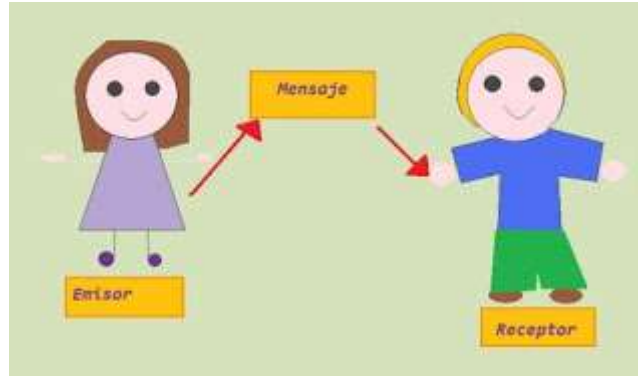


## LA COMUNICACIÓN



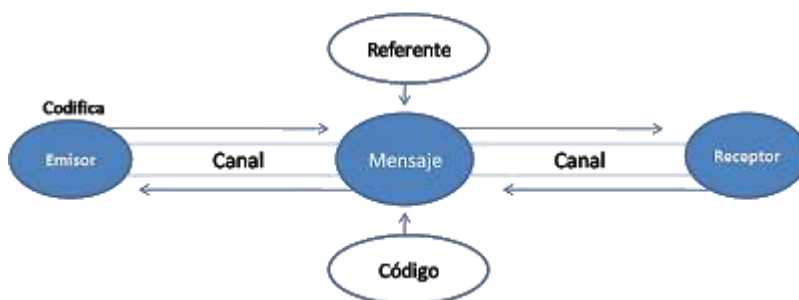
Para recordar un poquito lo visto en 1<sup>er</sup> año...

Los hombres usan la lengua **para comunicarse** y para establecer relaciones con otros miembros de la comunidad. Cada vez que lo hacen se generan situaciones comunicativas, es decir situaciones en las que dos o más personas se comportan como PRODUCTORES y RECEPTORES de MENSAJES.



Los **elementos** presentes en cualquier situación comunicativa constituyen lo que se denomina **CIRCUITO o ESQUEMA de la COMUNICACIÓN**, que puede representarse de la siguiente manera:

## EL CIRCUITO DE LA COMUNICACIÓN



En todo acto comunicativo hay por lo menos un **emisor** que transmite un **mensaje** a un **receptor** en una determinada circunstancia de **lugar y tiempo**, mediante el empleo de un **canal**. Para que este acto pueda concretarse es necesario que el emisor y el receptor conozcan el mismo **código** e interpretar los enunciados con más claridad y calidad.

### **Elementos del circuito de la comunicación**

**Emisor:** es quien produce el mensaje

**Receptor:** es quien recibe el mensaje

**Mensaje:** es lo que se transmite de un participante de la comunicación a otro.

**Código:** es la lengua o el sistema de signos que se emplea. Cuando hablamos o escribimos “codificamos” y cuando oímos o leemos “decodificamos”.

**Referente:** es el tema sobre el que trata el mensaje.

**Canal:** es el medio por el cual se transmite el mensaje (aire, papel, ondas sonoras, etc.)

**Marco:** lugar y época

Tanto mayor sea el conocimiento que el **emisor y el receptor** tengan de las estructuras de la lengua, más rica será su **competencia lingüística**, y serán capaces de emitir.



## **Competencia comunicativa**

### **Definición y su función**

Entendemos por competencias comunicativas el conjunto de aptitudes que permiten una comunicación adecuada. Para ello, el individuo se vale de todos los sistemas de signos de su comunidad sociocultural. D. H. Hymes, creador de este concepto, las resume en los siguientes puntos:

**Cuándo hablar**

**Cuánto no hablar**

**De qué hablar**

**Con quién hablar**

**Dónde hablar**

**Cómo hablar**

En el esquema básico de la comunicación se tomaba la relación entre emisor y receptor como algo simétrico en donde ambos están considerados en condiciones iguales sobre lo mismo, pueden emitir mensajes y entenderse casi como una comunicación perfecta entre dos personas, pero esto no es así. La reformulación del esquema de Jakobson requiere de la intervención de otros

aspectos tales como competencias, determinaciones y restricciones que le dan un carácter asimétrico a la comunicación. Esto implica que los diversos sentidos que se le pueden dar a un mensaje determinado están condicionadas según las características de cada sujeto.

