

ENSAYO SOBRE EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

Escrito por:

Guillermina Izquierdo Reinoso

UD12179HLI19431

Estudiante del Doctorado en Lingüística en AIU

De Santiago de los Caballeros, República Dominicana.

Verano del año 2010

ENSAYO SOBRE EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

Introducción

Gran parte de los problemas que enfrenta el mundo actual, tanto dentro de las organizaciones locales, nacionales e internacionales, como en el mismo seno de la familia y en la vida personal de los individuos, es el momento de relacionarse entre sí.

La falta de escucha, la mala elaboración del mensaje al momento de reclamar sus derechos, el uso de canales inadecuados para transportar el mensaje, la desviada interpretación del mensaje, y la dificultad para reconocer y respetar el trabajo y la opinión de otros, son las causas principales de la incorrecta comunicación entre las personas formando los más grandes conflictos.

Pero, ¿qué es en realidad la comunicación efectiva? ¿Cuál es su propósito?

Antes de entrar en el detalle de este tema es necesario conceptualizar la palabra comunicación, ya que está comprobado que cuando se tiene dominio de los conceptos, la información de lo que se pretende transmitir es entendible, y el mensaje llega sin ninguna interferencia haciendo cambios en la vida de las personas.

El diccionario Pequeño Larousse (1991) define esta palabra dentro de sus dos principales campos de acción: acción de trasmitir y el enlace entre dos puntos a través de diferentes medios. Es decir, que la función de la comunicación no es sólo transmitir el mensaje sino que al mismo tiempo es unir dos puntos, cumpliendo de esta manera el propósito principal de quien envía o lleva el mensaje, o de qué o quién hace la unión entre los dos puntos.

El lingüista dominicano, Bartolo García Molina, en su libro Redacción (2008, 2da e.), este concepto lo enfatiza como comunicación lingüística, especialmente aquella realizada por medio de las palabras, propiedad única de los humanos. La define de la siguiente manera: “La

comunicación lingüística es la liberación del ser humano de la comunicación de lo concreto y de lo particular, para incursionar en el campo de lo abstracto y de lo general, el mundo del concepto”¹.

No es de fácil interpretación la esencia de esta definición. Puede darse varias interpretaciones. Una de ellas podría ser que el signo lingüístico es recibido en la mente de forma concreta, lo que se ve, la imagen. La mente lo define dentro de un contexto de forma aislada y particular, y luego lo procesa dentro de una idea, llevándolo a lo abstracto, es decir al texto en general, donde es rodeado por otros signos que amplían el concepto.

De forma breve y sencilla, la enciclopedia libre Wikipedia, define el término comunicación como el proceso que transmite informaciones de una entidad a otra, donde el emisor prepara un paquete y lo canaliza hacia el receptor por diferentes medios².

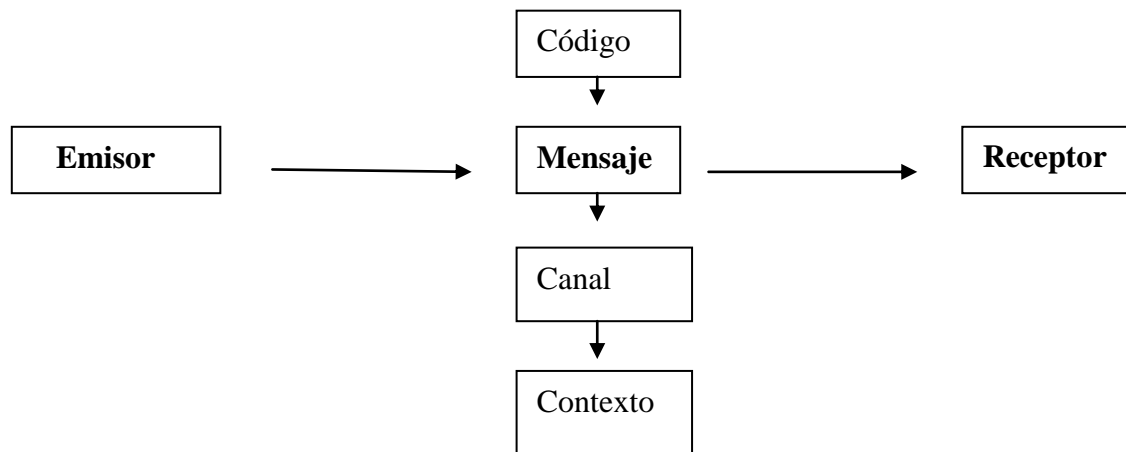
La comunicación efectiva no es más que el uso adecuado de los signos lingüístico a través de un proceso comunicativo, con la finalidad de que el mensaje aterrice en el logro de su propósito. Este proceso atiende a un orden lógico donde los elementos que lo forman tienen un comportamiento horizontal y a la vez vertical. Presentando a la vez un momento reversible donde el receptor puede pasar a ocupar el lugar del emisor y viceversa. Y para que esto suceda ambos tienen que tener el mismo código. Esta acción de reversibilidad no puede ser realizada por los demás componentes.

