

Comunicación oral

Resumen segundo parcial

El mensaje. 2.1

la importancia del mensaje.

Una de los elementos que las personas utilizamos como principal herramienta para interactuar o interrelacionarnos con nuestros semejantes es la comunicación, ya que ésta se utiliza tanto para enviar como para recibir información. La comunicación es un tema bastante amplio que maneja varias características, tipos y elementos que lo constituyen, por lo que en este artículo se hablará básicamente de algunas cosas importantes respecto a este tema.

La comunicación parte del principio que para el intercambio de información debe existir un emisor (quién transmite la información) y un receptor (quién recibe la información). El emisor al enviar la información debe saber elegir el canal de comunicación adecuado para que el receptor pueda recibir y, sobre todo, entender el mensaje que se le está transmitiendo. Al recibir el mensaje, debe entender, interpretar y enviar una respuesta (conocida también como retroalimentación) produciéndose así una conversación o un intercambio de información entre ambos.

Pero muy poca importancia se le da a la habilidad de saber escuchar. La habilidad de saber escuchar realmente el mensaje que recibimos se llama Escucha Activa. Como su mismo nombre lo dice, esta habilidad es saber escuchar activamente la información que nos envían. Saber escuchar no es solo recibir el mensaje que nos envían, implica también poder entenderlo, interpretarlo correctamente y sobre todo poder observar atentamente a la persona que lo transmite para poder estar atentos a sus gestos, ademanes y movimientos, captar las emociones que transmite y llegar a entender los sentimientos que refleja

Hemos dicho que la escucha activa es poder entender realmente el mensaje que estamos recibiendo y para eso debemos contemplar lo siguiente:

- Escuchar atentamente las palabras contenidas en el mensaje que estamos recibiendo.
- Identificar el tono de voz que utiliza el emisor para transmitir el mensaje.

- Observar el lenguaje corporal (lenguaje no verbal) que utiliza el emisor cuando transmite el mensaje.

Si se logra captar todos esos elementos podemos decir que estamos realmente escuchando a la persona que transmite el mensaje. Cuando se transmite un mensaje, éste se compone básicamente de 3 aspectos importantes:

1. Las palabras, viene a ser el contenido del mensaje que se utiliza para dar significado a lo que queremos decir.
2. El lenguaje paralingüístico, viene a ser el tono o volumen de la voz que se utiliza para transmitir el mensaje.
3. El lenguaje corporal (también conocido como lenguaje no verbal), vienen a ser los gestos de la cara y el cuerpo, los ademanes y la postura que una persona emplea cuando transmite el mensaje.

Suposiciones:

Otro tema importante cuando nos comunicamos con las personas son los supuestos o las suposiciones que utilizamos o manejamos frecuentemente. Muchas veces damos por sobre entendido algo o suponemos que una situación es cierta sin tener la completa confirmación de ello. Cometemos el error de no confirmarlo o no preocuparnos por ver si aquello que suponemos es verdadero. A partir de ahí nacen los famosos —yo suponíall, —yo pensabal, —yo imaginabal, que lo único que hacen es contribuir a crear incertidumbre o no manejar una buena comunicación dando por hecho un tema.

2.2 El mensaje y sus elementos

En el esquema básico de la comunicación existen tres elementos que son el emisor, el receptor y el mensaje. Para que la comunicación sea efectiva es responsabilidad del emisor asegurar que el mensaje llegue de manera correcta al receptor.

Para que la comunicación sea efectiva necesitamos asegurarnos que el mensaje cumpla cuatro requisitos,

1. Que sea el mensaje directo, es decir que vaya dirigido a la persona indicada y evitar intermediarios entre el emisor y el receptor.
2. Que el mensaje sea específico, es decir al grano y no andarnos por las ramas, el tiempo es muy valioso como para desperdiciarlo diciendo palabras sin un fin.
3. El mensaje debe ser fácil de comprender, o sea en términos simples y entendibles, no querer sorprender o apantallar con palabras técnicas o sofisticadas. Y
4. El mensaje debe ser oportuno, cuando sea necesario comunicarnos, sobre todo en algo urgente, no perder tiempo en pequeñeces o contratiempos sino hablar o escribir de 35 inmediato, muchas veces ha habido grandes pérdidas en empresas o grandes conflictos en Familias por no enviar el mensaje a tiempo.

2.3 La entonación

Según Cortés (2002b), la entonación es un cúmulo de rasgos prosódicos que emplean los hablantes de una lengua o de un dialecto con fines comunicativos.

A través de la entonación se expresan actitudes y sentimientos. El empleo de la entonación para la expresión de sentimientos es un hecho irrefutable y esto se observa en el momento de auge que está viviendo el análisis de la voz.