### **Componentes:**

**Competencias lingüísticas:** Es el pilar central de la comunicación. Hace referencia a la adquisición y el desarrollo de una lengua, y a su posterior dominio. También al nivel de integración del lenguaje, entendido como un sistema de símbolos articulados que posibilita el entendimiento entre personas. Nos permite pensar y expresarnos a través de las palabras y su combinación, así como asignar nuevos términos a objetos y sensaciones.

**Competencias paralingüísticas:** está relacionado con lo gestual, los tonos de voz, miradas, etc, y es todo lo que acompaña el discurso oral. Distinguimos entre recursos orales (como la entonación, la intencionalidad, etc.) y recursos escritos (márgenes, negritas, cursivas, mayúsculas, etc.).

Por ejemplo, «amigo» tendrá una connotación distinta si se pronuncia entre dos colegas cercanos («gracias, amigo») a cuando la dice una persona que va a discutir con otra («eso me lo dices a la cara, amigo»). El tono es diferente.

Incluye la competencia cronética, definida como el manejo de la comunicación en el tiempo. Es decir, cuánto se tarda en decir algo o los segundos que dejamos antes de responder.

**Competencias ideológicas:** está relacionado con nuestra forma de ver el mundo.

**Competencias culturales:** se relaciona con la pertenencia a un grupo social determinado, sistema de valores, creencias, costumbres, etc.

**Determinaciones psicológicas;** tienen que ver con el estado individual, tanto del que emite el mensaje como del que lo recibe. son los componentes afectivos

emocionales, estados anímicos que hacen modificar el sentido del mensaje.

**Restricciones del universo del discurso:** está relacionado con lo que se debe decir en cada momento o situación. Son convenciones que adaptamos socialmente y quienes indican que tipo de discurso es correcto en cada situación. Es lo socialmente correcto.



Otras competencias comunicativas:



**Competencia proxémica.** Es el manejo de las distancias con los demás. Dependiendo de la proximidad, distinguimos entre:

Distancia íntima: 15 – 45 centímetros. Propia de la familia, pareja y amigos íntimos. Se suele hablar en voz baja.

Distancia personal: 45 – 120 centímetros. Propia de los amigos y conocidos. Se usa una voz suave y distendida.

Distancia social: 1,2 – 3,5 metros. Propia de los contactos profesionales, más impersonal.

Distancia pública: a partir de 3,5 metros. Propia de los discursos ante un público

**Competencia discursiva:** Es la sucesión lógica y ordenada de las ideas o argumentos del discurso. Para comprender correctamente un mensaje, necesitamos que su contenido esté cohesionado y sus puntos sean coherentes. Por ejemplo, cuando contamos una historia, esta debe ser coherente en su línea temporal y sin que los sucesos se contradigan entre sí.

**Competencia pragmática:** Se trata de la habilidad para convencer y persuadir a otras personas, influyendo en sus conocimientos, opiniones, actitudes, etc. Es muy útil para conseguir objetivos profesionales.

**Competencia textual:** Se define como la comprensión y producción de textos.

**Inteligencia emocional:** Aceptar otros puntos de vista también conlleva tener en cuenta que estos pueden estar ligados a emociones. Un buen comunicador goza de alta inteligencia emocional, destacando también por su empatía y asertividad. Saben diferenciar momentos: de qué pueden hablar, cómo hacerlo y en qué circunstancias es mejor no decir nada.

### ¿En qué consisten unas buenas competencias comunicativas?

#### Observación y escucha

A través de la observación del lenguaje no verbal y de la escucha de los mensajes del interlocutor, además del significado de sus palabras, podemos inferir sus estados mentales. ¿Cómo? La Teoría de la Mente nos explica la atribución de estos estados. De esta forma, un buen comunicador es capaz de prever las reacciones de los demás, reconocerlas y adaptar su comunicación a las mismas.

#### Interpretación del contexto

Las diferencias individuales, sociales y culturales marcarán las características de la comunicación. Por ejemplo, en España los dos besos o el apretón de manos son habituales para saludar; sin embargo, en Japón no son muy dados al contacto físico en estas circunstancias. Debemos adaptarnos al lugar y al momento para saber qué transmitir y la forma de hacerlo.

