



**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL**

---

---

**LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA**

**LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL (ORAL) EN LA VIDA  
ACADÉMICA UNIVERSITARIA Y PROFESIONAL.**

Tesina (Ensayo) Que para Obtener el Título de  
LICENCIADA EN PEDAGOGÍA

PRESENTA:

HERNÁNDEZ MARTÍNEZ CARINA DALIA

ASESORA:

DRA. LUZ MARÍA GARAY CRUZ

México, D.F.

Octubre 2012.

# AGRADECIMIENTOS

A DIOS por haberme permitido cumplir este objetivo en mi vida y por todas las bendiciones que me ha brindado.

A mi PAPÁ por ser una persona maravillosa que me guió y acompañó con amor y respeto enseñándome con su ejemplo de que si se quiere algo se puede lograr.

A mi MAMÁ por todo el sacrificio realizado a lo largo de mi vida apoyándome en terminar mi carrera y por todo su amor

A ADRIÁN por su apoyo y consejos para no quedarme en medio del camino, además de su ejemplo a seguir.

A NOHEMI por que siempre ha estado a mi lado enseñándome con paciencia e inteligencia, a pesar de la distancia física.

A INGRID con mucho cariño mi niña, por haberme permitido tomar tiempo que te correspondía, pero se que te servirá mi superación.

A Itzel, Norma, Beatriz, Maru y a todas mis compañeras del DIF QUETZALCOATL, porque en cada una de ustedes encontré a mujeres valientes que me inspiraron a terminar esta meta.

Al profesor RODOLFO por existir en mi vida y por que he aprendido mucho a su lado.

A VERO por que eres una de las principales personas que me ayudo a iniciar este proyecto y a concluirlo.

A la maestra LUZ MARÍA por confiar en mí y brindarme su apoyo como asesora, además de su excelente calidad humana y profesional.

A todas aquellas personas que de alguna manera directa o indirecta me han apoyado para terminar este trabajo. A CARMEN por tu apoyo incondicional; a la señora SUSANA del departamento de titulación de pedagogía en la UPN 092 por que gracias a su excelente servicio reforcé la importancia de la comunicación interpersonal.

Por último a mis sinodales por ser los primeros que leyeron este trabajo y me hicieron correcciones para mejorar.

## ÍNDICE

### INTRODUCCIÓN

### CAPÍTULO 1. LA COMUNICACIÓN HUMANA

1.1 Comunicación y satisfacción de necesidades	11
1.2 La comunicación como proceso	16
1.2.1 Características de la comunicación humana	17
1.2.2 Fundamentos de la comunicación humana	18
1.3 Componentes del proceso de comunicación	22
1.3.1 Modelos de Comunicación	23
1.3.2 Elementos de la comunicación	25
1.4 Tipos de comunicación	26
1.5 Códigos de la comunicación	30

### CAPÍTULO 2. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

2.1 Relaciones Interpersonales	34
2.2 Necesidades Interpersonales	37
2.3 Comunicación Objetal	40
2.4 Comunicación Interpersonal	43
2.5 Actitud de Escucha	45
2.6 Características de la Comunicación Interpersonal	48
2.7 Proceso de la Comunicación Interpersonal	52
2.8 Vacío Interpersonal	58
2.8.1 Actitud empática	59
2.9 Déficit Interpersonal	60

### **CAPÍTULO 3. COMUNICACIÓN VERBAL**

3.1 El lenguaje	68
3.2 Lenguaje Verbal Hablado	75
3.3 Características de la comunicación oral	77
3.4 El papel del comunicador y sus funciones	78
3.5 Habilidades para la comunicación oral	80
3.6 La Voz	83
3.7 Pilares para una adecuada comunicación verbal	87
3.8 Potencialidades del comunicador	89
3.9 Conocimiento de sí mismo	92

### **CAPÍTULO 4. LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA ESCUELA Y EN LA VIDA PROFESIONAL.**

4.1 La Universidad	103
4.2 Lenguaje Total	113
4.3 La entrevista de trabajo y la relación con la comunicación oral	115
4.4 Relaciones interpersonales laborales	117

<b>CONSIDERACIONES FINALES</b>	121
--------------------------------	-----

<b>BIBLIOGRAFÍA.</b>	127
----------------------	-----

<b>ANEXOS.</b>	132
----------------	-----

# INTRODUCCIÓN

La comunicación en los seres humanos es inevitable debido a que consciente e inconscientemente nos transmitimos mensajes unos a otros. Sin embargo el proceso comunicativo es complejo, por lo que se requiere de conocer sus elementos y todo lo que en él influye para poder llevarlo a cabo de una forma eficaz.

Y por que la mayor parte del tiempo las personas estamos en interacción con los demás, se hace necesario reflexionar acerca de la importancia de poseer habilidades sociales en general, y habilidades de comunicación en particular, pues esto determina en gran parte nuestra calidad de vida y el éxito de nuestras relaciones interpersonales, las cuales facilitan el logro de nuestros objetivos.

La presente investigación nace de una preocupación personal por comprender el por qué a muchas personas se nos complica saber comunicar oralmente lo que realmente pensamos, lo cual genera confusiones y malos entendidos con los demás. Ya que en mi experiencia académica como estudiante de la carrera de Pedagogía pude darme cuenta que a muchos alumnos nos resulta difícil no solo el hecho de pasar a exponer frente al grupo, o de hablar con un maestro respecto algún tema en específico, sino también con algo que pudiera parecer muy sencillo pero que a muchos se les dificulta, que es formar nuevas relaciones interpersonales, lo cuales muy importante poder hacerlo puesto que en el desarrollo de cualquier actividad profesional, el factor determinante para el éxito de la misma,(dejando a un lado aspectos relativos al servicio), se basa en las relaciones personales que se establecen entre los sujetos que ejercen la actividad e incluso con los que reciben este servicio.

Y si bien es cierto que muchas veces esto se dá por la falta de conocimiento o estudio, que hace que no se sepa argumentar algún punto de vista, también es cierto que pueden ser otras causas.

Por lo que este trabajo se enfoca en un aspecto diferente al de la argumentación y no por que no sea importante llegar a ese nivel, si no por que se parte de la idea de que la mayoría no conocemos como poder comunicarnos adecuadamente, por ello se pretende enfatizar la importancia de conocer cuales son los elementos que intervienen en la comunicación y más específicamente en la interpersonal-oral para que sea eficaz, así como de lo elemental que es adquirir y desarrollar ciertas habilidades sociales que se necesitan para poder establecer relaciones interpersonales gratas que permitan satisfacer necesidades propias de los individuos y así conseguir propósitos planteados, entre esas habilidades destaco la de la comunicación oral.

La cual se analizará dentro de dos ámbitos de la vida del ser humano que son: el espacio académico universitario y el laboral debido a que actualmente se ha podido percibir que el comunicarse oralmente eficaz, de manera que los demás entiendan lo que se quiere decir, resulta complicado y más aún si se trata de personas con diferentes papeles sociales, lo cual vemos que a veces entre compañeros se comunican bien y platican fluidamente de un tema pero cuando un alumno lo tiene que hacer con un profesor o éste con un jefe, muchas de las veces, aunque no generalizando, no resulta lo que ellos esperan.

Lo cual es preocupante dentro de estos ámbitos debido a que las competencias que se requieren en estos espacios es mayor, no solo por parte de los alumnos sino también de los profesores, pues de ellos depende en gran medida que los alumnos aprendan a tener una comunicación oral eficiente y aunque no sea un factor determinante para el logro de esta habilidad, si es importante que los profesores estén conscientes de que tan

significativo es el contenido de lo que explican, como la forma en que lo explican. Por tanto valores como la claridad, la concisión o la coherencia deben ser transmitidos convenientemente a los alumnos.

Aunque sin duda algo elemental es tener presente que para comunicarnos oralmente hay que conocer nuestras debilidades y fortalezas.

Por lo que en este trabajo se toma a la comunicación interpersonal y en específico la oral como un factor que puede ayudar dentro del proceso educativo, personal y laboral siempre y cuando se establezca de una manera adecuada, por eso se distingue el valor que tiene el desarrollar este tipo de comunicación en la vida académica universitaria, pues muchas veces se dá por hecho que los alumnos que llegan a la universidad ya están conscientes de la importancia de poseer las habilidades de la comunicación interpersonal (oral), las cuales facilitarían mucho su desempeño académico y profesional, o bien no solo que tienen conciencia sino que ya las tiene adquiridas, lo cual no siempre es así.

Así que este trabajo se divide en 4 capítulos, de los cuales los tres primeros son de corte teórico y explicativo en donde esbozaré brevemente mi experiencia académica apoyándome también en la opinión emitida por varios alumnos y docentes entrevistados de los cuales se ahondará más en el capítulo cuatro.

Ya que en el capítulo uno se describe lo que se entiende por comunicación humana. Así como sus componentes, funciones, propósitos y modelos que la preceden, ofreciendo así un panorama general de lo que es y para lo que nos sirve la comunicación.

Para dar paso al capítulo dos en donde se define uno de los tipos de la comunicación humana que es la comunicación interpersonal, en donde encontramos dos lenguajes

básicamente que son el lenguaje verbal y no verbal, profundizando más en el verbal en donde se puede dar de dos maneras, una es hablando y la otra escribiendo, recalcando el oral debido a que es tema de todo este trabajo.

Así el tercer capítulo explica más detalladamente todo lo que tiene que ver con la comunicación oral, desde que es un tipo de lenguaje, sus características, las habilidades que se requieren para desarrollarla, las potencialidades que tiene que tener un comunicador, así como su papel y las funciones de éste.

Para que por último en el capítulo cuatro se profundice en las entrevistas realizadas a 11 alumnos de nivel universitario, así como a 5 docentes que se encuentran laborando en diferentes niveles académicos, acerca de su experiencia y opinión de lo importante que es tener una adecuada comunicación interpersonal- oral en los distintos ámbitos en donde se desenvuelven; tomando en cuenta también lo que dicen algunos autores acerca del tema.

Finalmente me gustaría aclarar que este trabajo aunque esté encaminado al ámbito académico universitario y laboral (alumnos y docentes como trabajadores) también va dirigido a todas aquellas personas que quieran conocer el proceso de la comunicación interpersonal-oral desde un punto de vista social y personal para mejorar su habilidad comunicativa, ya que no ofrece técnicas ni procedimientos para desarrollarla, pero si el sustento de los elementos que hay que tomar en cuenta a la hora de comunicarnos oralmente con los demás para evitar confusiones o malos entendidos.



# CAPÍTULO 1

## LA COMUNICACIÓN HUMANA

*“No es posible, no comunicarse”  
(Watzlawick, Beavin y Jackson, 1997:52)*

Hablar de comunicación humana, es hacer referencia a una función esencial en los seres humanos, que es imprescindible para el desarrollo tanto de los individuos como de las sociedades, para ello es importante saber comunicarse adecuadamente con los demás, por lo que el propósito de este trabajo es insistir en la relevancia que tiene conocer como comunicarse inter-personalmente bien por medio del lenguaje oral a lo largo de toda la vida, pero en específico en dos ámbitos de la vida del ser humano que son: el académico universitario y el profesional.

Sin embargo a pesar de que a lo largo del tiempo se han ido conociendo diferentes fuentes, que permiten reflexionar y conocer más acerca de éste tema, no todos le han dado la importancia que realmente tiene para la vida de todos los seres humanos.

Pues se ha llegado a caer en el error de pensar que, la palabra comunicación solo sirve para designar problemas que se suscitan entre personas, por falta de esta misma; es decir que si no se entienden es porque no hay comunicación o bien en algunas escuelas se comete la falta de designar a un departamento o colegio de comunicación, como el lugar en donde a cualquier persona pudieran ayudar; lo cual agrava el hecho de que la gente no se interese en conocer su propio proceso de comunicación.

Como lo reafirma David K. Berlo (2008:3) en su libro El proceso de la comunicación, el cual dice que la palabra comunicación se ha hecho popular debido a que es usada corrientemente para designar problemas de relación entre la clase obrera y la clase directiva, entre los países y entre la gente en general. O bien que la palabra

comunicación también se ha vulgarizado dentro del ámbito universitario por que la utilizan para manejar un nuevo tipo de acercamiento disciplinario.

Además de tener la idea errónea de que conocer profundamente la comunicación, sólo les interesa a aquellas personas que la utilizan en su ámbito profesional, llegando a especular que solo los medios masivos de comunicación son los que hacen a la comunicación; lo cual no es cierto, ya que la comunicación es un tema que nos concierne conocer a todos, puesto que ésta es inevitable; si nos ponemos a pensar que continuamente generamos mensajes, sean estos concientes o inconscientes.

Por lo que es trascendental enfatizar el valor que tiene el desarrollarla de una manera eficaz para lograr satisfacer necesidades personales y/o grupales; como las que se pueden dar en los ámbitos académicos universitarios y laborales, como por ejemplo la elaboración de trabajos y exposición del mismo frente a los compañeros o simplemente desde establecer relaciones interpersonales.

La Comunicación es un campo tan amplio de estudio que aún con todas las investigaciones ya hechas se sigue reflexionando acerca de elementos en la comunicación que facilitan su estudio y comprensión, y afortunadamente “La amplitud del alcance de la comunicación es perfectamente demostrable y ha permitido una gran parte de la actividad humana” (Berlo, 2008:6) puesto que ha sido elemental para el desarrollo de la vida de todos los seres humanos.

Para darnos una idea de lo amplio que es la comunicación nos remitiremos a que el “acto comunicativo empieza con la vida misma y asume formas diversas y complejas” (González, 2007:11) a través del tiempo; puesto que los seres humanos no somos iguales y todos actuamos de diferente forma ante una misma situación.