Breve análisis del proceso de la comunicación efectiva.

El proceso de la comunicación se desarrolla a través de seis vías generales, unas horizontales y otras verticales, dentro de un orden pre establecido, como es presentado en el siguiente esquema:

¹García Molina, Bartolo; “**Redacción: Método de organización y expresión del pensamiento**”, Santo Domingo, Novena edición, Editorial Surco, 2008, pág. 30.

² www.es.wikipedia.org/wiki/Comunicación párrafo 1



Es pertinente, de forma sencilla y breve, conceptualizar cada uno de estos términos con el objetivo de comprender con mayor claridad la función de estos elementos.

- a) El emisor es el encargado de codificar el mensaje. Transmite el mensaje.
- b) El receptor es el que descodifica el mensaje. Recibe el mensaje.
- c) El mensaje es la información codificada lingüísticamente, verbal o no verbal.
- d) El código es el conjunto de signos y normas lingüísticas, dominado por los dos agentes principales de la comunicación, el emisor y el receptor.
- e) El canal es el medio utilizado para hacer llegar la información ya codificada, que puede ser formal e informal.
- f) El contexto es el elemento extralingüístico; es decir, el referente que le permite al receptor interpretar el mensaje y su código.

Según el código la comunicación se clasifica en cinco rangos lingüísticos:

1. Lingüística escrita.
2. Lingüística oral
3. No lingüística visual.
4. No lingüística gestual.

5. No lingüística acústica o sonora.

La comunicación lingüística escrita.

Es un sistema de signos lingüísticos no sometidos al espacio ni al tiempo, donde la interacción entre el emisor y el receptor no es inmediata, y que puede no llegar a producirse. Expresa el mensaje bajo una complejidad gramatical, sintáctica y lexical, agrupando los signos lingüísticos en una unidad llamada texto, de manera formal.

Transmite realidades y sentimientos que pueden perdurar en el tiempo. Hace posible la relación entre todos los miembros de la sociedad, formal e informal, a través de contratos, leyes, solicitudes, cartas, correos electrónicos, entre otros; dentro de un proceso horizontal:

Idea → Palabra → Escritura → Impresión → Lectura → Comprensión → Interpretación.

Su función principal es la expresión del pensamiento en diversas formas:

Diferentes formas de comunicación escrita		
Expresión	Tipo de texto	Género
Narrativa	Literario, histórico, ...	Novela, cuento, ...
Descriptiva	Literario, científico, ...	Poesía, ensayo, ...
Expositiva	Científico, periodístico, ...	Ensayo, artículo, ...
Argumentativa	Científica, periodístico, ...	Discurso, tesis, ...
Diálogo	Literario, didáctico, ...	Teatro, diálogo, ...
Epístola	Periodístico, literario, ...	Carta, epistolario, ...
Prescriptivo	Informativo, administrativo, ...	Instrucciones, recetas, ...

La comunicación lingüística oral o verbal.

Es la expresión lingüística espontánea a través de signos no verbales, rápida y directa por medio del habla, en la que se presentan con frecuencia los cambios de temas, las frases sin

terminar, las repeticiones, las muletillas, las frases hechas; donde a la vez el emisor también transmite información con sus gestos, miradas y actitudes; todo con la finalidad de establecer y mantener las relaciones sociales.

Además de esta forma de comunicación verbal hay otras, dentro de este rango, tales como la entrevista y el debate donde el diálogo es planificado de ante manos sujeto a normas.

Los códigos no lingüísticos.

