|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **La Comunicación**     |  | | --- | | **Elementos de la Comunicación** | | **Te has preguntado, alguna vez, qué sería de nosotros si no pudiéramos comunicarnos?**  Imagina que un buen día te levantas en la mañana y no entiendes ni una sola palabra de lo que dice tu mamá. Extrañado, te vas al colegio, y al cruzar la calle, te das cuenta de que el semáforo tiene las tres luces encendidas al mismo tiempo.  En la escuela, tampoco comprendes lo que hablan la profesora y tus compañeros. Además, miras la hora, y en tu reloj hay solo rayas y puntos que no logras descifrar... ¿Te lo has imaginado? ¡Sería un caos!  Definitivamente, las personas no podríamos vivir de la forma en que lo hacemos si no contáramos con la comunicación; si no pudiéramos transmitirnos, unos a otros, aquello que pensamos o lo que queremos.  Por esto, hemos decidido darle una atención especial a este tema.  **Definición y análisis**  La comunicación es un proceso mediante el cual se transmiten informaciones, sentimientos, pensamientos, y cualquier otra cosa que pueda ser transmitida.  Decimos que **la comunicación es un proceso**, porque se lleva a cabo en un lapso de tiempo. Se necesitan varios elementos y de tiempo suficiente para que ella, en efecto, se realice. Con este fin, hay que pasar por varias etapas, que -aunque muy cortas- es necesario cumplir.  **Elementos de la comunicación**  En la comunicación, todos los elementos son importantes y absolutamente imprescindibles. Si cualquiera de ellos faltara, el proceso quedaría incompleto y la comunicación no se realizaría.  Estamos ante una **situación comunicativa**, cuando este proceso se completa sin problemas. Entonces, cuando se produce una situación comunicativa, es porque algo se ha transmitido.  - **El mensaje**: Lo primero que hay que tener, para que pueda haber comunicación, es ese algo que se desea transmitir. Esto constituye el primer elemento de la comunicación, y le llamaremos mensaje.  Por ejemplo, si alguien está perdido en una calle, y le pregunta a un carabinero: "*Oiga, ¿puede decirme cómo llegar a la avenida principal?*", este fue el mensaje transmitido. Ahora bien, lo más probable es que el mensaje que se ha transmitido genere a su vez una respuesta. En ese caso, se produce un mensaje nuevo, que podría ser, por ejemplo: "*Doble por la siguiente esquina*".  - **Emisor y receptor**: Otra condición de cualquier situación comunicativa es que deben existir dos partes interviniendo en ella. Una, es la que transmite el mensaje, y la otra, es a quien se le transmite.  En nuestro ejemplo, una es la persona perdida, y la otra, el carabinero.  A la parte que transmite el mensaje, le llamaremos emisor, y a la que lo recibe, receptor.  Cualquier persona o grupo de personas puede hacer estos papeles. Por ejemplo, si se está jugando un partido en el estadio, y toda la gente de las graderías grita: *"¡Bravo!"* después de una buena jugada, toda la gente es el emisor de ese mensaje. Y, naturalmente, el jugador será el receptor de ese mensaje.  Los papeles de emisor y receptor pueden ser adoptados indistintamente por las personas, dependiendo de las circunstancias.  Si una niña le dice a su mamá: "*Te quiero*", la niña es el emisor, y su mamá el receptor. Pero cuando la mamá, inmediatamente, le contesta: *"Yo también"*, entonces es la mamá el emisor y la niña el receptor.  O sea, cuando tenemos una conversación, somos alternadamente emisor y receptor.  **Mensaje, emisor y receptor son básicos para que exista comunicación, pero aún nos falta un elemento más.**  - **Código**, **signos para comunicarnos**: Piensa en esto: ¿Qué ocurriría si mientras lees aquí, te encuentras con: "*tipi sap ñac tuba huag*"? ¿Lo entenderías? Por cierto que no. Hay un emisor, un mensaje -aunque no se entiende-, y un receptor, que eres tú, pero que no has podido recibir el mensaje. ¿Por qué? Porque la forma en que estaba escrito ese mensaje tú no la conoces. A lo mejor es otro idioma, o es una escritura con clave, etcétera. Para que se produzca la comunicación, entonces, es necesario un nuevo elemento, que llamaremos código. Se trata de un conjunto de signos que le permita al emisor transmitir el mensaje, de manera que el receptor pueda entenderlo.  Para que se produzca comunicación se necesita que tanto el emisor como el receptor manejen el mismo código.  **El idioma**  Existen muchísimos códigos con los que nos comunicamos día a día. El más común es el idioma. Cada país tiene una misma lengua, en la que se comunican sus habitantes y por eso se entienden.  