Lo que hace primordial conocer dicho proceso sin caer en el error de confundir la comunicación humana con otros procedimientos de transmisión simbólica, pues años atrás “los científicos sociales se han referido a que la comunicación ocurre cuando un organismo (fuente) codifica una información en señales que pasa a otro organismo (el receptor) que decodifica las señales y es capaz de responder adecuadamente” (DeFleur, 1993 en Lucas, 1999:18).

Sin embargo esta expresión es aplicable a la relación que se dá entre animales, y lo que diferencia a la comunicación humana es “la especial capacidad del emisor y del receptor que permiten un intercambio más rico a través de la utilización de símbolos” (Lucas, 1999:18) los cuales son más abstractos que solo las señales que se dan en animales.

En este trabajo como primera aproximación a lo que es la comunicación humana, se retoma a la “comunicación como acto inherente al hombre que lo ayuda a expresarse y a conocer más de sí mismo, de los demás y del medio que lo rodea” (González, 2007: 12) para lograr satisfacer necesidades que le permitan también vivir en comunidad.

Lo cual vemos en nuestra vida cotidiana, ya que la utilizamos en todo momento, por lo que se hace elemental conocer los componentes que permiten comunicarse oralmente bien, como se pretende mostrar en este trabajo.

### Comunicación y satisfacción de necesidades

Para entender la comunicación humana hay que tener en cuenta que el ser humano es social por naturaleza, ya que no se concibe un hombre solitario, aislado de los demás, por lo cual la comunicación es algo esencial en la naturaleza humana, puesto que “no es posible no comunicarse” (Watzlawick , Beavin y Jackson,1997:52).

Y sería muy difícil concebir que un individuo llegue a desarrollarse como persona sin comunicarse con sus semejantes.

Pues el hombre desde que nace requiere de comunicarse porque necesita satisfacer sus necesidades e intereses, por esto influye constantemente en los demás, modelando sus conductas: como por ejemplo “mañana saldremos temprano”, “préstame tu libro”, “bajo en la esquina” ,etc., reflejan actos cotidianos, de una manera de influir en el otro.

Sin embargo para satisfacer una necesidad consiguiendo lo que en verdad se quiere es indispensable saber comunicarse adecuadamente, y más aún si se hace de forma oral, puesto que lo que se dice se va formando en la mente al mismo tiempo que se va hablando, y como todo se da tan rápido, a veces se crean malos entendidos por no conocer la forma adecuada de expresar lo que se piensa.

Para alcanzar esta articulación entre lo que se dice y lo que se piensa es primordial conocer lo que implica la comunicación, desde los elementos que la conforman hasta la seguridad que se debe tener y aprender para comunicarse oralmente, lo cual se enseña pero vagamente en los niveles básicos de educación, ya que en mi experiencia académica pude darme cuenta que la educación se enfoca más en los procesos de escritura y lectura de los alumnos, más que en su habilidad comunicativa oral.

Lo cual dificulta que el alumno consiga obtener las habilidades comunicativas necesarias no solo para la vida diaria sino para los siguientes niveles de educación en donde por ejemplo en la universidad se dá por hecho que los alumnos que se insertan en ella, cuentan con los elementos para tener una eficaz comunicación, lo que por experiencia propia no es así, pues a una gran mayoría algo que puede parecer tan sencillo como crear nuevas relaciones interpersonales o pasar a exponer un tema en clase se hace difícil y por su puesto no se diga el conseguir un empleo, pues muchas veces desde lo que es la primer entrevista de trabajo se nota el nerviosismo y a veces

hasta la falta de control para hablar; por ello es tan imprescindible conocer un proceso que es parte de nuestra vida, que es el de la comunicación.

Y aunque en otros tiempos no se utilizaba como tal la palabra comunicación, no quiere decir que no existía pues la comunicación está presente desde el inicio de la vida misma y se remonta a nuestros primeros antepasados; así la palabra “comunicación deriva de la raíz latina *communis*: poner en común algo con otro” (Kaplún, 1998: 60) asumiendo que su importancia estriba en que, es un proceso que nos permite no solo intercambiar información, si no expresar nuestros sentimientos, creencias y pensamientos; y si se toma en cuenta que “la finalidad de la comunicación es afectar e influir” (Berlo,2008:11) se puede establecer un intercambio recíproco, al conocer las ideas y emociones de las otras personas, satisfaciendo así necesidades propias y las de los demás.

En pocas palabras la “comunicación es, por y en sí misma, una necesidad humana básica” (Scott y Powers, 1985: 54) además de ser el medio por el que todas las otras se satisfacen, por lo que es necesario evitar pensar y utilizar ciertas ideas que pueden afectan nuestras relaciones interpersonales como nos lo explican Scott y Powers (1985:40) en donde mencionan cinco malentendidos que son: “Necesitamos mas comunicación”, “La comunicación elimina problemas”, “La comunicación a veces se rompe”, “Las palabras tienen significados específicos” y por último “No es posible comunicarse” .

Y son malentendidos por que no se puede hablar de más comunicación, como cantidad pues la comunicación está en todas partes y en todo momento, por lo que suponer que podemos eliminar problemas simplemente siendo abiertos o sinceros, es un error por que la comunicación tiene tanto poder para crear, como para intensificar o eliminar los conflictos, dependiendo de si sabemos comunicarnos o no, pero en ningún momento la comunicación se rompe físicamente, ni es cierto que no se pueda comunicar con la otra persona, sino que más bien hemos sido poco eficientes al intentar comunicarnos.

Así que “si uno cree que la cantidad y cualidad de la comunicación son lo mismo, que la comunicación siempre elimina problemas o que la comunicación se rompe físicamente, utilizará esas creencias como guía de su conducta comunicativa y esto disminuirá su efectividad para comunicarse con los demás en clase, en el trabajo o en casa” (Scott y Powers,1985:42) que son algunas de las esferas en los que nos desenvolvemos y dos de ellas son de interés en este trabajo que es la académica y la laboral.

El estar conscientes de que existen dichos malentendidos es importante pues en opinión de la mayoría de los entrevistados para este trabajo y de mi propia experiencia, muchas veces caemos en esos errores por no conocer todo lo que implica realmente la comunicación.

Por ello es trascendente como primer punto conocer las diversas funciones que tiene la comunicación, como lo explican Scott y Powers (1985:52) en donde nos ilustran con cinco funciones esenciales que son:

Mantener la afinidad con los demás.- Es decir que nos ayuda a encontrar elementos del mismo interés con otras personas.

Satisfacer la necesidad de inclusión social.- En la que se adquiere y comprende información precisa, para adaptarse al medio en el que se vive y con las personas que lo rodean, esta adaptación es necesaria para vivir en armonía con las personas y consigo mismo.

Afirmación y adaptación.- Es decir cuando se toma una decisión, la comunicación con otra persona nos ayuda a confirmar que era la correcta o bien a adaptarnos a la situación si era equivocada.

Mantiene la consistencia psicológica.- Esto significa que nos ayuda a conocernos y estar bien con nosotros mismos y con los demás al sentirnos seguros y estables con las relaciones interpersonales que se han determinado al llevarse bien unos con otros.

Es importante estar conscientes de estas funciones para poder tener mayor éxito en nuestra comunicación, de allí lo significativo de conocer como hacerlo, lo cual es relevante fomentar en la universidad para así tener un mayor control en el área profesional, estando consciente del propósito que se tiene a la hora de comunicarse como nos lo explican Douglas Ehninger, Alan H. Monroe y Bruce E. Gronbeck (citados en Fonseca 2000:13) los cuales nos hablan acerca de cuatro propósitos generales de la comunicación que son:

Informar.- El cual se presenta cuando se intenta dar una explicación de algún hecho, describir conceptos o instruir sobre algún conocimiento, para que las demás personas estén enteradas y se logre así tener conciencia de lo que este sucediendo pudiendo así satisfacer alguna necesidad específica.

Entender.- Se pretende la comprensión de la persona que está hablando con el que lo está escuchando, para poder acercarse al otro o bien compartir ideas para identificarse, satisfaciendo así la necesidad de inclusión y tener bienestar.

Persuadir.- Lo que se quiere es lograr influir en el pensamiento del otro para que piense de una manera similar, provocando un cambio de actitud o para reforzar creencias y valores, es decir que si se va a tomar alguna decisión este propósito ayuda para que no sea uno sino dos los que opinen al respecto de algo determinado.

Actuar.- Tiene que ver también con la persuasión para que la otra persona cambie su forma de pensar, pero ya no solo de pensar sino de actuar, como cuando se toma una decisión equivocada entonces se retome el camino adecuado, se realiza mediante argumentos bien estructurados.

Por tanto el tener presente el propósito que se quiere cuando se comunica una persona con otra es muy importante para así lograr satisfacer una necesidad, sin embargo no basta con conocer las funciones y los propósitos sino también estar conscientes de las características del proceso de la comunicación.

## LA COMUNICACIÓN COMO PROCESO

Ya que describir dichas características es importante en este trabajo para poder reflexionar acerca de cómo es que se da el proceso de la comunicación en los seres humanos, y en específico de cómo puede darse en la universidad o en el trabajo; para explicarlas se hace referencia a varios autores, visualizando así las diferentes conceptualizaciones pero al mismo tiempo las semejanzas entre uno y otro.

Para comenzar se expone lo que dice María Teresa Escudero en “Lenguajes” (1994:11), la cual nos menciona:

Como primera característica que la comunicación es una Actividad Evolutiva, ya que a lo largo del tiempo se han ido descubriendo nuevas formas de comunicarse unos con otros.

La comunicación es acumulativa por que a pesar de haber ido descubriendo nuevos medios, lenguajes y formas de comunicar, no han desaparecido las anteriores formas de comunicar, si no que se han ido sumando para así complementar una a otra.

Es un acto deliberado ya que las personas consiente o inconscientemente emitimos mensajes con el fin de satisfacer una necesidad, y es así que la comunicación es inevitable y continua, aún en periodos de silencio por que ya sea que externemos nuestros pensamientos o bien lo pensemos para sí mismos lo cual se le llama *comunicación intrapersonal*.



Es irreversible puesto que cuando decimos algo o hacemos gestos o movimientos ya no lo podemos “borrar”, lo que se puede es negar lo que dijimos o hicimos, pero eso solo da nueva información a nuestros receptores.

Y por último la comunicación es un proceso por que se trata de un “fenómeno que presenta una continua modificación a través del tiempo o cualquier operación o tratamiento continuos” (Berlo, 2008:21). Este proceso no se da de igual manera en todos los seres humanos, es cambiante hasta en una misma persona.

Y si se habla de que la comunicación es un proceso se asume también que, se desarrolla día a día no teniendo un inicio o un final, así como una secuela fija de acontecimientos, sin olvidar que “los componentes de un proceso “interaccionan” es decir, cada uno de ellos influye en los demás” (Berlo, 2008:21).

Otro autor que explica algo similar es Diego Fernández Sotelo, José Luis (1990:14) el cual expone que la comunicación humana en sí misma tiene una naturaleza social, detallando cuatro características que la definen.

La primera es que se integra con miembros o personas.- Las cuales tienen la posibilidad de relacionarse y al mismo tiempo conocerse, pero para que esto suceda debe haber algún encuentro físico, en donde se pueda compartir ideas o pensamientos y lograr un fin común satisfaciendo así alguna necesidad.

Otra característica es que es transaccional.-Por la interacción de personas que pueden comunicarse entre sí logrando entenderse, tomando en cuenta un conjunto de elementos que condicionan la forma de sentir de la persona en relación con el mundo que lo rodea y con el ambiente en el que se tiene que comunicar.

También es dinámica.- “Porque la comunicación fluye en forma continua, en un dinamismo de fuerzas en cambio constante que no pueden considerarse como

elementos inmutables o fijos en el tiempo y en el espacio” (Fonseca, 2000:7), es decir que no es fija, sino variable e irrepetible en cada ser humano, afectando en diferentes formas a los participantes del proceso.

La última característica es que influye recíprocamente.- En pocas palabras como ya se sabe el ser humano no está aislado en la sociedad y por tal motivo necesita convivir con otras personas, ya que “el sentido de la existencia humana tiene su base primordial en el encuentro con los demás y su influjo” (Fonseca, 2000:7) por eso lo que él haga, va a influir en el otro y así sucesivamente, ya que se necesita esta influencia recíproca para satisfacer necesidades.

Y es necesario tener presente esto en la universidad debido a la gran variedad de personas que se insertan en ella y que necesariamente tienen que convivir para lograr objetivos que satisfagan alguna necesidad, así como en el trabajo en donde se toman decisiones que ya sean en grupo o individual, pueden afectar a las demás personas.

Para reafirmar lo dicho anteriormente e indagar más profundamente para el propósito de este trabajo se alude a los *fundamentos de la comunicación* de los que nos hablan Scott y Powers (1985:43) en donde nos señalan: “que la comunicación es simbólica, puede ser intencionada o inintencionada, es multifuncional, es reveladora, implica acciones, interacciones y transacciones” (1985:43).

Esto quiere decir que la comunicación es simbólica cuando cada uno a través de sus experiencias individuales y de los significados que les da, puede compartirlas con los demás a través de su capacidad para comunicarla, así la comunicación simbólica puede ser verbal o no verbal.

Esto es importante en este trabajo puesto que el compartir nuestras experiencias a nivel verbal no es un simple proceso. Ya que cuando se comparten estas experiencias solo se ofrecen símbolos que se aproximan a la experiencia, “el éxito dependerá de si

las personas con las que nos comuniquemos comparten el significado que les damos a los símbolos” (Scott y Powers, 1985:43) es decir que si al comunicarse las personas le dan el mismo significado a las palabras.

Ya que al darle el mismo significado a las palabras (símbolos) entonces se podrá tener una buena fidelidad de la comunicación la cual se refiere, “al grado en que las personas interpretan los mensajes de los demás como se supone que los interpretarán, así como al grado en que corresponden a sus imágenes mentales” (Scott y Powers, 1985:43).