Son todos aquellos que no necesitan el lenguaje para transmitir un mensaje. No son escritos ni verbales. Para poder transmitir con efectividad el mensaje el emisor y el receptor deben conocer su significado. No exige que ambos sepan leer y escribir.

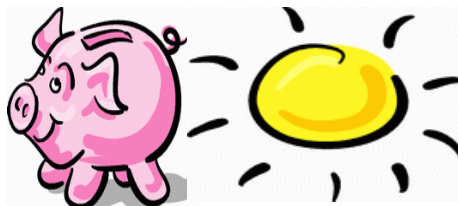
Estos se clasifican en: visual, gestual y acústico o sonoro.

No lingüística visual

Estos códigos no lingüísticos son de interpretación universal. No importa la lengua, la mayoría de ellos transmiten el mismo mensaje propuesto en todos los idiomas. El canal utilizado por el receptor es la vista.

Un ejemplo claro de en este caso son los símbolos usados para describir el estado del tiempo. Cuando el chino los ve lo puede interpretar, así como el anglosajón, el francés, el hispano o culaquier otro con otra lengua. Cada uno puede entender la condicion admosferica de la misma manera.

Otros ejemplos son las señales de transitos, los simbolos deportivos, los patrios, entre otros más simples, como los siguientes:



No lingüístico gestual.

En este código el emisor transmite su mensaje a través de gestos usando todo su cuerpo. Guarda similitud con el visual porque el receptor recibe el mensaje también a través de la vista. Pero se diferencian en que el emisor hace gestos con todo su cuerpo para transmitir su mensaje, y en el visual corresponde a cualquier señal que solo es necesario ver.

Un ejemplo de esta comunicación es el lenguaje usado por los sordomudos.



No lingüístico acústico o sonoro.

En esta categoría el mensaje es transmitido a través del oído, es decir el receptor debe escuchar la señal para recibir y entender el mensaje. Este código no lingüístico es universal, no necesita signos lingüísticos ni señales, el mensaje sólo necesita como canal la escucha.

Ejemplo: Las campanadas de la iglesia. La sirena de la ambulancia o policíaca. El timbre de la escuela, entre otros.



Sintetizando todos estos conceptos, se podría decir que la comunicación es el sistema de comportamiento integrado que regulariza, mantiene y hace posible las relaciones entre los seres humanos, sea este lingüístico o no.

Podría a la vez decirse que la comunicación lingüística efectiva es el intercambio entre el emisor y el receptor de: ideas, intenciones, sentimientos, emociones, impresiones, puntos de vistas, conocimientos, interpretaciones, acuerdos, gestos, sonidos, entre otros, a través del buen uso de habilidades tales como: la empatía, la mirada, la escucha, el tono de voz, la buena impresión, el asertivo y efectivo, el buen manejo de los conflictos, y el buen uso del dominio de las técnicas de la lectura y la escritura.

La comunicación efectiva escrita es aquella canalizada a través de la elaboración de textos comunicativos con el uso del lenguaje formal. Y para que los habitantes de una comunidad puedan interactuar con efectividad, el lenguaje formal debe ser desarrollado desde que el infante empieza a adquirir competencias comunicativas y durante todos los años de su formación escolar, por medio de un enfoque comunicativo funcional donde la pragmática, la sociolingüística, psicolingüística y la etnolingüísticas sean todas tomadas en cuenta como disciplinas activas interactivas en todo el accionar lingüístico en las aulas durante los procesos de enseñanza y aprendizaje.

El enfoque comunicativo es parte principal del vínculo existente entre el aprendizaje escolar de la lengua y el funcionamiento que ésta tiene dentro de la vida social en todas las comunidades que forman un pueblo.

El ser humano cuando lee y escribe con competencias amplía y engrandece expresiones que le permiten comunicarse a través del espacio y del tiempo, dando apertura a la reflexión y a la creatividad, pudiendo llevarlo hasta la inmortalidad y al intercambio laboral productivo sostenible.

Pero, ¿en qué consiste realmente en sentido general la comunicación efectiva?