#### Aprendizaje

Uno de los recursos más habituales para aprender es el modelado, es decir, fijarnos en las personas con sabiduría para imitar sus habilidades. Puede hacerse de forma consciente o inconsciente. Los buenos comunicadores buscan perfeccionar sus competencias comunicativas fijándose en los éxitos.

#### Respeto

Es frecuente que en muchas disputas se pierda el respeto y la educación hacia el interlocutor cuando pensamos diferente. La otra persona se siente atacada y difícilmente escuchará nuestra postura. Un buen comunicador acepta otros puntos de vista y argumenta con respeto para defender los propios. Así, temas sensibles como la política, la religión o incluso el fútbol podrán ser debatidos sin enfados.

### Organización

Parece obvio afirmar que se debe pensar antes de hablar, pero no siempre se aplica. Tener un pensamiento organizado facilita ordenar nuestras ideas antes de expresar algo de forma verbal o escrita. Un mensaje ordenado siempre es un mensaje más atractivo.

### Autoeficacia

Los obstáculos no son dificultades, sino retos para un buen comunicador. Creen en sí mismos y en sus posibilidades. Y no es que no tengan dudas (¿quién no las tiene en algún momento?), pero no dejan que hagan zozobrar la confianza en su valía.

Tampoco les importa admitir que desconocen algo. Es imposible saberlo todo.

## Claves para mejorar tus competencias comunicativas

### 1. Analízate tanto a ti como al entorno

¿Conoces tus virtudes y tus defectos? Obsérvate. ¿Qué es lo que haces bien? ¿En qué necesitas mejorar? ¿Y cómo puedes conseguirlo? Fíjate en cómo lo hacen aquellas personas que tienen éxito transmitiendo sus mensajes.

Al principio, será un ejercicio, pero pronto irás viendo cómo se convierte en un proceso automático. Y no te evalúes con una dureza desproporcionada. Recuerda que a andar se aprende caminando.

### 2. Apuesta por la sencillez

Solemos pensar que las expresiones recargadas y las palabras pomposas demuestran cuán cultos somos. Pero, salvo excepciones, lo único que hacen es

complicar el entendimiento de nuestro mensaje. ¿Significa esto que debemos limitar nuestro lenguaje a lo simple? De ningún modo. Enriquecer el vocabulario siempre es una ventaja, pero hay que saber distinguir cuándo utilizar unas palabras y cuándo otras.

### **3. Busca lo auténtico**

No debemos reducirnos a presentarnos como un personaje que no somos, aunque muchas veces lo hagamos para adaptarnos a la situación. Sonar forzado o artificial disminuye nuestra credibilidad y además podemos generar desconfianza. La naturalidad siempre es la mejor opción, incluso en diferentes contextos. Muéstrate tal y como eres. Quien no esté dispuesto a aceptarte, tal vez no sea la mejor compañía.

### **4. Recurre a la honestidad**

La mentira es una de las cosas que se adhieren muy rápido a la imagen de una persona. Genera enfado y puede provocar una gran pérdida de confianza. Además, para que una mentira no sea descubierta, necesita no contradecirse; será como una bola de nieve: cada vez se hará más grande. Por eso, es mejor enfrentarse a la verdad desde el respeto y la asertividad que contar una mentira que lo único que hará es complicar más la situación.

### **5. Entrena la asertividad**

Se trata de una habilidad fundamental para una buena comunicación. Nos permite defender nuestra propia postura mientras respetamos las opiniones de los demás, protegiendo nuestras opiniones sin agresividad. En una sociedad tendente a los malos modos, ¡marca la diferencia desde el respeto!

### **6. Enfatiza tus palabras**

El mensaje no solo está compuesto por palabras, como hemos visto, sino que influyen muchos aspectos más. Por ejemplo, utiliza pausas y entonaciones que despierten la atención en la otra persona. Aportarán frescura y harán que tus mensajes sean más interesantes.

### **7. Parafrasea**

La técnica del parafraseo consiste en expresar las propias ideas de modos distintos. Conseguirás que tu punto de vista quede claro y también servirá para reafirmarte ante ti mismo y ante los demás.