Lo cual es un objetivo importante de este trabajo, ya que como se mencionaba muchas veces en el momento de comunicarnos se entiende mal el mensaje o no se logra expresar lo que se quería decir y este es uno de los problemas que en mi experiencia personal y en opinión de los entrevistados para este trabajo se ha podido prestar atención que sucede con un gran número de personas, no generalizando por su puesto pero si en un gran porcentaje ya que el hecho de no tener los mismos significados aunque sean los mismos símbolos hace que el proceso de la comunicación sea complejo. Por ello es importante que verifiquemos que los símbolos que utilizamos, los entendamos al igual.

Aunque por otro lado además de nuestros símbolos verbales tenemos un sistema de símbolos no verbales, que pueden comunicar todavía más que nuestras palabras, ya que no nos damos cuenta muchas veces de lo que hacemos, “hasta un 80% de nuestra conducta comunicativa es de naturaleza no verbal” (Scott y Powers, 1985: 44) por ello es significativo que el 20% de lo que se habla sea lo más claro posible, por lo que resalta la necesidad de conocer y mejorar nuestra comunicación interpersonal-oral.

En el siguiente fundamento se observa que la comunicación puede ser intencionada, ya que cuando se quiere que una persona responda algo, nosotros deliberadamente

nos comunicamos de alguna manera, es decir con un propósito específico que satisfaga alguna necesidad, aunque también cabe hacer mención que la mayoría de las veces la comunicación es inintencionada, lo que quiere decir que se da sin ninguna intención de transmitirla, recordando así que nunca se deja de comunicar por que aunque no se quiera, el sistema corporal sigue comunicando aunque no se hable.

El tercer fundamento explica que la comunicación es reveladora y se dice que es así por que como no podemos dejar de comunicarnos ya sea intencionadamente o sin ninguna intención, de todas maneras estamos revelando algo de nosotros mismos, ya sea nuestro estado de animo o nuestra forma de pensar, entre otras cosas; “la apariencia, manera de vestir y de hablar, son factores que manifiestan algo sobre una persona” (Scott y Powers, 1985: 49) lo cual se vuelve muy importante en el ámbito profesional.

Y aunque es impresionante todo lo que se puede conocer de una persona tan solo desde que la vemos, aún sin hablar, pues muchas de las veces desde la forma en que va vestido, se puede imaginar que posición económica puede tener, que gustos, de donde es, etc; considero más importante el acto de hablar con ella, pues se revelan más cosas todavía, como si es educado o si no ha tenido la oportunidad de prepararse, además de poder ver que creencias y valores tiene con mayor certeza.

Pues en mi experiencia personal y en opinión de los entrevistados muchas veces creamos ideas falsas acerca de otras personas, debido a que las conclusiones a las que llegamos cuando nos comunicamos inintencionadamente, pueden ser inapropiadas, y crear malos entendidos, por eso bien se dice que “no hay sustituto para la comunicación intencionada cara a cara” (Scott y Powers, 1985: 50) que es la comunicación interpersonal.

Y por último el cuarto fundamento se explica de tres maneras, que es cuando en la comunicación se ven implicadas acciones, interacciones y transacciones.

Esto se refiere a que desde una perspectiva de *acción*, muchas veces las personas estamos preocupadas por el efecto que tenemos sobre la otra y de cómo afectamos la conducta de las personas con las que nos comunicamos.

La segunda manera es como forma de *interacción*, y aquí ya no solo preocupa el como afectamos, si no también importa la respuesta que dé la otra persona, y “aunque el modelo interactivo es preferible al de acción, todavía carece de factores importantes en los modos en que las personas se comunican” (Scott y Powers,1985:50).

Sin embargo la comunicación como ya se había mencionado va más allá de estos modelos, puesto que es más compleja, las personas no siempre definimos quien va a ser el emisor y quien el receptor, y nos movemos en esa dirección, sino que a veces sé es al mismo tiempo los dos, ya que en circunstancias de crisis muchas veces no se sabe quien es la fuente y quien el receptor, de allí es donde viene la tercer forma de ver a la comunicación que sería *transaccional* “esto quiere decir que la conducta comunicativa esta influida, conformada y modificada por las personas y el entorno con quienes se entra en contacto” (Scott y Powers,1985:51).

Lo cual es importante mencionar en este trabajo para hacer notar que en los ámbitos académico-universitario y laboral las conductas comunicativas de cada persona influyen al mismo tiempo en otras las cuales modifican su comunicación y el entorno de los demás, lo que puede llevar al logro de un objetivo y satisfacción de una necesidad ó al fracaso de ese objetivo si no se toma en cuenta las diferentes actitudes.

El modelo transaccional muestra a la comunicación como un sistema de componentes interrelacionados, los cuales no se pueden separar uno del otro, por lo que sería

importante estar al tanto de que elemento nos están fallando en nuestra comunicación para así mejorarla.

A lo largo de esta revisión por diversos autores acerca de las características que definen a la comunicación, se ha podido reafirmar el hecho de que la comunicación es todo un proceso, que como bien ya se explicó no es fácil, pues el tener una buena comunicación con los demás se complica si no se conoce como se dá este proceso, y aún conociéndolo es difícil estar pendiente de todo lo que sucede durante la comunicación, sin embargo si se reflexiona acerca de estos elementos se puede lograr una mejor fidelidad de la comunicación. Por eso se explicarán brevemente a continuación.

## COMPONENTES DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN

Debido a que ha habido diferentes personas que se interesan por hacer un estudio de lo que es la comunicación y su proceso, existen diversos modelos que analizan cada uno de sus componentes de la comunicación, sus interacciones y la influencia entre ellos, los cuales sirven para explicar este proceso; y sería erróneo decir que hay uno exacto o único modelo que explique el proceso de la comunicación, más bien lo que es válido es utilizar aquel que se adapte de acuerdo a la situación, teniendo en cuenta que la mayoría coinciden en tener 3 elementos básicos que son: emisor, mensaje y receptor.

Para esto Fonseca (2000:8) menciona que “El término modelo proviene del latín “modulus” que significa molde”, lo que significa que los modelos de comunicación sirven para representar la relación y dinámica entre los componentes del proceso comunicativo, los cuales son de importancia señalar en este trabajo para establecer la relación que tiene el conocerlos y utilizarlos de manera que se logre la satisfacción de una necesidad.

David K. Berlo (2008:26) en su libro del proceso de la comunicación explica algunos modelos contemporáneos utilizados.

El primero es denominado Shannon-Weaver, debido a sus creadores, los cuales querían demostrar la comunicación electrónica, pero descubrieron la utilidad del modelo para describir la comunicación humana en donde hablaban de 5 elementos que son:

- La fuente.- Que es el origen de donde sale la información.
- El transmisor.- Es decir el que envía
- La señal.- Es el mensaje
- El receptor .- El que recibe
- El destino.- Lo que capta o entiende

Otros modelos del proceso de comunicación mencionados por Berlo (2008:26), fueron desarrollados por Scramm, Westley y MacLean, Fearing, Johnson y otros, que si se comparan se puede ver que tienen similitudes. “Las diferencias que existen son, en parte, relativas a la terminología, a la adición o sustracción de uno de los elementos y también a los diferentes puntos de vista de las disciplinas de las cuales han surgido” (Berlo, 2008:26).

Sin embargo estos autores introducen con sus modelos la noción de circularidad con base en la respuesta o retroalimentación. Con el modelo circular se enfatiza “que toda acción comunicativa y el modo de efectuarla producen un efecto en el receptor, quien puede reaccionar de alguna forma provocando a su vez una nueva interacción comunicativa” (Fonseca, 2000: 8). Sin embargo no siempre es la respuesta deseada o esperada.

Los modelos circulares más actuales han complementado el enfoque de intercambio y de influencia recíproca entre los participantes del proceso, por lo que ahora se llaman transaccionales y enfatizan los siguientes elementos según Fonseca (2000:9):

- La interdependencia entre fuente y receptor para compartir su marco de referencia: cultura, socialización, conocimientos, habilidades, actitudes, creencias y valores.
- La influencia de los diferentes medios o canales por los cuales se envían constantemente los mensajes.
- La retroalimentación, que favorece la interacción y tiene como propósito lograr la fidelidad del mensaje, a través de la comprensión del mensaje verbal y no verbal.
- Los posibles ruidos que pudieran presentarse en cualquiera de los elementos para obstaculizar o bloquear la comunicación.
- La utilización de un código (el lenguaje o idioma), un contenido (las ideas que se van a transmitir) y un tratamiento (las diversas formas aprendidas para comunicar) que determinan si el mensaje puede ser comprendido o no por el receptor.
- La influencia del contexto social o ambiente físico y psicológico en que se realiza la comunicación.

En esta dinámica no se puede decir que los elementos vayan uno después de otro, ni que estos sean independientes, todos los componentes son importantes para el conocimiento de la comunicación y ninguno debe excluirse en el análisis de este proceso humano.

Para fines de este trabajo se utilizará aquel que propuso David K. Berlo (2008:28), en donde intervienen los siguientes elementos:



- La fuente.-También llamado emisor en otros modelos, es aquella persona que transmite información sea a ella misma (intrapersonal) ó a otras (interpersonal), queriendo influir o afectar, con un objetivo específico sea consciente o inconscientemente.
- El codificador o Emisor.-Es el encargado de tomar las ideas de la fuente y disponerlas en un código, expresando el objetivo en forma de mensaje, como la palabra hablada, los gritos, las notas musicales, la palabra escrita, los dibujos, los gestos, ademanes de los brazos, las posturas, etc.
- El mensaje.-En la comunicación humana un mensaje puede ser considerado como conducta física: traducción de ideas, propósitos e intenciones en un código, en un conjunto sistemático de símbolos; es la información que se quiere expresar o bien procesar.
- El canal.-Es el medio físico-ambiental a través del cual se transmite la información o mensaje, es un conducto, un portador de mensajes, como el aire, el hilo telefónico o bien los medios como la radio, la televisión, etc; el cual permite establecer una relación entre el emisor y el receptor; el canal está integrado por tres elementos: El código, el contenido y el tratamiento.
- El decodificador o receptor.-retraduce, y le da forma al mensaje emitido por el emisor para que sea utilizable por el receptor, son las facultades sensoriales del receptor, los sentidos pueden ser utilizados como descifrador de códigos y en específico el receptor es al que se destina el mensaje, realiza un proceso inverso al del emisor ya que en él está el descifrar e interpretar lo que el emisor quiere dar a conocer.
- La retroalimentación.-Es un elemento clave que propicia la interacción o transacción entre el emisor y el receptor, ya que ambas partes pueden asegurarse de que el mensaje fue recibido y compartido.
- El ruido.- Son barreras u obstáculos que se presentan en cualquier momento del proceso y provocan malos entendidos, confusiones, desinterés; incluso

impiden totalmente que el mensaje llegue a su destino. Existen diferentes tipos de ruido los cuales nos menciona Fonseca (2000:10) que son: ruido psicológico, ruido fisiológico, ruido semántico, ruido técnico y ruido ambiental.

- El contexto.- Se refiere al lugar físico, la situación social y el ambiente psicológico en el que se encuentran emisor y receptor en el momento de la comunicación. Este puede ser: físico, Social, o Psicológico.

Estos elementos deben de interactuar unos con otros, puesto que “no se puede estudiar la comunicación por unidades separadas. Se trata de un sistema integrado y como tal debe analizarse en su conjunto, prestando atención a la forma en que cada elemento se relaciona con los demás” (Leuro, 2001:75).

Desafortunadamente la mayoría de las personas ni siquiera estamos conscientes de que existan tales elementos que facilitan nuestra comunicación, lo cual hace complicado que el otro entienda lo que realmente estamos queriendo decir, si es que no sabemos como hacerlo, además de que no es lo mismo hablar con una persona con la que se ha familiarizado, que con personas de diferentes jerarquías, o bien frente a un público por pequeño que éste sea; lo que hace importante saber que existen diferentes tipos de comunicación con características específicas que se deben tomar en cuenta a la hora de comunicarse como bien lo reforzaban los docentes entrevistados, por eso a continuación se describen los diferentes tipos de comunicación.

## TIPOS DE COMUNICACIÓN

Al igual que existen diferentes definiciones de lo que es la comunicación y de los modelos de los componentes de la misma, existen diferentes ideas de las formas o tipos de la comunicación, aquí se recalca que el utilizar cada una de esas formas, depende mucho de la persona y del contexto en el que se quiera utilizar, o dicho en otras palabras:

El ser humano como “emisor comunicativo, puede elegir el modo concreto para comunicar mediante un amplio y surtido abanico de medios y modos puestos a su alcance. Su utilización será, ya por tanto, un acto individualizado, en concordancia con las propias características psíquicas y en interacción con el contexto ambiental en el que aquella tenga lugar” (Lucas, 1999: 54).

Para tener una idea más clara de lo que se está diciendo se explican a continuación las diferentes formas de clasificar a la comunicación para estudiarla, ya que algunos autores han elaborado topologías cuyos elementos que las definen son los principales componentes que mencioné anteriormente en el proceso de la comunicación, algunos de esos autores son: Hybels y Weaber(1976); R.Miller(1978); Berlo(1980); Blake R. y Haroldsen(1983); citados en Fonseca(2000:11).

Los cuales explican de la siguiente manera los diferentes tipos de comunicación.

1. EMISOR Y RECEPTOR. De acuerdo con el número de participantes se clasifica en:
  - a) Intrapersonal: Consigo mismo
  - b) Interpersonal: Entre dos personas
  - c) Grupal: En un grupo pequeño
  - d) Pública: Una persona o un grupo ante un público.
  - e) Masiva: Una persona o grupo hacia un número indeterminado de personas a través de diversos medios
  
2. MEDIO.- Esta comunicación se da de acuerdo al medio que se utiliza para la transmisión y recepción de mensajes, puede ser:
  - a) Verbal: Oral o escrita
  - b) No verbal: Visual, auditiva, kinesica y artefactual.
  - c) Electrónica: Los recursos que la tecnología permita para establecer comunicación con otros.