Hurford and Heasley (1983) basándose en la teoría de los actos de habla desarrollada por Austin, diferencian en primer lugar, entre enunciados y oraciones. Estas últimas son las proposiciones sin tener en cuenta el contexto comunicativo, mientras que los enunciados son oraciones que el hablante emplea en una situación comunicativa concreta y con una intención específica, en definitiva, oraciones en contexto.

2.4 La voz y sus elementos

La voz humana se produce voluntariamente por medio del aparato fonatorio.

La voz.

Elementos vocales: los aspectos vocales se vinculan con todo lo relacionado con las articulaciones y modulaciones de la voz, tema que se ampliará en el apartado siguiente.

—son las modulaciones que percibimos en la voz, como la entonación, la velocidad, el volumen, el énfasis o la fuerza, el ritmo, la proyección y la resonancia (Fonseca y otros, 2011, p. 43).

V. Características de la voz

- a) **MODULACIONES** Como se aprecia en la ilustración del aparato fonador, la afluencia de la voz implica un recorrido del aire emanado de los pulmones, a través de distintas partes del aparato fonador: tráquea, glotis, faringe, laringe, alvéolos, paladar, lengua, dientes, cavidad nasal y otros. Esto permite darle forma a las distintas características de los sonidos que componen tanto las palabras como el discurso en general. Si no se articulan debidamente estos elementos, se escucharía un sonido sin variaciones que conduciría a un discurso aburrido, tedioso, monótono. Cruz (1995, p.31), en su obra *La voz y el habla* afirma: —Si la existencia de un solo matiz, de una sola forma, de un solo movimiento, de un solo sonido, nos conduce a la monotonía, ¿cómo es que hallamos personas que en su expresión oral son fieles representantes de este defecto?
- b) **VELOCIDAD** Este aspecto hace alusión a la rapidez o lentitud con que se pronuncian las palabras en un período determinado. Hernández (1999) sugiere: —el comunicador oral debe atender como punto de importancia la velocidad y el ritmo de su hablar. Ni tan rápido que fatigue, ni tan despacio que provoque monotonía. (p.53).
- c) **VOLUMEN** El volumen está relacionado con la captación del sonido por medio del oído. Se le califica como fuerte, débil, suave, bajo. Estos calificativos están relacionados con la energía utilizada en la emisión de los sonidos. El orador debe usar adecuadamente la intensidad de su voz. —hablar con intensidad suficiente para ser oído por todo el auditorio, pero no gritar. (Hernández, 1999, p. 54).

- d) **TONO** El tono se clasifica según la forma de hablar. Si decimos que una persona tiene una voz —gruesal, es sinónimo de un tono grave, pero si la persona tiene una voz —menos gruesal, corresponde a un tono agudo. Para los efectos de un orador, debe aprender a manejar su voz, para que haya variaciones tonales para atraer al auditorio. Fonseca y otros (2011), apuntan: —el comunicador necesita modularlo para dar a su mensaje mayor expresividad...l (p.53).
- e) **RITMO** La persona que diserta en forma oral, deberá hacer variaciones rítmicas en su discurso, según las pausas para respirar (en el discurso escrito corresponden a los signos de puntuación) o a la vehemencia con la cual expresen ciertas ideas de importancia. —Es la sensación de dinamismo que se genera por la combinación de la velocidad del sonido y la extensión de las pausasl. (Fonseca y otros, 2011, p. 53).
- f) **PAUSA** Como perteneciente a un proceso, la pausa está relacionada con los demás aspectos nombrados o por mencionar; sin embargo, está aún más relacionado con el anterior, pues permiten agrupar las palabras, de tal forma que el orador pueda tomar aire para continuar en su acto discursivo. Hernández (1999, p.54) afirma: —el comunicador oral debe dejar el tiempo suficiente para que cada sonido, palabra o idea se perciban con claridad, en vez de amontonarlas o saturar el discurso, dispersar la información y evitar que los oyentes encuentren su núcleool.
- g) **ÉNFASIS** Este aspecto recae sobre la fuerza que se pone en ciertas expresiones del discurso para resaltarlas. Si bien es cierto todas las partes del texto son importantes, algunas ideas sostienen el contenido o mensaje y sobre ellas recaerá el énfasis o fuerza expresiva. Poner énfasis equivale a subrayar (como en los escritos); es dar más fuerza a aquellas sílabas, palabra (o ideas) con las que queremos llamar la atención de los que nos escuchan. (Fonseca y otros, 2011, p. 53)

La relación de la voz en las relaciones humanas.