### **8. Practica la escucha activa**

Escuchar no es simplemente oír las palabras que nos llegan. Si queremos ser activos en nuestra escucha, deberemos procurar que la otra persona se sienta atendida y comprendida desde la empatía. La conversación será más efectiva y la relación con nuestro interlocutor mejorará.

### **9. Ten en cuenta a tu interlocutor**

Todos somos diferentes y a la vez igual de válidos. Esto incluye la forma de pensar. Dependiendo del nivel económico, sociocultural, educativo, etc., nuestro punto de vista puede ser uno u otro. E incluso compartiéndolos, podemos tener mundos internos completamente distintos. Creer que todo el mundo debería opinar como nosotros es un grave error.

Observar a nuestro interlocutor nos permite ir adaptándonos a él. ¡Utiliza tus recursos!

### **10. Anticípate a las reacciones**

Aunque puedas imaginar las reacciones de tu interlocutor, nunca las des por hecho. Estar preparado para reacciones inesperadas hará que sientas más seguridad ante posibles contratiempos. Incluso puedes tener alguna contraargumentación o alguna estrategia preparada de antemano por si eso ocurre. ¡Guárdate las espaldas!

### **11. Apóyate en el lenguaje no verbal**

Los gestos, expresiones, pulcritud, vestuario, etc. también influyen en cómo nos ven. Procura controlar estos aspectos para no transmitir algo que no quieres. Por ejemplo, no gesticules de forma excesiva, presta atención a tus movimientos, cuida tu vestuario... Por supuesto, siempre en función de cada contexto.

### **12. No evites el contacto visual**

Rehuir la mirada del interlocutor denota inseguridad. Por eso, debemos procurar mirar a los ojos, demostrando así confianza. ¡Ojo! Una mirada demasiado fija puede causar el efecto contrario y llegar a resultar agresiva. Hay que alcanzar un término medio.

### 13. **No interrumpas**

Interrumpir cuando otra persona está hablando no sienta muy bien, se considera una falta de respeto. Además, esto imposibilitará que comprendas al cien por cien lo que tu interlocutor está intentando decirte. Si tienes este mal hábito, ¡bórralo del mapa!



### 14. **No termines las frases de los demás**

Finalizar las frases ajenas no solo no ayuda en la comunicación, sino que suele causar enfado. Puedes transmitir abuso de poder.

### 15. **Opta por el buen humor**

La sonrisa es un recurso que suele estar infravalorado: es muy sencilla de utilizar y muy fácil de contagiar. Bien es verdad que no todas las situaciones admiten una actitud desenfadada y alegre, pero la empatía es algo que podemos mantener siempre.

Ser amable también nos beneficia a nosotros. Los días transcurren más agradables cuando no fruncimos el ceño continuamente.

#### **16. Recurre a técnicas visuales**

¿Tienes que exponer para un público? Si existe la posibilidad, no te cortes: las ilustraciones, fotografías e incluso vídeos pueden potenciar tu mensaje. También puedes valerte de la psicología de los colores para crear y reforzar vínculos con tus oyentes. La información ligada a lo emocional se recuerda mejor. ¡Una imagen vale más que mil palabras!

#### **17. Procura no perder la calma**

Solemos ponernos nerviosos ante circunstancias específicas: un examen, hablar en público, comunicarnos con alguien que nos altera, etc. Nuestras competencias comunicativas pueden verse mermadas. Intentar mantener la calma es un buen modo de preservarlas. Existen ciertas técnicas de control de la activación (como la relajación muscular o las técnicas de respiración) que nos serán de mucha ayuda.

#### **18. Gestiona tus emociones**

Es imposible separarnos de nuestras emociones. Sin embargo, permitir que las que son muy intensas (en especial, las negativas) interfieran en la comunicación no es muy recomendable. Ya sabemos que la esta fluye mejor desde la serenidad, y lo mismo ocurre con la toma de decisiones. Si vemos que no somos capaces, lo mejor será posponer la conversación para cuando estemos más calmados.

#### **19. Reconoce tus fallos**

Tu valía no va a caer por reconocer que has cometido un error. Al contrario, la capacidad de autocrítica y la pretensión de mejora nos acerca a los demás. Tratar de tapar los fallos y no estar dispuesto a ceder solo alimenta un orgullo que no lleva a ninguna parte.