3. MENSAJE.- Se dice que se clasifica la comunicación de acuerdo al mensaje tomando en cuenta sus elementos.

❖ Por el contenido, puede ser:

- a) Pública: Que se dé a conocer a todos los individuos
- b) Privada: Que el contenido sea restringido a algunas personas.

❖ Por el tratamiento.

- a) Culta: El lenguaje académico, especializado
- b) Estándar: El lenguaje que habla y entiende la mayoría de los individuos que conforman una sociedad o país.
- c) Coloquial: Lenguaje más familiar que se da entre personas cercanas o amigos.
- d) Popular: El lenguaje común o vulgar, propio de los habitantes de un pueblo.

4.- CONTEXTO. Este tipo de clasificación se da de acuerdo al lugar, la situación social y el ambiente psicológico y puede ser:

- a) Formal: Está sujeta al orden, normas y papeles establecidos por el grupo en cierto nivel.
- b) Informal: Es espontánea, más natural, de acuerdo a gustos y preferencias individuales.

Como ya se vió, diferentes pueden ser las clasificaciones de la comunicación de acuerdo a lo que se quiera explicar, para este trabajo se retomarán las propuestas por Lucas San Marín Antonio (1999: 54) que son 4:

- ◆ Comunicación Intrapersonal.-Es aquella que se da en el interior de nosotros mismos, como si fuera otra forma de pensar. En realidad todos estamos en constante conversación con nosotros mismos, con diferentes finalidades, como por ejemplo: planear nuestras vidas(al intentar elegir carrera profesional o si es el hombre o mujer de nuestra vida), decidir una determinada forma de actuar (ya sea conducir más a prisa, caminar mas lento, no contestar en una conversación) ó controlar impulsos (pensar las cosas antes de decirlas si

estamos muy agitados primero nos calmamos.).Este tipo de comunicación en pocas palabras nos ayuda a estar en contacto con nuestros propios pensamientos, logrando después expresarlos o actuar ante las situaciones.

- ◆ Comunicación Interpersonal.-Esta forma de comunicación es la que retomaré en este trabajo principalmente, sin ninguna pretensión de parecer la más importante, si no por ser la que más se adecua a los fines de este trabajo. Este tipo de comunicación es aquella que “incorpora todos los conceptos verbales y no verbales, además de los principios del acto de escuchar y estar enfocada específicamente en las interacciones entre dos personas” (Defleur,2006:100) además de ver, como la comunicación crea y sostiene determinadas relaciones de carácter personal.
- ◆ Comunicación Organizacional.- El estudio de la comunicación en las organizaciones se ha centrado fundamentalmente en las formas de comunicación entre sus componentes desde la base de la estructura organizacional a la jerarquía y viceversa de la jerarquía a la base, aunque también de la comunicación horizontal que se da entre los miembros que se encuentran a un mismo nivel dentro de esta estructura.
- ◆ Comunicación de Masas.-Este tipo de comunicación incluye cualquier medio de comunicación audiovisual o escrito que implique una audiencia cuantitativamente significativa, este tipo de comunicación es una de las principales fuentes de información, entretenimiento y compañía, afectando de manera importante a nuestras conductas, actitudes y formas de pensar.

El tener presente a lo que se refiere cada una de estas clasificaciones de los diferentes tipos de comunicación ayuda para evitar confusiones y lograr un mayor entendimiento, aunque para ello también son importantes los códigos que se están utilizando, por ello se hace importante explicar lo que se entiende por códigos en la

comunicación, ya que estos son elementos clave para nuestras relaciones interpersonales, sean escritos o bien hablados.

## CÓDIGOS DE LA COMUNICACIÓN

Un elemento importante de destacar en la comunicación humana es el uso de códigos para comunicarse por lo que es importante saber a que se refiere “código” dentro de lo que es la comunicación.

Los códigos significan la forma en que se transmiten los mensajes, como es el lenguaje escrito o hablado.

“El código es un conjunto de signos o señales cuyo significado ha sido convenido por un grupo de personas. Incluye además el conjunto de reglas que permiten asociar dichos signos y las leyes para combinarlos con la finalidad de precisar el significado que ha sido convenido por el grupo” (Escudero, 1994:14).

Para ello hay que tener claro que un signo sería la asociación mental de un significante (imagen que se forma sobre los sonidos de una palabra) y un significado (concepto o idea de algo), es decir que “un signo puede ser la expresión de diversos tipos de significados” (Niño, 2000:57) dependiendo del contexto o marco de referencia que se tenga, así como las experiencias previas de cada sujeto.

Por eso la importancia de describirlo en este trabajo, ya que los grupos que se forman en la universidad o en el trabajo, lo hacen en función de la similitud que tienen a la hora de codificar un mensaje, debido a los diferentes marcos de referencia con los que cuentan.

Lo cual quiere decir que “La codificación es el proceso de traducción de significados y señales. Codificar es producir significados y estos son configuraciones. Es también tomar decisiones, elegir entre figura y fondo y estas elecciones involucran

evaluaciones y valores” (Leuro,2001:47) de las personas que se están comunicando, dependiendo de las experiencias previas que tenga cada una. En pocas palabras para que la finalidad de la comunicación se dé, las personas deben conocer el mismo código por el cual intentan transmitir el mensaje, por que si no es muy difícil o hasta imposible comunicarse eficazmente.

Como bien dijo Charles (1988:10) “el código no solo implica las diversas formas de articulación del lenguaje, sino que también abarca su significado”, es decir, constituye un principio regulador para la selección e integración de los significados relevantes, las formas de su realización y la evocación de contextos; presupone también, una jerarquía en las formas de comunicación, en su demarcación y criterio. De aquí la importancia de que el emisor y el receptor compartan los códigos para llevar a cabo satisfactoriamente la comunicación.

Por último para terminar este capítulo recalco la idea de que la comunicación es un proceso inseparable de los humanos, es algo esencial en la naturaleza humana, resaltando así la importancia de conocer como podemos comunicarnos de una manera eficaz, para satisfacer nuestras necesidades.

Entonces se entiende que la comunicación con otras personas es una actividad fundamental en nuestras vidas que aunque se utilice todo el tiempo, no es tan sencilla como parece. Prueba de ello es que comunicarse no siempre significa darse a entender, como en muchos casos pasa en los universitarios o en las personas ya laborando, como lo comentaban los entrevistados para este trabajo, que subrayo se retomaran más en el capítulo cuatro.

Sin embargo no hay que olvidar que la comunicación, cuando se lleva a cabo de la forma adecuada, confiere poder a los conocimientos y los sentimientos de una persona. Es

decir, "quien sabe comunicarse tiene poder: el poder de influir, de transformar, de sensibilizar, de conmover, de convencer, de explicar, de promover grandes debates, de dejar constancia de su presencia en el mundo" (Pasquali, 2007:51).

Lo cual en mi experiencia académica y laboral ha sido difícil por no tener los conocimientos básicos de todo lo que tiene que ver con la comunicación, así también como a los alumnos y docentes entrevistados comentan que es a través de la experiencia, sobre todo laboral, que ha sido como han podido desarrollar esta habilidad oral debido a la necesidad de utilizarla constantemente de manera correcta, aunque también explican que algunos se les dificulta todavía.

En pocas palabras, debemos saber que nos comunicamos para influir y afectar a otras personas, lo cual influye para satisfacer ciertas necesidades de nuestra vida, para lo que la comunicación interpersonal juega un papel muy importante, por lo que se describirá en el siguiente capítulo.



## CAPÍTULO 2

### COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

*“La escucha eficaz es una de las habilidades de comunicación más fundamentales”  
(Defleur, 2006:80)*

En el capítulo anterior recalqué la idea de que la comunicación es una necesidad tan básica y vital como la de supervivencia, puesto que el ser humano necesita imprescindiblemente establecer algún tipo de comunicación con el medio externo y consigo mismo para sobrevivir.

Se explicaba que existen diferentes tipos de comunicación, del cual para fines de este trabajo se rescata el de la comunicación interpersonal puesto que: “comunicarse eficientemente, comunicarse clara y correctamente, de manera que los demás no tengan dificultades para entender lo que se esta diciendo o escribiendo”(Defleur,2005:3); es algo que todavía en la actualidad es muy complicado para algunas personas, si no es que para la mayoría; primero porque es desconocido para muchos el tema, y otro por que no les interesa por ser un proceso complicado.

De hecho se puede observar como en la sociedad actual se utilizan ya muchos reajustes en el lenguaje que complican aún más la comunicación interpersonal, por ser éste un proceso cara a cara, que requiere la utilización de códigos entendibles para los que se están comunicando, ya que si los códigos no son los mismos, es difícil entender lo que se quiere comunicar, como se explicó en el capítulo anterior; esos reajustes tiene que ver con el contexto social y/o la experiencia propia de cada persona; ya que muchas veces utilizamos las mismas expresiones o palabras con una y otra persona sin darnos cuenta que el contexto es diferente y que se puede llegar a mal entender el mensaje que se quiere transmitir.

Esto es a lo que se refiere Wilbur Schramm(1998:11) cuando nos dice que los marcos de referencia en cada persona son importantes, ya que cada uno de nosotros comunica de acuerdo a lo que ha vivido y como lo ha vivido, es decir “podemos descifrar un mensaje solamente en función de los signos que conocemos y los significados que en relación con ellos hemos aprendido” (Schramm,1998:11).

El cual es uno de los principios básicos de la teoría general de la comunicación: “los signos solamente pueden contener el significado que la experiencia del individuo le permita leer en ellos” (Schramm,1998:11) y tanto en el ámbito universitario como en el laboral es importante estar consciente de ello ya que, con la gran diversidad de personas que interactúan, es elemental conocer que cada uno, ha adquirido a través de su experiencia y/o marco de referencia, distintos códigos y lenguajes para comunicarse, a los cuales a un mismo signo, diferentes personas le pueden dar significados distintos, lo que hay que tener en cuenta, para lograr una comunicación más entendible con los que nos relacionamos interpersonalmente.

## RELACIONES INTERPERSONALES

Puesto que la comunicación y las relaciones interpersonales son elemento clave en nuestro desarrollo personal, se dan desde el inicio de nuestra vida y van ligadas una a la otra, en pocas palabras una adecuada comunicación facilita nuestras relaciones.

Ya que en la vida de los seres humanos es vital formar relaciones interpersonales con otras personas, lo cual significa que todos los seres humanos, por mas independientes, individuales o autosuficientes que sean, en algún momento necesitan de otra persona que las ayude a satisfacer una necesidad. De allí la importancia de que existan relaciones interpersonales gratas en una sociedad.

Pues las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. Es a través de ellas, que el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. Por ende se entiende la relevancia que tienen éstas en los distintas esferas en los que se desarrolla el ser humano, desde la familia hasta los ámbitos de éste trabajo, que son el universitario y laboral.

De lo que pude darme cuenta a lo largo de mi experiencia académica, ya que si no se logra adaptar a un grupo en donde necesariamente debe cumplir ciertos objetivos, se vuelve más difícil conseguir lo que se debe hacer, como también lo comentaban los entrevistados de este trabajo ya que, una relación interpersonal ayuda a darle dirección, fuerza y sentido a las metas que queremos lograr los seres humanos; es a través de las relaciones interpersonales que obtenemos satisfacción o frustración.

Para ello José González nos menciona en su libro de Relaciones Interpersonales (2004:15) que: Mantener buenas relaciones favorece el bienestar tanto individual como social: en lo individual se logra la satisfacción íntima de motivos emocionales; se alcanza la superación personal y se obtiene la plenitud como ser humano; se ejerce influencia sobre los demás para que estos logren sus metas. Lo cual vemos día a día con los compañeros de la escuela o del trabajo, ya que cuando nos sentimos a gusto con ellos, pues unos a otros nos damos ánimos para terminar un proyecto por más difícil que sea.

En lo social encontramos que las personas con mejores capacidades en las relaciones interpersonales poseen más logros como individuos y estimulan eficientemente a quienes los rodean: familia, amigos, compañeros de trabajo, compañeros de diversiones, a que sean más creativos y responsables, lo cual es benéfico dentro de la universidad y del trabajo profesional, para el cumplimiento de metas, como también opinaban los alumnos y docentes entrevistados.

Para que una relación interpersonal sea satisfactoria, las personas debemos estar cómodos psicológicamente, ya que si algo nos desagrade hasta el punto de no haber alguna afinidad, va a ser muy difícil primero que se establezca una relación y posteriormente que se satisfagan ciertas necesidades.

Los seres humanos tenemos necesidades básicas que satisfacer dentro de una sociedad, dentro de ellas existe una que parece muy simple pero que tiene un gran significado, la cual se refiere a mantener las relaciones diarias de los seres humanos que deben vivir en cercanía y que deben ajustarse a las necesidades recíprocas, como por ejemplo en un contexto académico o laboral que además deben mantener una existencia razonablemente activa y grata, lo cual en mi experiencia personal no ha sido fácil debido a la carencia de ciertas habilidades comunicativas, lo que reafirma el hecho de que “mientras menos eficiente sea nuestra comunicación, por lo menos hasta cierto punto, menos efectivas y gratas resultaran estas relaciones” (Schramm:1998:19) por consiguiente más complicada será nuestra convivencia con las demás personas y la satisfacción de necesidades se tornara más difícil.

Por ello es relevante conocer que el papel de la comunicación interpersonal en el desarrollo de cualquier vínculo cercano según Defleur (2006:105) puede examinarse dentro del marco de:

1.- El compromiso.- El cual se refiere al proceso en donde las personas que nos conocemos intentamos pasar de una relación primaria impersonal, a una más personal, más íntima. Es decir de dos personas que no se conocen y que solo se hablan por satisfacer alguna necesidad por un instante, a otras que llegan algún lugar determinado y comienzan a hablarse pero por un tiempo más prolongado, que los lleva a conocerse en un plano más íntimo, como llega a suceder en la universidad o bien en el trabajo.