La comunicación verbal es la que percibimos mediante las palabras. Mientras que la comunicación no verbal abarca el lenguaje corporal y las características de la voz. Interpretamos el comunicado de nuestro interlocutor, analizando tanto el lenguaje verbal,

como el lenguaje no verbal. Captamos el 7% del mensaje por las palabras, el 38% por las características de la voz y el 55% por el lenguaje corporal.

Por ello, para escuchar activamente prestaremos atención al lenguaje corporal y a las características de la voz. A través de las características de la voz y los gestos corporales nuestro interlocutor expresa sus sentimientos. La forma en la cual comprendemos el significado del mensaje está relacionada con las características de la voz. Las diferentes modulaciones de la voz, una elevación del tono, una pausa o alargar una palabra al pronunciarla nos permiten descifrar el significado de su comunicado.

Los elementos principales que determinan las características de la voz son: el ritmo, el tono y la intensidad.

El tono es el timbre de la voz con el cual nacemos. El tono puede ser formal o informal, alegre o serio, amistoso o protocolario. Un tono vacilante denota inseguridad. Una voz sin titubeos transmite seguridad. Una voz monótona y lineal comunica aburrimiento. Los cambios de tono manifiestan duda, enfado o temor.

La intensidad de la voz es el volumen con el cual se emite el sonido. La intensidad puede expresar intimidad, suspense, sorpresa o impulso. Un volumen alto comunica la intención de 45 dominio. Un volumen bajo demuestra timidez o inseguridad. Los cambios de intensidad se emplean para enfatizar los puntos clave del discurso.

El ritmo de la voz es el número de palabras por emisión de voz. Un ritmo normal es de dos palabras por segundo. Algunos ritmos son rápidos y enérgicos. Otros deliberados y lentos.

Las principales emociones que manifestamos mediante las características de la voz son:

- Tristeza: un volumen bajo y un tono solemne.
- Alegría: un volumen alto, un tono duro y mayor ritmo.
- Desinterés: un volumen y un ritmo bajo.
- Nerviosismo: tono medio-alto y velocidad rápida.
- Sorpresa: velocidad rápida, tono alto y acentuación pronunciada.
- Confianza: volumen alto, ritmo medio y voz decidida.

Funcione del lenguaje

En la siguiente tabla se resumen las características básicas de cada una de las funciones del lenguaje:

	Finalidad	Oración	Marcas gramaticales	Tipo de texto
Representativa	Transmitir contenidos de forma objetiva.	<ul style="list-style-type: none"> • Declarativa • Enunciativa 	<ul style="list-style-type: none"> • No marcada formalmente • Modo indicativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Expositivo • Narrativo • Descriptivo • Conversacional
Expresiva	Expresar sentimientos, opiniones, deseos, es decir, la subjetividad del hablante.	<ul style="list-style-type: none"> • Exclamativa • Desiderativa • Dubitativa • Enunciativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Texto centrado en el "yo". Verbos en 1ª persona. • Exclamaciones • Interrogación retórica • Deixis del emisor • Modo subjuntivo • Léxico valorativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Expositivo - argumentativo • Conversacional • Descriptivo
Conativa	Influir en el comportamiento del receptor y provocar en él una reacción.	<ul style="list-style-type: none"> • Imperativa • Interrogativa • Enunciativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Texto centrado en el "tú". Verbos en 2ª persona. • Modo imperativo • Apelación al receptor mediante vocativos. • Frases cortas y sobrecargadas de pronombres. 	<ul style="list-style-type: none"> • Argumentativo • Conversacional
Fática	Prolongar, establecer o interrumpir la comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> • Enunciativa • Interrogativa • Imperativa • Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Frases hechas • Muletillas • Frases breves • Repeticiones 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos
Poética	Atraer la atención sobre la forma de la expresión lingüística.	<ul style="list-style-type: none"> • Todas 	<ul style="list-style-type: none"> • Figuras retóricas • Rima • Ritmo • Vocabulario muy connotativo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cualquiera con intención poética
Metalingüística	Utilizar la lengua para hablar de la propia lengua.	<ul style="list-style-type: none"> • Enunciativa • Declarativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Sin marcas específicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Expositivo

(Cuadro sacado de la antología)

CUALIDADES DE LA EXPRESIÓN ORAL;

EL BUEN USO DE LA VOZ.