La comunicación efectiva en sentido general es aquella información que recibimos internamente, cuyos mensajes son imágenes mentales internas que primero provocan cambios en nuestro interior y forman nuestras ideas, y que luego nos llevan a exteriorizarlas a través de diferentes canales, según su intención, necesidad y a quien va dirigido, con la finalidad de solucionar algún conflicto, o como manera de prevenirlos, o de establecer vínculos sociales imprescindibles para la vida en comunidad entre las personas.

Conclusión

La comunicación podrá llamarse efectiva si ha producido en el receptor los cambios o las reacciones positivas deseadas. Aquella que se presenta bajo un proceso organizacional, la que hace posible que los miembros de cualquier empresa puedan trabajar en armonía, cooperar e interpretar las necesidades y las actividades que los pueden llevar a la productividad, la calidad y la sostenibilidad.

Esa comunicación que posibilita el buen funcionamiento en el seno de la familia como toda institución organizada, que debe perdurar a través de la transmisión de valores de generación en generación. Y todo esto es posible a través del uso adecuado de este proceso.

Aquella comunicación que a la vez, que hace posible, transmite y fija el amor verdadero y duradero entre las almas vivientes, sin importar sus diferencias: étnicas, credos, ideologías, condiciones físicas y mentales.

En fin, aquella que hace posible la comprensión, entendimiento, colaboración y el respeto entre todos los humanos en cada comunidad donde estos hacen vida, y que todo esto a su vez tenga efectos positivos en aquellas que hacen fronteras con las mismas.

La comunicación es una realidad humana que no se puede evitar, por lo que cada día se debe cuidar y cultivar, ya que es un proceso de organización continua, irreversible, ligada

estrechamente al contexto en que ocurre, la que puede dejar marcada profundas huellas en el tiempo y en el espacio mismo.

Y para terminar debo agregar, que para que la comunicación sea efectiva en cualquier sistema organizado es necesario que la codificación de la información cumpla con las siguientes sugerencias:

1. Debe ser pertinente, es decir, que la información debe tener contenido y significado, elaborada a través de palabras, gráficos o símbolos bien tratados y definidos.
2. Debe estar laborada con sencillez, dentro de un orden que permita la comprensión inmediata.
3. Sus puntos principales deben ser resaltados por lo menos dos veces. En la repetición es que está el aprendizaje.
4. Debe contemplar un enfoque claro, donde se eviten los detalles innecesarios. La mucha palabrería puede traer confusión. Mensaje bueno, claro y conciso, mayor comprensión del mismo.
5. Debe evitar las diferentes interferencias que se puedan presentar y tratar cada caso según su particularidad. Tales como:
 - a) Las barreras que pueda ocasionar la semántica. Usar las palabras sobre las que el receptor tenga dominio de sus significados, a fin de que pueda decodificar el mensaje según la intención del mismo, y no le dé un significado que pueda irritar en vez de aportar alguna solución o conexión adecuada.
 - b) Las barreras físicas. Aquellas ocasionadas por situaciones incómodas del medio ambiente que impiden la buena comunicación, tales como: los ruidos, la distancia, la deficiencia del canal utilizado, la falta de iluminación, la presencia personal, entre otros.

- c) Las barreras fisiológicas, que no son más que aquellos impedimentos que tienen algunas personas que pueden entorpecer la comunicación, como lo puede ser la sordera, la tartamudez, un defecto físico, el timbre de la voz, entre otros.
- d) Las barreras psicológicas, aquellas que por agrado o desagrado, deformación, estado emocional, o prejuicios, hacen imposible la comunicación efectiva.
- e) Y por último, las barreras administrativas, que por falta de planificación, buenas estrategias y metodologías, así como la elaboración incorrecta del texto, tanto verbal como escrito, provocan que no fluya la comunicación como debe ser en cualquier institución, llegando hasta el caos.

Vista la comunicación de esta manera, se puede generalizar diciendo que el fin de la comunicación no es sólo la transmisión de una información, sino que es más bien la coordinación de acciones en común que organiza la vida de los seres humanos y que determinan las buenas relaciones entre ellos, permitiéndoles vivir en un mundo más comprensible, de respeto mutuo, con vínculos sociales más duraderos.

Es un proceso mediante el cual un sistema transmite información a otro sistema que está en condiciones óptimas para recibirlo. Y como tal hay que sostenerlo, siempre mantenerlo actualizado y darle un trato muy especial, porque sin él la vida en sociedad sería muy difícil, por no decir imposible.