2.- El control.- Es cuando ya se utilizan diversas estrategias para mantener los lazos interpersonales como valiosos. Como por ejemplo en la escuela cuando ya conoces a una persona un poco más, comienzan a desayunar juntos, o a hacer la tarea juntos, o bien se van algún lugar a divertirse lo cual afianza más la relación.

3.-La ruptura.- Al hacer uso de estrategias de comunicación para retirarse de una relación cercana con otro y permanecer separados de manera permanente. Cuando ya no te sientes cómodo con la relación empiezas a dejar de frecuentar los mismos sitios, o a sentarte mas alejado de la persona, a no contestar llamadas etc.

Pero a veces ese primer paso del compromiso que implica hablarse y conocerse, es el que a algunos cuesta trabajo por no saber como iniciar una plática ya que no se sienten seguros de sus pensamientos e ideas como lo mencionaban los entrevistados de este trabajo, lo que resalta la importancia de recalcar lo necesario que es aprender a comunicarse claramente, conociendo todo lo que conlleva el comunicarse con los demás, entre eso el satisfacer necesidades.

Y debido a que dentro del ámbito universitario y laboral necesariamente se forman grupos para cumplir un objetivo, es significativo detallar en este trabajo, cuales son estas necesidades que se dan dentro de los grupos.

## NECESIDADES INTERPERSONALES

Todo individuo acude a un grupo con unas necesidades interpersonales específicas e identificables. Schutz, (citado en Fritzen, 1999:11) autor de la teoría de las necesidades interpersonales afirma que “los miembros de un grupo no logran integrarse en él, sino a partir del momento en el que el grupo les satisface ciertas necesidades fundamentales”,

ya que toda persona que se une a un grupo, experimenta en mayor o menor grado esta sensación.

Estas necesidades son interpersonales en el sentido de que únicamente en el grupo y por el grupo pueden ser satisfechas adecuadamente.

Schutz (citado en Fritzen, 1999: 11) logra identificar tres necesidades interpersonales básicas, la necesidad de inclusión, la necesidad de control y la necesidad de afecto; de las cuales de alguna manera ya se han abordado, pero aquí se verán desde una perspectiva grupal, debido a que como ya mencionaba en el trabajo y /o en la universidad necesariamente se forman grupos.

La preocupación inicial de todo individuo al entrar en un grupo, es la inclusión; luego pasa a la necesidad de control y finalmente procura satisfacer su necesidad de afecto. "La necesidad de inclusión se define como aquella necesidad que experimenta todo miembro nuevo de un grupo de sentirse aceptado, integrado, valorado totalmente por aquellos a los que se junta." (Fritzen, 1999:12).

En esta primera fase las personas se dan cuenta si han llegado al grupo adecuado o no. Por eso procuran sondear a los miembros del grupo para percibir a quien se asemeja su estilo de vida, su modo de vestir, su manera de hablar y de ser. Es una fase importante en orden a establecer la confianza y el sentimiento de pertenencia. En todo grupo en el que se establezca una corriente de confianza se produce simultáneamente un crecimiento de la estima y de la confianza de la propia persona. "Para el funcionamiento de un grupo eficaz, la satisfacción de la necesidad de inclusión representa un prerequisite indispensable." (Fritzen, 1999:12).

Si lo percibimos desde un punto de vista académico universitario o laboral, vemos como si es relevante puesto que al formar los grupos y entenderse claramente, lograrán

mejores resultados en su desempeño personal y grupal, tanto en trabajos, exposiciones, tareas o proyectos, ya que se sienten cómodos trabajando juntos.

Cuando se satisface la necesidad de inclusión, la atención del individuo se orienta hacia la influencia y el control. Para Schutz la necesidad de control consiste en que cada miembro define por sí mismo sus propias responsabilidades en el grupo y las de cada uno de los que forman el grupo con él. (Fritzen, 1999:13).

Es la necesidad que experimenta cada nuevo miembro de sentirse responsable de lo que constituye al grupo: sus estructuras, sus actividades, sus objetivos, su crecimiento, sus progresos.

En esta segunda fase se ve que todo participante en un grupo puede igualmente aprender, practicar y compartir la influencia y el control siempre y cuando: Se sienta a gusto cuando otros pretenden el mando, sienta que aumenta su propia influencia en el grupo, aprenda los diversos estilos de toma de decisión y acepte el sistema rotatorio en el mando y en las demás funciones del grupo, lo cual es importante para una convivencia armoniosa, y para ello hay que saber comunicarse claramente, lo cual implica saber escuchar las opiniones de los demás y las propias.

Una vez satisfechas las necesidades de inclusión y de control, el miembro del grupo se enfrenta a las necesidades emocionales y de amistad. Igual que sucede con la necesidad de control, también existe la necesidad de afecto; la persona desea experimentar la máxima aproximación a las demás personas del grupo.

Esta sería la tercera y última necesidad interpersonal, considerada fundamental o básica por Schutz (citado en Fritzen, 1999:14) en toda dinámica de grupo.

La necesidad de afecto que en diversos grados y con modalidades diferentes opuestas, experimentan los individuos que deben o quiere trabajar en grupo. Consiste en desear obtener pruebas de que uno es totalmente valorado por el grupo. El que se suma a un grupo no solo aspira ha ser respetado o estimado por su competencia o por sus recursos, sino que también pretende ser aceptado como persona humana, es decir no solo por lo que tiene sino también por lo que es.

Para lograr la satisfacción de estas necesidades, es indispensable el comunicarse oralmente bien, pues es la forma que más se utiliza para establecer relaciones interpersonales, que son tan primordiales en nuestra vida como ya se ha explicado anteriormente.

Sin embargo es elemental hacer notar que en toda relación interpersonal, el trato comienza de una manera superficial lo cual es normal por no conocer a una persona, pero si conforme la relación va perdurando por diferentes motivos (escuela, trabajo) es primordial no caer en una comunicación objetal, como se expone a continuación.

## COMUNICACIÓN OBJETAL

Se dice que es una comunicación objetal por que a la persona se le atribuyen características de un objeto, de una cosa. Esto significa que cuando nos comunicamos, muchas veces no tomamos en cuenta a las personas como tales, sino como simples objetos a los que se les está comunicando.

Es decir que cuando comunicamos algo a un objeto se nota la sugerencia de ese algo o alguien como no único, esto es “un objeto puede ser virtualmente semejante a otro; dos o tres cosas pueden ser idénticas en peso, tamaño, color, etc.” (Marroquín y Villa, 1995:18) si nos comunicamos en esa línea podemos caer en el error de hablar con



diferentes personas, pensando que van a entender algo de la misma manera; lo cual no sucede debido a su contexto social y/o marco de referencia. Allí no se está individualizando, ni personalizando sus características propias, si no que se está “cosificando” a las personas, no se les está dando la importancia a ellas si no a un problema determinado.

Es decir a veces queremos satisfacer alguna necesidad sin importar lo que piense o sienta la otra persona, solo interesa que todos coincidan con nuestra decisión y si no es así nos molestamos, esto en lugar de ayudar a tomar acuerdos, dificulta y atrasa el logro de algún objetivo. Lo cual si sucede en la elaboración de un trabajo en la universidad o en la resolución de un problema en el trabajo, no ayudaría para conseguir metas.

Otra característica que tienen los objetos es que se pueden medir u observar en tiempo y espacio, ya que tienen una duración específica, aunque sea difícil de observar o medir.

Esto lo explican Marroquín y Villa (1995:10) cuando menciona que los objetos solo son capaces de reaccionar más no de iniciar movimientos, es decir solamente responden a los movimientos iniciados por otros, a lo que los seres humanos no necesitan que otro empiece para nosotros continuar, sino que tenemos la capacidad de iniciar y reaccionar, lo cual nos sirve a la hora de comunicarnos, pues podemos dar el primer paso para entablar una relación, aunque a muchos nos cueste trabajo como se refirma con las entrevistas realizadas.

Los objetos tampoco son conscientes, no reflexionan sobre sí mismos, ni sobre los porqués o motivaciones de su existencia, ni experimentan nada emocional que las personas si tenemos.

La comunicación a las personas, es diferente, puesto que se debe considerar a estas como únicas, ya que aunque halla personas idénticas, no pueden ser iguales, ni en sentimientos, ni en sus necesidades y mucho menos en sus respuestas o reacciones ante una situación dada.

Además de que a diferencia de los objetos en el ser humano todavía hay aspectos que no se conocen, ni se pueden observar o medir, como lo espiritual, la interioridad, los cuales se puede suponer lo que sienten pero no medir con una regla exacta para todos o para un solo ser humano, puesto que “el ser humano tiene su pequeña parcela de libertad que le permite optar y no reaccionar con predeterminación obligada a las presiones ambientales externas”(Marroquín y Villa:1995:20) y los objetos no tienen la posibilidad de optar.

Es por eso que no debemos cosificar nuestra comunicación con las personas, por que todas tenemos sentimientos, somos capaces de reaccionar pero también de iniciar cualquier movimiento.

Entonces se puede decir que hay una gran diferencia cuando nos comunicamos hacia una persona o hacia un objeto, por que existe una distinción “además de la capacidad para reflexionar sobre si mismas en las personas, también la capacidad para actuar, sin ser determinados por una reacción predecible” (Marroquín y Villa,1995:19). Esto de alguna manera se empieza a desarrollar más en la universidad, puesto que se está a un paso de ingresar a un empleo en donde hay que tomar decisiones que pueden repercutir en los demás y ya no solo en algunos compañeros o en sí mismo, por lo que dichas capacidades se vuelven más elementales el tenerlas.

Estas distinciones entre persona y objeto nos ayudarán a establecer la base para una clara comprensión de lo que entendemos por comunicación interpersonal, ya que

“tendemos a tratar a los seres humanos primariamente como objetos o como personas”  
(Steward y D`Angelo (1976) citados en Marroquín y Villa, 1995:20)

Cabe aclarar que esto depende del grado de confianza que halla entre las personas que se están comunicando, lo que quiere decir que casi en su mayoría nos comunicamos en primera instancia objetivamente, ya que nos permite mantener nuestra intimidad y seguridad, pero conforme se va desarrollando la relación entonces se conducirá a ser más personal, por lo que hay que estar conscientes que a lo largo de nuestra vida habrá este tipo de comunicación con las personas, ya que no es posible establecer una relación recíproca con todo el mundo.

Entonces se entiende que todos en algún momento nos comunicamos objetivamente, lo cual a veces resulta útil, si no queremos ahondar en alguna relación, pero si por otro lado nos interesan mejorar o profundizar una relación, en nosotros está el cambiar esta comunicación objetal a una comunicación interpersonal, por ello la importancia de conocerla.

Puesto que cuando ya nos comunicamos con alguien como persona, reconociendo su ser único y sus valores propios, etc., es por que la conocemos un poco más y la relación tiene que ser forzosamente más apegada, como con los compañeros de escuela o de trabajo, o bien con la misma familia y es cuando debemos mejorar aún más nuestra comunicación.

## COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Por tanto lo que hace interpersonal a la comunicación humana es “centrarnos, precisamente, en la explicación más detallada de los elementos constitutivos de la

comunicación a la persona, en contraposición a la comunicación al objeto o a la persona considerada como tal” (Marroquín y Villa, 1995:18)

Y ahora si vemos como la comunicación interpersonal es una dimensión de la vida humana, en la cual nos realizamos como seres humanos, que nos ayuda a mejorar nuestra calidad de vida siempre y cuando “nuestras relaciones tuvieran un carácter más personal y menos objetal” (Marroquín y Villa, 1995:21) se entiende la importancia de conocerla a fondo y ponerla en practica conscientemente, con las personas con las que nos relacionamos más comúnmente.

Así la comunicación eficaz se concibe como un elemento importante para que funcionen las relaciones interpersonales, y para muchas otras cosas, como la relación entre países o cambio de actitud entre grupos o bien para el éxito de una campaña de propaganda, etc.

Pero al igual que la definición de lo que es la comunicación humana, existen diversas maneras de conceptualizar a la comunicación interpersonal aunque “la mayoría de los investigadores coinciden en que la comunicación interpersonal es simbólica verbal y no verbalmente reveladora, transaccional, multifuncional y que puede ser intencionada o inintencionada” (Scott y Powers, 1985:60); en lo personal coincido con Patton y Giffin (citados en Scott y Powers,1985:61) los cuales explican que, la comunicación interpersonal no es distinta de otras formas de comunicación, a excepción de que se produce solo en una situación cara a cara y que es diferente por el contexto en el que tiene lugar.

Para fines de este trabajo como ya había mencionado en el primer capítulo, se retoma la siguiente definición, la cual dice que la comunicación interpersonal es aquella que: “incorpora todos los conceptos verbales y no verbales, además de los principios del acto de escuchar y estar enfocada específicamente en las interacciones entre dos

personas” (Defleur, 2006:100) además de ver, como la comunicación crea y sostiene determinadas relaciones de carácter personal.

Por lo que es significativo saber que para comunicarnos los seres humanos contamos con nuestro cuerpo, nuestra voz, nuestras palabras, etc., que nos ayudan a comunicarnos con dos tipos de lenguaje: el no verbal (corporal y sonoro) y el verbal (escrito y hablado)

Puesto que “cuando nos comunicamos escuchamos no solo palabras sino también la voz y sus cualidades y observamos gestos y expresiones. Todo ello dispara nuestro mundo interno, nuestros pensamientos, sensaciones y evaluaciones. Estas respuestas internas generan a su vez significados sentimientos y conductas” (Leuro, 2001:145) de lo cual hay que estar conscientes, que no todo lo que expresamos como lo pensamos, lo entienden los demás, y la universidad es un buen ámbito para trabajar en fortalecer esta habilidad oral que a muchos nos cuesta trabajo, así como en el ámbito profesional que como comentaban los docentes entrevistados, también les ha resultado difícil lograr lo que realmente quieren.