En Chile, nuestro código es el español, pronunciado a nuestro modo y con nuestras propias palabras, que a lo mejor significan otra cosa en Argentina o en la misma España. Por eso, decimos que nuestro idioma es el español de Chile.También le llamamos castellano, aunque esto no es tan exacto.  **Otras formas**  Aparte del idioma, existen muchos otros códigos, es decir, muchos conjuntos de signos, que utilizamos a diario.  Uno de ellos son las señales de tránsito. Constituyen un conjunto de signos, que la mayoría de nosotros manejamos, y nos permiten comprendernos, en cualquier vía pública.  Por ejemplo, cuando el semáforo tiene la luz roja encendida, los que están frente a él entienden el mensaje, que es quedarse detenido. Del mismo modo, cuando en la calle vemos varias líneas amarillas pintadas en el suelo, sabemos que ese es un paso autorizado para los peatones.  En estas situaciones, así como en tantas otras, vemos que no hay ninguna participación del lenguaje. Sin embargo, el mensaje que se da es recibido de todas formas, ya que los receptores entienden el código que se está empleando.  **En resumen...**  Podemos resumir lo que hemos aprendido hasta ahora, graficando los distintos elementos del proceso de la comunicación. Normalmente, se utiliza el llamado **Esquema de la Comunicación.**  **Distintos códigos**  Existen diferentes tipos de códigos, es decir, distintos conjuntos de signos que las personas ocupamos para transmitirnos mensajes, y en definitiva, comunicarnos.  Al referirnos a ellos, la primero que debemos hacer es distinguir entre **código lingüístico** y **código no lingüístico escrito** -si utiliza el lenguaje escrito.  - **Código lingüístico**: Es un código o conjunto de signos que necesita del lenguaje, ya sea oral o escrito. De este modo, los códigos lingüísticos se dividen, a su vez, en código lingüístico oral -si utiliza el lenguaje oral- y código lingüístico escrito, si utiliza el lenguaje escrito.  Los idiomas que -como ya lo habíamos dicho- son los códigos más comunes, corresponden a códigos linguísticos, que pueden ser orales o escrito, si se trata del idioma en esa forma.  Revisemos una situación comunicativa a modo de ejemplo.  ***Pedro va por la calle caminando, junto a su hermana chica. Ve un letrero en el camino, que dice: "PELIGRO - EXCAVACIÓN". En ese momento, le dice a su hermana: "No te vayas a caer".***  ***En esta situación, hay un letrero que está transmitiendo el mensaje:***  ***"PELIGRO - EXCAVACIÓN".***  Pero no podemos pensar que el letrero es el emisor, ya que el letrero no puede dar ese mensaje por sí solo. Lo que sucede es que alguien quiso transmitir a la gente ese mensaje y, por eso, puso el letrero en ese lugar.  En este caso, el emisor sería la persona que puso el letrero, la municipalidad, los encargados de la excavación, o quien sea. El letrero solo fue un medio para transmitir el mensaje.  El receptor del mensaje, sin duda, es Pedro. El código que se ha utilizado es lingüístico, ya que el mensaje está en castellano, que es un idioma, por lo tanto, emplea el lenguaje, y es escrito, ya que el cartel lo está.  **En una palabra, decimos que el código es lingüístico escrito.**  Pero la situación no termina ahí. Luego, Pedro, haciendo el papel de emisor esta vez, le transmite un mensaje a su hermanita: "No te vayas a caer". La hermana es, entonces, el receptor de este mensaje. En este caso, el código empleado también es lingüístico, ya que se trata de nuestro idioma, pero esta vez se trata de un código lingüístico oral, ya que el mensaje se ha transmitido de forma hablada.  - **Código no lingüístico**: Son aquellos códigos que no necesitan del lenguaje. No requieren de un idioma determinado para ser capaces de transmitir el mensaje. Para que estos códigos sean útiles, tanto el emisor como el receptor deben saber sus significados, pero no tienen que saber leer ni escribir. Ello se debe a que estos códigos, como no utilizan el lenguaje, no son escritos ni orales.  Los códigos no linguísticos se dividen en código no lingüístico visual, código no lingüístico gestual y código lingüístico auditivo.  - **Código no lingüístico visual**: se transmite a través de la vista. Para captar el mensaje, el receptor debe ver la señal que el emisor le envía. No debemos confundir ver con leer. En lo que dice relación con el código lingüístico escrito, también hay que verlo. Pero no basta con eso, porque hay que saber leer y conocer el idioma para entender el mensaje. En cambio, cuando nos comunicamos con el código no lingüístico visual, solo basta con ver. Un ejemplo típico de código no lingüístico visual es el de la mayoría de las señales de tránsito. Con dibujos, los carabineros nos transmiten las indicaciones a seguir en el camino.  **Observa:**  La señal de la izquierda abajo significa no adelantar. Quiere decir que en esa parte del camino no se puede adelantar a los autos que van delante. Pero, en lugar de poner un letrero escrito, que diga no adelantar con palabras, se utiliza este dibujo. Cualquier receptor, con sólo verlo, recibe el mensaje. Se trata, entonces, de código no lingüístico visual.  Otras variantes del código no lingüístico son el código no lingüístico gestual y el código no lingüístico auditivo.  - **Código no lingüístico gestual**: En este código, el emisor transmite sus mensajes a través de gestos, utilizando su cuerpo. Podría parecerse al código no lingüístico visual, ya que se trata de un signo o señal comunicativa que el receptor también debe recibir a través de la vista.  Pero, no debemos confundirnos.  Lo que distingue a este tipo de código es su origen. Este consiste en que el emisor hace gestos para transmitir el mensaje, en cambio, el otro corresponde a cualquier señal que solo es necesario ver. Un ejemplo de código no lingüístico gestual es el lenguaje de los sordomudos.  También, hay otros en la vida cotidiana, como estos:  - **Código no lingüístico auditivo**: También se le llama código no lingüístico acústico. Se transmite a través del oído, es decir, el receptor debe escuchar la señal para recibir y entender el mensaje.  En el código no lingüístico auditivo la señal es más universal, y no incluye palabras ni nada lingüístico.  También podemos encontrar a diario ejemplos de esto, como:  - Las campanas de una iglesia: anuncian que la Misa ya va a comenzar - La sirena de la ambulancia: avisa a los demás para que le abran paso.  **Tipos de comunicación**  Según el código que en ellas se ocupe, existen distintos tipos de comunicación.  - **Comunicación lingüística escrita**, cuando el código empleado es lingüístico escrito. Por ejemplo, la correspondencia por carta - **Comunicación lingüística oral**, cuando el código empleado es lingüístico oral. Por ejemplo, cuando conversamos. - **Comunicación no lingüística visual**, cuando el código empleado es no lingüístico visual. Por ejemplo, la publicidad. - **Comunicación no lingüística gestual**, cuando el código empleado es no lingüístico gestual. Por ejemplo, los gestos que utilizamos a diario. - **Comunicación no lingüística acústica**, cuando el código empleado es no lingüístico acústico. Por ejemplo, la bocina de la micro.  **Problemas en la comunicación**  Para que la comunicación se lleve a cabo en forma óptima, todos los elementos que participan en ella deben estar funcionando bien. Basta que uno falle, para que el proceso entero fracase. Veamos algunos de los problemas que se pueden presentar, en cada uno de los elementos que hemos estudiado.  - **Emisor**: El emisor falla cuando no se expresa con claridad, cuando transmite algo distinto a lo que en realidad quería transmitir, cuando se confunde, cuando olvida partes importantes de su mensaje. Asimismo, el emisor puede errar en el medio que utiliza para transmitir. Por ejemplo, si hablamos de lenguaje oral, un emisor que habla demasiado bajo o demasiado rápido, no transmitirá de buena manera sus mensajes. Si hablamos de lenguaje escrito, un emisor que tiene una letra incomprensible también dificultará que la comunicación se produzca.  - **Mensaje**: Deben elaborarse mensajes completos y correctos para que puedan ser entendidos por el receptor, puesto que esta es su finalidad. Cuando el mensaje está incompleto, o es poco claro, estamos ante un mensaje que presenta fallas, y que, por lo tanto, no producirá comunicación alguna.  El problema más frecuente en la elaboración de mensajes es la ambigüedad, es decir, aquellos mensajes que pueden ser interpretados de más de una manera.  Por ejemplo, hay un anuncio en el diario que dice: "Arriendo departamento en Santiago". Algunos lectores podrían pensar que la persona que puso el aviso tiene un departamento en Santiago y desea arrendarlo a alguien. Sin embargo, otros lectores podrían creer que la persona que puso el aviso es quien necesita arrendar un departamento que quede en Santiago. El emisor de ese mensaje lo construyó de buena forma, pero no se dio cuenta de que era ambiguo, es decir, de que podía interpretarse o entenderse de dos maneras diferentes.  - **Código**: No todos los códigos son efectivos para todas las personas ni en todas las situaciones. Al momento de elegir uno, el emisor debe cerciorarse de dos cosas. Primero, de que el receptor maneja ese código, es decir, de que lo entiende y, segundo, de que el receptor podrá captar el código en la situación en que se encuentra. Por ejemplo, un niño (emisor) quiere transmitir a una niña (receptor) que ella le gusta. Pero se lo dice en alemán. Si la niña no sabe alemán, no podrá entender el mensaje. El código ha sido el elemento que falló para que se realizara la comunicación. En otro caso, si el niño le hace su declaración a la niña en el idioma que ella entienda, pero se lo dice en una fiesta, con la música a todo volumen y mucha gente conversando alrededor, lo más probable es que ella no oiga nada. Entonces, el código oral tampoco fue el apropiado. Tal vez, en esa situación hubiera sido preferible el uso de un código no lingüístico gestual.  - **Receptor**: En muchas ocasiones, el receptor no capta el mensaje, debido a una falla propia. Un receptor desconcentrado, distraído, somnoliento, no comprenderá el mensaje que se le está enviando, aunque todos los otros elementos de la comunicación estén funcionando bien.   |  | | --- | | **Así nos entendemos**  Para tener una buena comunicación con los demás es importante que seamos buenos emisores. Es decir, debemos expresar nuestro mensaje de una manera apropiada. Pero, también, es necesario aprender a ser buen receptor, o sea, a recibir en forma abierta los mensajes que nos dirigen nuestros emisores. |   Los elementos de la comunicación humana son el emisor (codificador), el símbolo, el mensaje (Código), el receptor (decodificador), el canal, el ruido y la retroalimentación.  **Emisor** El emisor es la persona que elige y selecciona los signos adecuados para transmitir su mensaje, es decir los codifica para poder llevarlo de la manera mas entendible al oyente (receptor). En el emisor se inicia el proceso comunicativo.  **Código** El código es el conjunto de signos y símbolos que el emisor utilizará para trasmitir su mensaje, para combinarlos de manera arbitraria porque tiene que estar de una manera adecuada para que el receptor pueda captarlo. Un ejemplo claro es la palabra hablada y su idioma (codigo) y/o el código de simbolos que utilizan los marinos para poder comunicarse, de un barco a otro por señales con banderas.  **Mensaje** El mensaje, es el contenido de la información, es el conjunto de ideas, sentimientos, acontecimientos expresados por el emisor y que desea trasmitir al receptor para que sean captados de la manera que desea el emisor.  **Receptor** El receptor, como su propio nombre lo dice es la persona que recibe el mensaje, realiza un proceso inverso al del emisor ya que en el está el descifrar e interpretar lo que el emisor quiere dar a conocer. Existen dos tipos de receptor, el pasivo que es el que sólo recibe el mensaje, y el Receptor Activo o preceptor ya que es la persona que no sólo recibe el mensaje sino que lo percibe y lo almacena. El mensaje es recibido tal como el emisor quiso decir, en este tipo de receptor se realiza lo que comúnmente denominamos el *feedback* o retroalimentación.  **Canal** Es el medio físico a través del cual se transmite la comunicación y establece una conexión entre el emisor y el receptor. Mejor conocido como el soporte material por el que circula el mensaje. Ejemplos: El aire en el caso de la voz - El hilo telefónico en caso de una conversación telefónica.  **Ruido** El ruido es la perturbación que sufre la señal en el proceso comunicativo, se puede dar a cualquiera de sus elementos, son las distorsiones del sonido en la conversación, o la distorsión de la imagen de la televisión, la alteración de la escritura en un viaje, la afonía del hablante, la sordera del oyente, la ortografía defectuosa, la distracción del receptor, el alumno que no atiende aunque este en silencio...  **Retroalimentación** La retroalimentación es la condición necesaria para la interactividad del proceso comunicativo. Esta se logra si el mensaje es captado por el receptor emitiendo una respuesta. Logrando la interacción entre el emisor y receptor. Puede ser positiva (cuando fomenta la comunicación) o negativa (cuando se busca cambiar el tema o terminar la comunicación)  Si alguno de estos elementos falla, se dice que se ha producido una **interferencia** y no podrá establecerse la comunicación. La interferencia o ruido hace que el receptor no pueda recibir el mensaje enviado. Son ejemplos de interferencia la letra ilegible en el lenguaje escrito y el ruido o la falta de atención en la comunicación oral.  Todo acto de comunicación no estará completo si no existe una **realimentación**, o sea que el receptor debe enviar al emisor una señal indicando que ha recibido en forma correcta el mensaje y lo ha entendido. | |  |

**Fundación Educativa Héctor A. García**