#### **20. Mantén la confianza en ti**

La inseguridad en uno mismo puede arruinar un examen, la presentación que con tanto esfuerzo has preparado o incluso una simple conversación. Recuerda:

los errores no suponen ningún drama y se pueden solucionar. Te facilitará mantener la confianza.

## **21. Inspírate**

Hoy en día podemos encontrar multitud de libros y artículos orientados a la mejora de las competencias comunicativas. Otra buena opción es la literatura: además de satisfacer nuestra afición, nos ilustra con diversos modos de transmitir de forma escrita. En Internet también podemos encontrar numerosas charlas de expertos de cualquier materia. Observa cómo se expresan, de qué elementos se valen para hacer llegar su mensaje.

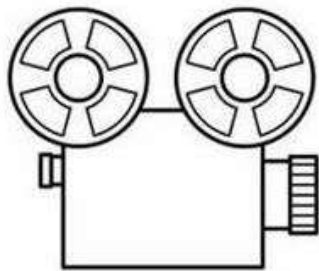
## **22. Disfruta de la propia comunicación**

La comunicación es vital para la existencia humana. Y tampoco es un secreto que las demás especies, a su modo, se comunican entre sí. Mires donde mires, hay interacción. Tratar de mejorarla hará que disfrutemos más de las experiencias que nos hace vivir.

Si bien las competencias comunicativas no son innatas, algunas personas tienen más facilidades que otras para comunicar. ¿Significa que lo tienen todo hecho? No. Si no se ejercitan estas habilidades, no aprovecharán su potencial. Y, en el caso de aquellos con más dificultades, la práctica conseguirá grandes avances. El buen comunicador no nace, sino que se hace.

**Actividades:**

1. Para comenzar, te proponemos presentarte frente a todos los alumnos de 1<sup>er</sup> año del Segundo Ciclo en los comentarios de la clase, debajo de la intervención de las profes, para ello dirán qué piensan que es la comunicación y el significado que para ustedes tiene este concepto .
2. Luego, realizarás un texto breve contándonos qué has hecho en las vacaciones, qué es lo que más te gusta de la Escuela Técnica hasta el momento, qué expectativas tienes de este nuevo año, una reflexión del mundo actual en el que vives y de la sociedad en la que estas inmerso. Para esto, deberás tener en cuenta todo lo aprendido en cuanto a COMUNICACIÓN, COMPETENCIAS COMUNICATIVAS y las CLAVES PARA MEJORAR LAS TUYAS. Y si te animas, en vez de escribir, **puedes hacer un video respondiendo a esta consigna, manos a la obra...**



### 3.

Lee atentamente el siguiente texto:

Cuando en el siglo XIII el viajero italiano Marco Polo llegó a Sumatra, una isla de Indonesia, descubrió unos animales que nunca en su vida había visto: los rinocerontes. Observó que tenían un cuerno. Si bien nadie había visto un unicornio, todos conocían leyendas acerca de él y por eso llamó unicornios a los rinocerontes, aunque estos relatos afirmaban que el unicornio era blanco y esbelto. El rinoceronte, desde luego, no tenía esas características y Marco Polo así lo describió: “Tiene pelo de búfalo y pata de elefante, el cuerno es negro y poco agraciado, la lengua espinosa, la cabeza parecida a la de un jabalí. Trátase de una bestia muy repulsiva a la vista”.

*Adaptación- Humberto Eco, Kant y el ornitorrinco. Barcelona, Lumen, 1997*

Responder:

- A. ¿Por qué sería posible que las personas no entendiesen la explicación sin la referencia al unicornio?
- B. ¿Qué competencia les faltaba a los compatriotas de Marco Polo para poder entenderlo?

### 4. En la siguiente historieta:



- a- ¿Se produce la comunicación? ¿por qué?
- b- ¿Qué competencia impide a Manolito comprender lo que dijo Mafalda?
- c- ¿Qué competencia son necesarias para comprender el chiste? Explica.

5. Lee la siguiente historieta y luego responde:



- a) ¿Hay comunicación entre ellos? ¿por qué?
- b) ¿De qué competencia se aprovecha Gaturro para Molestar a Ágata? Explica.
- c) ¿Qué competencia utiliza gaturro en la última viñeta?

6. Inventa una situación en la que debas usar al menos dos Competencias comunicativas.