Por lo que es importante resaltar este tipo de comunicación ya que, va más allá de si hay dos personas juntas que se están comunicando para satisfacer mutuamente una necesidad, sino que la relación interpersonal que se tiene entre dos personas con este tipo de comunicación, puede ayudar a ser mejores personas, mejores estudiantes o bien mejores trabajadores, ya que al expresar ideas, pensamientos y deseos propios, se sale de muchos errores y hace sentir mayor seguridad, al sentirse escuchado y comprendido por los demás, y es aquí donde resalta lo primordial que es conocer una actitud elemental en el proceso de la comunicación , que es la de escuchar como se describe a continuación.

## ACTITUD DE ESCUCHA

Una actitud que es muy importante a la hora de comunicarse es la de saber escuchar, lo que no siempre resulta tan fácil como parece, ya que a veces cuando se comunica se está enfocado en satisfacer cierta necesidad propia y no se pone atención a las necesidades de los demás.

Por lo que para este trabajo se hace necesario mencionar que existen 4 propósitos primarios del acto de escucha según Defleur (2006:83) que se deben saber para comunicarse correctamente, estos son:

Adquisición de la información necesaria.- El principio se refiere a que ya sea en la casa, en la escuela o en el trabajo escuchamos mensajes para adquirir información necesaria tratando de lograr un objetivo específico.

Evaluación y selección de mensajes.-Es tan simple como seleccionar, lo que nos sirve y lo que no, es decir no sobrecargamos nuestro proceso de escuchar, si no que le ponemos mayor atención a aquellos mensajes que nos sirven en ese momento, más que los que no tienen que ver con nuestro interés en ese momento.

Recreación.-Menciona que escuchar no solo es recibir información, si no que también lo hacemos de manera recreativa como es, oyendo música o viendo y escuchando la televisión.

Eficacia social.-Este último principio del proceso de escuchar habla de que es muy importante poner mucha atención de lo que dicen los demás cuando establecemos relaciones interpersonales, ya que es una responsabilidad social para poder mantener una conversación y lograr objetivos propios, además de mejorar nuestras relaciones con los demás y progresar en el trabajo, en la casa y en el entretenimiento.

Por tanto “La escucha es el proceso por el cual los individuos hacen efectivamente el esfuerzo de maximizar su atención y comprensión de lo que se está comunicando. La gente escucha para adquirir conocimientos, evaluar mensajes entrantes y recrearse.”(Defleur, 2006:95)

Aprender a escuchar bien es una parte importante de llevarse bien con los demás así como influir en la gente y hacer que piensen en términos positivos acerca de nosotros.

Aunque la escucha pasiva es adecuada para algunas actividades recreativas, un esfuerzo mucho más activo se requiere en las situaciones sociales y profesionales, como en la escuela (universidad) y en el trabajo, por lo que estar enterados de que “La escucha eficaz exige atención a los aspectos contextuales de un mensaje, así como a sus características verbales y no verbales” (Defleur, 2006:82) es muy importante ya que estos elementos forman parte de la comunicación interpersonal, la cual se da en los espacios universitarios y laborales.

Y debido a que en dichos ámbitos existe una gran diversidad de personas las cuales deben interactuar y formar relaciones interpersonales, su actitud de escucha es muy importante que se desarrolle adecuadamente, para ello se requiere saber que: “Dar la imagen adecuada mediante acciones patentes, expresión, postura corporal y contacto visual es una estrategia importante para convertirse en un escuchador eficaz” (Defleur, 2006:82) lo cual facilita una adecuada comunicación interpersonal.

Y que desafortunadamente en lo que pude observar en mi experiencia académica muchos carecemos de esa actitud, ya que por lo general solo oímos, pero no escuchamos, como también lo comentaban los entrevistados para este trabajo.

Ya que la actitud de “escuchar implica conductas tanto de la parte del emisor como del receptor, ya que es un proceso transaccional en el cual todas las partes están activas” (Defleur, 2006:86), lo que quiere decir que escuchar y hacer interpretaciones acertadas de los significados pretendidos por los emisores es una parte esencial del proceso de comunicación.

Sin embargo se ha podido observar, que escuchar es otra de las habilidades comunicativas que a muchos nos cuesta trabajo, pues no se ha fomentado ni enseñado la importancia que recae sobre ésta para una adecuada comunicación interpersonal-oral. Afortunadamente el escuchar eficazmente se adquiere como resultado del aprendizaje. Esto significa que puede ser analizada, entendida y mejorada, al igual que la habilidad de comunicarse interpersonal-oralmente bien, pero no se puede hacer algo que no se conoce, por eso se hace necesario en este trabajo el describir las características que definen a una comunicación interpersonal ya que muchas personas no están conscientes de estas.

## CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Al darse una comunicación interpersonal se pueden reconocer algunas características de este tipo de comunicación las cuales son:

*\*La comunicación interpersonal comienza con el yo*

El término “yo” se refiere a “ese patrón de creencias, significados y comprensiones que cada individuo desarrolla relativo a sus características personales, capacidades, limitaciones y valor como ser humano” (Defleur, 2006:101), es como nos vemos, como nos expresamos y como nos ven los demás cuando nos relacionamos, pero antes hay que conocerse así mismo.



Porque para comunicarse con otro, debemos conocernos, conocer nuestra forma de pensar, actuar y expresar, para poder transmitírselo a los demás. Es decir que tenemos que estar en contacto con nosotros mismos para entrar en contacto con los demás. Y aquí se puede encontrar un elemento que de inicio está fallando encada uno de nosotros ya que en opinión de los docentes entrevistados, la mayoría carecemos de autoconocimiento, lo cual dificulta dar a conocer nuestras ideas o pensamientos a los demás, es decir que nuestra comunicación oral tienen deficiencias.

*\*Es transaccional*

Porque esta basada en el modelo de transacciones simultaneas “el cual indica que los comunicadores codifican y decodifican los mensajes en forma simultánea, y participan en la toma de funciones y la retroalimentación.”(Defleur ,2006:23). Como comunicadores cada parte usa símbolos verbales y no verbales para construir mensajes alrededor de sus significados pretendidos; en pocas palabras cada parte influye simultáneamente en el comportamiento de la otra.

*\*Comparten una proximidad Física*

Esta característica se refiere a que la comunicación interpersonal se da cuando dos individuos interactúan frente a frente. “La cercanía permite a los comunicadores incrementar sus oportunidades de comprenderse mutuamente con mayor precisión y eficiencia” (Defleur,2006:103) Ya que al estar frente a otra persona nos permite ver las señales verbales y no verbales de la otra persona, que retroalimentan la comunicación, las cuales podrían facilitar o dificultar el entendimiento del mensaje.

Pero lo importante es que aunque se malinterprete el mensaje se tiene la oportunidad de aclararlo en ese momento indagando acerca de lo que no se entendió y así la otra persona tendrá la oportunidad de aclarar y evitar malos entendidos si es que se es capaz de comunicarse.

*\*Es moldeada por los papeles sociales*

Porque al comunicarse con otra persona se debe tomar en cuenta la naturaleza de la relación social es decir “el papel que cada uno desempeña y como se interrelacionan sus funciones” (Defleur,2006:103), no es lo mismo hablar con un amigo, un familiar o alguien muy cercano que con un compañero de trabajo, escuela o con un jefe, ya que los papeles sociales o bien los roles son diferentes, por eso de acuerdo a la naturaleza de la relación se moldeará la forma de comunicación con la otra persona, “La interpretación del significado fundamental del argumento cambia a partir de un conjunto de dichas relaciones de los papeles” (Defleur,2006:103)

*\*Es irreversible*

Como lo mencionaba en el capítulo anterior, no hay manera de eliminar un mensaje, que ya hemos mandado, aún cuando no sea lo que hallamos querido decir, aunque digamos que lo sentimos o nos arrepentimos, no se puede eliminar lo que sintió o pensó la otra persona. Por eso es importante conocernos y pensar muy bien lo que decimos y como lo decimos, para no arrepentirnos después.

*\*Es irreplicable*

Al igual que no se pueden borrar las palabras o los gestos que hicieron o dijeron, tampoco se puede volver a experimentar el mismo suceso interpersonal de la misma manera, ya que experiencias, percepciones y sentimientos transformados alteran la forma en la que vemos los intercambios anteriores con otras o las mismas personas.

Conocer estas características desde un punto de vista interpersonal es muy importante en los ámbitos académicos universitarios y laborales ya que “la vida del ser humano esta enmarcada en una comunicación que de alguna manera, se convierte en un instrumento de satisfacción de sus propias necesidades” (Marroquín y Villa, 1995:16) eso hace importante cuidar la forma en que se comunica uno, y en la universidad es un buen lugar para estar consciente de que lograr acuerdos no es fácil si no se tienen una

comunicación interpersonal-oral eficaz, la cual permita llegar a un espacio laboral en donde se tomen en cuenta los diferentes puntos de vista para tomar decisiones y obtener acuerdos.

Para ello hay que tener presente dos grandes dimensiones que conforman a la comunicación interpersonal que son: la apertura y la receptividad (Marroquín y Villa, 1995:101). La apertura hace referencia a la capacidad y actitud de la persona a comunicar sus propios pensamientos, emociones, sentimientos, ideas, etc.; y manifestarlos expresamente a los demás.

La receptividad es la capacidad y actitud de la persona a recibir y atender expresamente la comunicación que los otros nos hacen de los sentimientos, ideas y opiniones que tienen o muestran hacia uno.

El conocer estas dimensiones es elemental debido a que si alguna de las dos esta fallando en nosotros puede ser una causa por lo que se está dificultando la comunicación con otros, y el conocerlas hace que se pueda modificar nuestra actitud logrando una mayor apertura o receptividad, dependiendo de lo que nos esté fallando, para eso hay que aprender a conocerse así mismo y saber que todos nuestros actos comunican.

Puesto que ya decía que aunque no hablemos con alguien de todos modos estamos comunicando con nuestra forma de vestir, de ver, estar; pero si queremos comunicar algo específico es importante elegir comunicarnos correctamente, lo que quiere decir que comunicarnos bien o mal solo es nuestra decisión, ya que está en nuestras manos el conocer cual es el medio que nos facilita ser más claros y concisos en nuestros mensajes.

Para ello también lo que pensamos, lo que sentimos, las reflexiones y conversaciones que sostenemos con nosotros mismos (comunicación intrapersonal) son muy

importantes, ya que en algún momento de nuestra vida, por muy sociables que seamos necesitamos de estar con uno mismo para aclarar ideas, conocernos y escucharnos; “La comunicación con uno mismo consiste sencillamente en ser consciente de sí mismo. No de una manera egoísta si no como medio para abrirse a los demás y para facilitar la comunicación.”(Melendo, 1985:52) puesto que si se conoce la forma de pensar y expresarse de uno mismo, será mas fácil entablar relaciones con otros.

En otras palabras para poder comunicar algo de sí mismo “necesito conocerme, si no se quien soy realmente, si no se lo que siento o lo que me pasa por dentro, no seré capaz de expresarme con autenticidad, ni de entablar relaciones profundas con los demás” (Marroquín y Villa, 1995:57) lo cual es muy importante en la universidad y en el ámbito laboral-profesional, para satisfacer necesidades.

Sin embargo estas reflexiones personales no son suficientes, es necesario transmitir lo que se siente y se piensa con las personas que nos rodean, por que el ser humano es social por naturaleza, retomando en este punto, que uno de los axiomas de la comunicación es precisamente que la comunicación es “un proceso esencial a la persona humana y, por tanto, su acompañante inseparable” (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1997:54).

De allí la importancia de la comunicación interpersonal, la cual nos dice que el acto de comunicar es individualizado, sin embargo hay que relacionarlo con la forma de pensar de cada uno y del marco de referencia que se tenga, para lo cual vamos a ver como se dá este proceso interpersonal.

## PROCESO DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Se puede decir que “La comunicación interpersonal es ordenada y secuencial”(Scott y Powers,1985:63) por que como en todo proceso, las cosas se van dando poco a poco,

paso a paso y con una continuidad, y de igual manera en las relaciones interpersonales, ya que primero se comienza con una acercamiento superficial, el cual nos ayuda a identificar si hay alguna afinidad para satisfacer necesidades, posteriormente si se continua con esta relación, entonces poco a poco las personas nos vamos sintiendo más cómodas logrando así realizar una meta de forma más sencilla.

Lo cual se reafirma en palabras de Scott y Powers (1985:65) que nos dicen que “las relaciones interpersonales y las conductas comunicativas que las caracterizan variaran a lo largo de un *continuum* relacional que va del simple conocimiento a la intimidad”. Esto significa que conforme más se conviva con alguien se puede lograr una relación interpersonal más grata o más desagradable de acuerdo a la forma en que nos comuniquemos y logremos una afinidad con la otra persona, pero sea de una u otra manera de todos modos se llega a conocer un poco más de la persona que si solo se intercambian unas palabras de manera objetiva como ya lo explicaba anteriormente.

Así podemos darnos cuenta que “La comunicación interpersonal es la base sobre la cual se construyen los vínculos humanos íntimos” (Defleur, 2006:104) y si no logra desarrollarse correctamente entonces pudiera afectar de manera significativa en los ámbitos en donde nos desenvolvemos.

Por ello se hace relevante también reflexionar en este trabajo que existen algunas dificultades que se ligan “al proceso cognoscitivo del ser humano, puesto que este no tiene acceso directo a la realidad, ni puede captarla tal como es, si no a través de determinados filtros que facilitan el conocimiento de la realidad pero que también distorsionan parcialmente nuestra representación de ella” (Marroquín y Villa, 1995:25).

Y aunque de alguna manera se han mencionado ya, ahora se hace hincapié en que además de los filtros culturales o socio-genéticos (marco de referencia) el cual decía que hay que tenerlo presente para poder comunicarnos de manera que la fidelidad de la comunicación no se distorsione, es decir se logre un entendimiento con los demás.