El lenguaje oral cuenta con ciertas cualidades o características que lo definen y lo hace comprensible al receptor. Por ejemplo, en la expresión oral, no solo es importante lo que se dice (el mensaje) sino cómo se dice. De esta manera, las cualidades tratan del cómo el mensaje y, según estas, el mensaje puede transmitirse de manera adecuada o inclusive ser incomprensible. En el caso del bebé, podemos entender su entonación, pero no su dicción; de esta forma, el mensaje no está completo pues es esencial el qué se transmite y también en

el cómo se transmite. Ahora bien, las cualidades o características de la expresión oral son: dicción, fluidez, ritmo, emotividad, coherencia, volumen, claridad, sencillez, movimientos corporales y gesticulación.

a) **DICCIÓN** Se refiere a la pronunciación clara y correcta de los sonidos de una palabra para poder articularla de manera apropiada. La pronunciación tiene que ver con la adecuada lectura o expresión de dos elementos básicos.

- Ortografía
- Puntuación

En el hablar popular es frecuente escuchar palabras con la pronunciación incorrecta y es que el grado de lectura, es decir, cuánto ha leído cada persona en su vida incide directamente en la enunciación correcta de las palabras. De aquí que la lectura sea un factor fundamental para lograr una dicción correcta. Además, es también muy importante tener relajados los músculos de la cara: mandíbula, lengua y labios.

b) **FLUIDEZ** ¿Has notado que a veces algunas personas se "saltan" palabras al leer?, ¿o que no se les entiende la pronunciación? Esto ocurre cuando no hay fluidez al hablar o al leer. La fluidez implica la enunciación clara y continua de las ideas que una persona desea expresar. Algunos de los elementos que impiden la correcta fluidez son: Uso constante de muletillas: Algunos son: este, o sea, ¿no?, bueno.... Tartamudeo recurrente: Esto ocurre normalmente porque la persona está nerviosa o porque no tiene claro lo que va a decir. Omitir palabras al leer: En ocasiones, la lectura es demasiado rápida y no se leen todas las letras o palabras que incluyen el texto. Puede ocurrir también por nervios al ser escuchado. Pausas demasiado prolongadas: Esto le resta fluidez a la expresión oral y puede tornarla aburrida. En el caso de una lectura, es muy importante estar pendiente de los signos de puntuación, pues son estos los que marcan las pausas y su duración en el texto. Tensión en los músculos: que intervienen en la expresión oral: Cuando nos encontramos nerviosos solemos tensar los músculos de la cara mandíbula, cuello, hombros y nuca. Como nuestro cuerpo se contrae, no dejamos el paso libre a la voz.

c) **RITMO** El ritmo, en la expresión oral, tiene que ver con la velocidad en la enunciación de las ideas. Según el sentido del mensaje, hay oraciones que deberán

expresarse de manera más rápida o contundente y otras que deberán tratarse con mayor suavidad o lentitud. Si nos expresamos demasiado rápido, corremos el riesgo de saltarnos palabras, letras y de que nuestro interlocutor no comprenda; sin embargo, en sentido contrario, si el ritmo es demasiado lento, podemos llegar a aburrir y perder la atención de aquellos que nos están escuchando.

- d) **EMOTIVIDAD** La palabra "emotividad" viene del vocablo "emoción". Cada texto tiene, de acuerdo a su mensaje y tipología, una necesidad diferente en cuanto a la emoción que se le debe imprimir; de esto se trata la emotividad. La poesía merece una mención especial pues en algunas escuelas se organizan declamaciones de poemas, sin embargo, la declamación se trata de expresión exagerada de un texto que implica un gran volumen y la imposición de la voz, es decir, se lleva al límite de la emotividad del mensaje a través de un tono grave y gran gesticulación.
- e) **COHERENCIA Y SENCILLEZ** Es expresar organizadamente las ideas o pensamientos en cadena, unidos por un hilo conductor lógico.
- f) **VOLUMEN** Es la intensidad que se le da a la voz al hablar. El mayor o menor volumen de la voz vendrá determinado, entre otras cosas, por las características del recinto (si es muy alto, si es muy grande, si es muy ruidoso) y de la cantidad de personas a las cuales se dirige el hablante. No es lo mismo hablar a una sola persona que a un auditorio lleno de gente. No se habla con el mismo volumen a un puñado de estudiantes atentos dentro de un salón de clases, que a un numeroso grupo de personas en una reunión callejera.
- g) **MOVIMIENTOS CORPORALES Y GESTICULACIÓN** La persona que expresa una idea por medio del lenguaje oral se apoya en movimientos corporales y la gesticulación o expresión facial, y los relaciona con la situación de comunicación, ya sea para reforzarla, contradecirla o sustituirla.

Toda esta información fue resumida de la antología unidad 2. Les recomiendo estudiar primero la unidad de la antología para ver el contenido completo y como material de apoyo utilizar este resumen.

Espero que les sea útil ¡Mucho éxito, Jóvenes ilustres!