También existen filtros individuales según Marroquín y Villa (1995:26) los cuales son relevantes mencionar en este trabajo debido a su importancia para ser capaces de entender el proceso que cada uno vive de acuerdo a su experiencia propia, los cuales hacen referencia a las representaciones que el ser humano realiza basado en su propia historia individual.

Ya que “cada persona vive y se desarrolla en un contexto distinto y pasa por circunstancias peculiares que van esculpiendo su propia historia y su modelo representacional propio” (Marroquín y Villa,1995:26) lo cual significa que aunque halla nacido dentro de un mismo contexto social, incluso dentro de una misma familia no pensará, ni se expresará de la misma forma que los demás integrantes cercanos a él.

Y esto también es muy importante resaltarlo en el nivel universitario y laboral, para hacerse consciente de que a pesar de que estén en la misma carrera y grupo, no pensarán ni opinarán de la misma manera, pero si podrán entenderse si es que saben manejar los elementos básicos de la comunicación interpersonal, por lo que a continuación se detallarán.

### **Elementos del proceso de comunicación interpersonal**

Cabe aclarar que no es que sean diferentes los elementos de cada tipo de comunicación, si no que en este espacio se pretende mostrar más afondo como se dá cada uno de los elementos de la comunicación en una relación interpersonal, lo cual nos ayudaría entenderlo dentro de los grupos que se forman en el ámbito universitario ó laboral.

Así la comunicación interpersonal está representada por un proceso circular, de mutua interacción e influencia, en donde los polos de emisor y receptor existen simultáneamente en cada una de las partes comunicativas, es decir que este proceso no

es lineal, en donde cada persona sea solo receptor o solo emisor, como podrá verse en la siguiente descripción.

En el proceso comunicativo se puede entender que “para que el **emisor** realice correctamente su función de cara a la comunicación humana, deberá elaborar una estructura profunda correcta, lograda a través de la conciencia y atenuación de sus filtros culturales e individuales y una estructura de superficie que traduzca lo mas fiel y concretamente la estructura profunda”.(Marroquín y Villa,1995:28), para que sea entendida por el **receptor** que a su vez tendrá los mismos inconvenientes por sus propios filtros, ya que recordemos que en él, está el descifrar e interpretar lo que el emisor quiere dar a conocer, que sería el **mensaje** y es que “al analizar los mensajes, podemos focalizar la atención en distintos elementos o estructuras en la elección de códigos, contenido o tratamiento” (Berlo, 2008:61) por lo que es importante saber que el contenido o mensaje de una comunicación puede ser personal y relacional o interpretativo según nos mencionan Marroquín y Villa (1995:29) lo cual se refiere a que:

En el contenido personal puede valorarse a través de dos planos distintos. En primer lugar, el plano de los sentimientos, verdaderamente importantes en el ámbito de la comunicación, puesto que realmente representan el impacto que la situación produce a la persona en los estratos más profundos de su ser.

Sin embargo en el apartado de lo relacional o interpretativo. El emisor no manifiesta el mundo de su intimidad, sus sentimientos y sus razones explicativas, sin una motivación, lo hace en realidad por algo que constituye una demanda implícita o explícita, dirigida al receptor.

Lo cual es significativo conocer esto para los universitarios ya que les sería de gran utilidad saber que quién se comunica lo hace con una intencionalidad concreta, y si se

capta esa intencionalidad se abra dado un gran paso para comprender la totalidad del mensaje aún en sus contenidos implícitos. La dificultad estriba en que dicha demanda no se formula explícitamente y hay que intuirlo.

Lo cual puedo decir que en mi experiencia académica resulto difícil debido a que estamos acostumbrados a intentar dar respuestas para todo, no escuchando lo que realmente quieren las personas, es decir que no ponemos atención a las demandas relacionales que pueden ser solo que la otra persona requiera ser escuchada, que necesite orientación, alguna opinión o sugerencia respecto a alguna situación, pero si la otra persona no interpreta correctamente “la comprensión se debilitará notablemente y la eficacia de la comunicación será nula.” (Marroquín y Villa, 1995:30).

En pocas palabras “Por lo general, el tratamiento del mensaje se refiere a las decisiones que toma la fuente en cuanto a la forma de emitirlo, a las elecciones que debe hacer con respecto al código y al contenido y, también, con respecto al método para emitir adecuadamente código y contenido.” (Berlo, 2008:54), sin embargo aquí es donde se puede observar la intervención de otro elemento que sería **el canal**, donde el contenido de la comunicación se hace patente es decir que dichos mensajes pueden ser manifestados en categorías: el lenguaje verbal y el no verbal.

El lenguaje verbal se da a través de las palabras, estas no poseen significados en sí mismas sino que las personas le damos un significado específico, es decir que “es únicamente el consenso establecido de un grupo humano el que determina la conexión entre vocablo y objeto” (Marroquín y Villa, 1995:31), lo cual significa que una misma palabra puede tener diferentes acepciones en un lugar y otro, dependiendo el contexto, lo que dificulta el entendimiento del mensaje en algunas ocasiones.

Por el contrario el lenguaje no verbal esta constituido por signos, visuales, gestuales, auditivos, etc.; que guardan una cierta relación o semejanza con el objeto que



representan. Por esta razón, este lenguaje es mucho más universal, hasta el punto de que, en muchas ocasiones, es el único vehículo válido de comunicación entre personas de distintas nacionalidades.

Sin embargo estos dos tipos de lenguajes están conectados y se complementan uno al otro, y a pesar de las limitantes que pudiera tener el lenguaje verbal, se considera más efectivo en la comunicación de ideas y conceptos, mientras que el lenguaje no verbal se vincula más con nuestros sentimientos y con nuestras propias percepciones acerca de nosotros mismos.

Los canales se pueden considerar “por lo menos en tres formas: como mecanismos de unión, como vehículos o medios de transporte para el vehículo” (Berlo, 2008:62).

Así se puede concebir que como fuentes o emisores, “necesitamos tener constantemente presente al receptor. Ya que tenemos que elegir códigos que nuestro receptor pueda entender. Seleccionar elementos del código que habrán de llamarle la atención y que le resulten fáciles de **codificar**. Estructuramos estos elementos con el fin de reducir al mínimo el esfuerzo exigido para **decodificar** e interpretar el mensaje” (Berlo, 2008:55), aunque muchas veces no se esté consciente en el momento de la comunicación, por ser ésta tan dinámica.

Pero si previamente conocemos esta información resultará más fácil ordenar nuestras ideas para comunicarnos con los demás y que ellos entiendan lo que estamos diciendo lo cual podemos comprobar con un elemento muy importante en la comunicación interpersonal que es el **Feed back** el cual se refiere a la retroalimentación que se da entre emisor y receptor, esta puede ser positiva o negativa, ya que el feedback “denomina un aspecto especial de la reacción del receptor” (Berlo, 2008:98).

Lo cual significa que en el momento que se da la comunicación interpersonal, con el feedback se puede percatar si la otra persona está entendiendo lo que se le está

diciendo o si esta malinterpretando, y si fuera así, el feed back da la oportunidad de darle un giro a la comunicación si es que se está abierto al diálogo y a la actitud de escucha.

El feedback permite ver si estamos logrando hacer entender a las personas lo que queremos o si tenemos que reconsiderar la forma en la que lo estamos haciendo. Esto es “Cuando una fuente recibe un feed back que recompensa, continua produciendo el mismo tipo de mensaje. Cuando recibe una feedback que no recompensa, cambiara eventualmente su mensaje” (Berlo, 2008:99).

Por tanto el feedback ayuda a reconsiderar los malos entendidos si es que se sabe emplear, y es lo que en este trabajo se ha recalcado en un inicio, la importancia de impedir malos entendidos, evitando así un vacío interpersonal que dificulte aún más la comunicación interpersonal-oral en la vida académica universitaria y por consiguiente en la laboral.

## VACÍO INTERPERSONAL

Para entender esto se observa que la subjetividad y la limitada percepción de la realidad, que caracteriza estos procesos nos pueden llevar a un vacío interpersonal y a lo mejor hasta existencial, del que nos hablan Marroquín y Villa (1995: 33 ) en donde mencionan que se dá cuando una persona se comunica, pero no transmite lo que ella quiere por que no sabe como hacerlo y no es entendida por la otra persona por que se malinterpretó el mensaje.

Esto se refiere a que “el vacío interpersonal tendrá lugar cuando las intenciones de la persona “A” no han sido percibidas adecuadamente como tales por la persona “B”, bien por que no han sido codificadas por ella, bien por que la descodificación de la persona B ha sido equivocada” (Marroquín y Villa,1995: 33).

Esto es importante evitar en las esferas académicas universitarias y laborales, para poder tener jóvenes seguros de sí mismos que sean creativos e innovadores, así como capaces de llegar a acuerdos con los demás respetando sus propias opiniones y las de los demás

Sin embargo “el reducir el vacío interpersonal supone hacerse conscientes de la auténtica intencionalidad de las personas que interactúan” (Marroquín y Villa, 1995:34) para ello es elemental conocerse a sí mismo primero y después como comunicarse con los demás.

Ya que en opinión de los entrevistados en alguna etapa de nuestras vidas nos llegamos a sentir con un vacío interpersonal que nos hace sentir mal por no darnos a entender con los demás, por lo que una actitud empática pudiera ayudar en este proceso, según C. Rogers (Citado en Marroquín y Villa, 1995:34) ya que consiste en la capacidad para ponerse en lugar de la otra persona, en ser capaz de penetrar en su mundo perceptual, captando la situación tal como ella la vive y la percibe, no como nosotros, con nuestra propia personalidad o sistema de valores y creencias, la viviríamos o percibiríamos.

Así mismo David K. Berlo (2008:107) nos habla de la importancia que tiene el ponernos en el lugar del otro para entenderlo, es decir la relevancia de desarrollar la empatía, para esto nos menciona dos teorías que explican este proceso, que son:

La teoría de la inferencia la cual se refiere a “que el hombre posee un conocimiento directo de sí mismo, pero solo puede obtener evidencia indirecta de los estados internos de los demás” (Berlo,2008:108) ya que no puede saber con exactitud lo que el otro piense o sienta, solo infiere lo que a lo mejor pudiese estar pasando por su mente.

La siguiente teoría es la de la Asunción del rol “dice que desde que nacemos no podemos tener un conocimiento de sí mismo si no que lo generamos através de observar a otros.

Estas teorías se complementan, de manera que como dice David K Berlo (2008:110) la empatía designa el proceso en el cual nos proyectamos dentro de lo estados internos o personalidades de lo demás, con el fin de poder preveer la forma en que habrán de conducirse, es decir, inferimos los estados internos de otros comparándolos con nuestras propias predisposiciones y actitudes.

Al mismo tiempo entramos a desempeñar un rol. Tratamos de ponernos en el lugar del otro, de percibir su mundo de la misma manera y al hacerlo desarrollamos así el concepto de sí mismo que usamos para llevar acabo inferencias sobre otros.

Y esto nos sirve saberlo para mejorar nuestra comunicación interpersonal en la universidad y en el ámbito profesional (laboral), puesto que el conocerse a sí mismo y tomar en cuenta los diferentes marcos de referencia y por tanto experiencias individuales de los demás, se puede lograr y/o desarrollamos una actitud empática en la cual se podrá predecir de una manera más precisa el ánimo y los sentimientos de otra persona, evitando así un déficit interpersonal en nuestra vida y en dichos ámbitos.

## DÉFICIT INTERPERSONAL

En la comunicación interpersonal, muchos factores psicológicos, sociales y culturales pueden reducir la precisión. “Estos incluirían problemas de percepción, falta de familiaridad con el lenguaje, falla de memoria e incluso, antipatía entre los comunicadores” (Defleur, 2006:20). Así como también el no desarrollar ciertas habilidades sociales necesarias para la convivencia, lo cual contribuiría al déficit interpersonal de las personas.

Es importante conocer qué habilidades sociales existen y cuales tiene cada persona, ya que las habilidades sociales o de relación interpersonal están presentes en todos los ámbitos de nuestra vida. “Son conductas concretas, de complejidad variable, que nos permiten sentirnos competentes en diferentes situaciones y escenarios así como obtener una gratificación social.” (Defleur, 2006:20)

Lo que hace necesaria su explicación en este trabajo ya que hacer nuevos amigos y mantener nuestras amistades a largo plazo, expresar a otros nuestras necesidades, compartir nuestras experiencias y empatizar con las vivencias de los demás, así como defender nuestros intereses, que es algo que tenemos que hacer a diario y estos son sólo algunos ejemplos de la importancia de desarrollar habilidades sociales.

Puesto que “sentirse incompetente socialmente nos puede conducir a una situación de aislamiento social y sufrimiento psicológico difícil de manejar. Para evitar eso todas las personas necesitamos crecer en un entorno socialmente estimulante, pues el crecimiento personal en todos los ámbitos necesita de la posibilidad de compartir, de ser y estar con los demás (familia, amigos, compañeros de clase, colegas de trabajo, etc.)” (Defleur, 2006:21).

Basta recordar los esfuerzos que, desde el ámbito educativo hasta el entorno laboral, se realizan para favorecer un clima de relación óptimo que permite a cada persona beneficiarse del contacto con los demás, favoreciendo así un mejor rendimiento académico o profesional.

Entonces se entiende que las habilidades sociales son conductas concretas que se aprenden si se dan las condiciones adecuadas para dicho aprendizaje. Por lo que existen numerosos programas de entrenamiento específicos para enseñar a una persona a ser

socialmente habilidoso, sin embargo esto a veces es desconocido por las personas y si se llega a la universidad con pocas habilidades y no se está consciente de dichos programas, se volverá más complicado tratar de mejorar en cierta habilidad que se nos haga difícil y peor aún si no estamos conscientes de ello.

Existen diversas habilidades sociales, por mencionar algunas de ellas se observan las que son aprendidas a edades muy tempranas (fórmulas de cortesía como saludar, dar las gracias o pedir las cosas por favor), hasta otras habilidades mucho más complejas exigidas en el complejo mundo de los adultos (saber decir que no, negociar, ponerse en el lugar del otro, formular una queja sin molestar, tomar decisiones, etc), las cuales deben reforzar los alumnos universitarios y no se diga de los que están ya en un ámbito profesional-laboral debido a que muchos carecemos de ellas, por la falta de práctica o conocimiento y en estos ámbitos su exigencia es primordial.

Sin embargo el tratar de entrenar todas ellas al mismo tiempo resultaría una tarea improductiva. Así pues, de acuerdo con la edad, las características de la persona, sus aprendizajes previos, etc., será oportuno comenzar asegurando un buen aprendizaje de las habilidades más básicas (la cortesía, pedir ayuda, iniciar y mantener una conversación sencilla, preguntar por un familiar...) hasta otras habilidades más complejas (ser asertivo, ser discreto, solucionar una disputa con un amigo, tomar decisiones, etc).

En definitiva, las habilidades sociales, al igual que muchas otras conductas, se aprenden observando a los demás, poniéndolas en práctica y normalmente no requieren de una instrucción mediada. Ahora bien, en ocasiones “mostrar explícitamente unas pautas concretas, sencillas y adecuadas a su edad y capacidad, puede favorecer y optimizar el aprendizaje de dichas habilidades” (Hidalgo, 1998:26) lo cual sería importante empezar a enseñar desde niños y reforzarlo en los niveles básicos de educación de una manera más continua para que no se olvide o se llegue a perder.

Lo que actualmente no sucede, pues en mi experiencia personal y en opinión de los entrevistados para este trabajo, el sistema educativo cada vez más se preocupa por cuestiones administrativas y por llegar a estándares que no se basan en el contexto de cada escuela; lo que hace importante conocer que “La persona desarrolla habilidades sociales que implican fundamentalmente dos procesos esenciales: una es la percepción social (Argyle, 1978 citado en Hidalgo, 1998:27) que le permite percibir, descifrar, discriminar, codificar, simbolizar comportamientos tanto intrapersonales como interpersonales, y otro el aprendizaje de una metodología de resolución de situaciones sociales aplicando ciertas destrezas socio cognitivas y conductuales. “Estos dos procesos son fundamentales en las habilidades sociales y permiten el adecuado ajuste social de la persona de acuerdo a la edad el rol y el contexto social” (Hidalgo, 1998:27).

Cuando la capacidad de percepción social interpersonal falla, tiene carencias ó la metodología no es apropiada, surgen los problemas de déficits interpersonales, como la ansiedad social, temores, expectativas e ideas irracionales que van configurando una autoimagen distorsionada y una baja autoestima, lo cual es importante reflexionar en este trabajo, puesto que lo anterior no permite que se dé una comunicación interpersonal-oral eficaz, pues no se confía en que se pueda hacer bien.

Aquí destaca la importancia de mostrar en este trabajo que existen diferentes modelos que hablan acerca de la falta de habilidades, de los cuales mencionaré brevemente los siguientes según Carmen Hidalgo, 1998:27).

#### Modelo de déficit de habilidades sociales

Este modelo habla de que a la persona le hace falta aprender componentes motores verbales y no verbales necesarios para lograr un comportamiento social competente. “La persona inhábil carece de un repertorio conductual y/o usa respuestas inadecuadas por que no las ha aprendido o lo ha hecho inadecuadamente.

### Modelo de inhibición por ansiedad

Aquí explica que la persona si tiene las habilidades necesarias pero que están inhibidas o distorsionadas por ansiedad.

### Modelo de inhibición mediatizada

Aquí se dice que la inhibición también puede estar influida por diversos procesos cognitivos: “expectativas y creencias irracionales, autoverbalizaciones negativas, estándares perfeccionistas y autoexigentes de evaluación” (Hidalgo, 1998:27), etc.

### Modelo de percepción social.

Explica que las personas no cuentan con la capacidad de discernir lo que es adecuado o no, no han aprendido a interpretar adecuadamente las señales y mensajes del emisor, Según Morrison y Bellack (1981) citados en Hidalgo (1998:29) el no tener una adecuada percepción social implica que existirán personas con dificultades para identificar estímulos interpersonales no-verbales y personas poco asertivas a las cuales se les dificultará la socialización debida a su mala comunicación.

Sin embargo “ninguno de estos modelos por si solo es capaz de explicar las diversas y complejas dificultades en las relaciones interpersonales” (Hidalgo, 1998:29) ya que a las personas diferentes situaciones son las que nos hacen el tener un déficit en las relaciones interpersonales, lo importante para este trabajo es mostrar precisamente el valor que tiene desarrollar diferentes habilidades sociales, que faciliten formar o establecer relaciones gratas por medio de una adecuada comunicación interpersonal-oral, para así poder influir y satisfacer necesidades propias y de los demás.

Y el no haberlas desarrollado genera consecuencias como ya se mencionaba de tener un déficit interpersonal, en el cual se describe que “Las expectativas interpersonales tienen consecuencias inmediatas y mediatas” (Hidalgo, 1998:31).



En lo inmediato se ve en la interacción de la persona y las personas con dificultades en el área social suele tener niveles de exigencia muy elevados y perfeccionistas respecto a la conducta social efectiva, lo cual los lleva a tener dificultades en la comunicación interpersonal y hasta intrapersonal por la exigencia que tienen.

Por otro lado la expectativa a largo plazo, se pueden ver reflejadas “a lo largo de la vida del ser humano con consecuencias psicológicas como: inhibición social, aislamiento, ansiedad, inseguridad o baja autoestima” (Hidalgo, 1998:32), que se pueden observar muchas veces en los alumnos universitarios y en los que están laborando, cuando no están seguros de lo que quieren decir y por eso evitan el tener que estar frente a un público o bien con otro interlocutor, así como tomar decisiones importantes.

Por lo que es elemental reflexionar acerca de la adquisición de estas habilidades y si no se tuvieran al llegar a la universidad pues trabajar por desarrollarlas, así como en el ámbito profesional-laboral, puesto que también se ha encontrado que la falta de destrezas sociales repercute de distintas maneras en las personas. Ya que “algunas veces presentan un rendimiento académico inferior que las personas con habilidades sociales adecuadas, otras tienen problemas en el plano laboral” (Hidalgo, 1998:32).

En pocas palabras para concluir este capítulo se puede decir que si desde la niñez no se adquieren y refuerzan estas habilidades sociales, puede haber repercusiones en la vida adulta como: “diversos disturbios psicopatológicos, de los cuales se destacan: ansiedad social, timidez, depresión, problemas de agresividad, conducta delictual, etc. Las habilidades sociales son un factor determinante de la calidad de vida de la persona” (Hidalgo, 1998:32) por lo que la carencia de estas habilidades pueden definir la calidad de vida de una persona.

Porque “las personas que tienen problemas en el campo de las habilidades sociales, lo perciben como un problema general que involucra toda su persona y dificulta en forma continua su relación con los demás” (Hidalgo,1998:57) y si recordamos que una característica de la comunicación interpersonal es precisamente la interdependencia que existe entre las personas dentro de un sistema, ya sea la familia o la escuela o el trabajo, en donde la conducta de uno afecta la de otro y así sucesivamente, se recalca la importancia de desarrollar habilidades sociales efectivas.

En el caso de este trabajo la habilidad social que más se pretende fomentar es la de “saber que puede decirse, cuando, a quien y en que momento” (Hidalgo, 1998:60) ya que como se vio a lo largo del capítulo “en toda relación interpersonal uno de los factores centrales es el de la comunicación” (Hidalgo, 1998:63).

La cual es muy relevante en la vida de todo ser humano, pero enfocado en este trabajo un poco más a nivel universitario y profesional ya que en mi experiencia académica y en opinión de los entrevistados, se dá por hecho que las personas que están en estos ámbitos ya tienen adquiridas estas habilidades y en específico la de comunicarse oralmente bien, lo cual como ya se ha dicho no es así ya que ser competente a la hora de comunicarnos oralmente implica muchos elementos que se describirán en el siguiente capítulo.

## CAPÍTULO 3

### COMUNICACIÓN VERBAL

*La comunicación oral es crucial para el hombre  
pues está presente en todas las esferas de la vida humana.  
(Ochoa 2008:71).*

En los capítulos anteriores se ha mencionado ya que dentro de la comunicación humana, la comunicación interpersonal por medio del lenguaje oral, juega un papel muy importante, debido a que el comunicarse oralmente bien, facilita el logro de objetivos en las relaciones interpersonales, y uno se puede dar cuenta de ello cuando lo que se expresa no causa malos entendidos con las demás personas.

Sin embargo para lograr eso se requiere de un proceso de aprendizaje continuo y sistemático. Ya que desde la niñez el hombre habla con sus semejantes para establecer relaciones interpersonales, para significar y comprender su entorno, por tanto es necesario aprender a hablar con un lenguaje en común que ayude a satisfacer necesidades.

Entonces hay que tener presente que desde que se nace se aprende a hablar de manera “natural”, por el hecho de ser miembros de un grupo familiar que nos habla y que nos induce a hablar como parte de nuestro proceso de socialización a lo largo de nuestra vida.

Hablar sin embargo no es proceso simple, “Hablar implica conocer no solo el código lingüístico, sino también que decir, a quien y como decirlo de manera apropiada en una situación dada” (Ochoa, 2008:72) lo cual no a todos se nos facilita o más bien a la mayoría se nos dificulta, lo cual resalta el hecho de practicar esta habilidad en nuestra vida diaria, sin embargo en la universidad resalta la importancia puesto que se convive

con una gran diversidad de personas, las cuales opinan y actúan de diferentes formas de acuerdo a su juicio, y tener conocimiento de ello nos ayuda en nuestra comunicación interpersonal que necesariamente debemos llevar a cabo.

## EL LENGUAJE

Para ello el medio por el que nos comunicamos los seres humanos se llama lenguaje, el cual se puede definir como “Un conjunto de signos estructurados que dan a entender una cosa” (Morris, 1985 citado en Fonseca,2000:5). El lenguaje nace como el más trascendental de los inventos que ha desarrollado el hombre para comprender su mundo y desempeña una función central en las sociedades civilizadas, pues influye tanto en su nivel de desarrollo y progreso como en el del conocimiento.

Lo que hace significativo aclarar en este trabajo algunos puntos acerca del lenguaje debido a su importancia, como se hace a continuación:

En sus orígenes, el hombre se comunicaba con lenguajes no verbales, mediante su cuerpo y sus órganos sensoriales: la voz, el gesto, los movimientos y los ojos. Y a principios del siglo XX surgió una gran controversia sobre si los animales pueden comunicarse con el lenguaje. Pero a pesar de diferentes estudios realizados durante décadas con animales, se encontró que “hay un gran espacio entre las habilidades de comunicación de los seres humanos y las de los animales más cercanos a nosotros en el continuo filogenético” (Defleur, 2006:33) como los changos, los cuales solo responden a señales como ya se mencionaba en el capítulo uno.

Entonces “La comunicación por medio del lenguaje es exclusiva del ser humano. La comunicación verbal se basa en el aprendizaje, pero también requiere convenciones de significados compartidos entre quienes emplean un lenguaje” (Defleur, 2006:28), lo que

quiere decir que no basta con saber el mismo idioma si no conocer los significados que le asigna cada persona a un signo, lo cual es relevante en la universidad y en el trabajo para tomar acuerdos importantes y principalmente trabajar en equipo.

Por tanto se entiende que los seres humanos requieren de un idioma compartido para desarrollarse de manera normal. Si se les niega un ambiente en donde se desarrolle socialmente, sus procesos de percepción, pensamiento y memoria, así como las relaciones sociales se vuelven disfuncionales permaneciendo en un nivel animal, por eso es importante lograr que “Los seres humanos se comuniquen en patrones de símbolos cuyos significados sean entendidos tanto por quien inicia el mensaje como por quien o quienes lo perciben, decodifican y construyen sus significados” (Defleur, 2006:37).

Entonces el participar en una comunicación verbal requiere que cada uno de nosotros domine gran cantidad de etiquetas, de interpretaciones, imágenes y experiencias subjetivas que están asociadas con aspectos específicos del mundo que nos rodea. Y por medio del uso de los símbolos los seres humanos adquieren etiquetas para las configuraciones del significado.

Y si bien es cierto que la selección inicial de un símbolo para etiquetar un referente y su significado puede ser arbitraria, también lo es que una vez que se logra un consenso acerca de un significado, este se estabiliza. Por ejemplo cuando un inventor descubre o crea algo le asigna un nombre, como la cpu o usb o la televisión o la radio, etc, y posteriormente los demás le nombramos de la manera que nos enseñan, por que así quedo su nombre.

El lenguaje está conformado por miles de tales sistemas, además de reglas convencionales elaboradas para reunir los símbolos como en el caso de oraciones compuestas por palabras. Entonces la capacidad humana para aprender y utilizar el

lenguaje proporciona al individuo no solo un medio sofisticado de comunicación con los demás sino también es el medio por el cual los inventos e innovaciones se logran y se realiza la acumulación cultural para enriquecer constantemente la vida humana.

Por tanto realza la importancia en el ámbito universitario y profesional-laboral, puesto que si no hay una buena comunicación interpersonal-oral, es más difícil la obtención de innovaciones que mejoren la vida humana, por la carencia de saber trabajar en equipo la cual implica como principal elemento saber escuchar y comunicarse por medio de un lenguaje.

Lo que destaca el hecho de saber que tanto el lenguaje como la comunicación se consideran de naturaleza social pues nacen en la gente y propician la interacción de los grupos y la formación de las sociedades. Los dos se complementan, ya que “el lenguaje es un mero instrumento para comunicarse y la comunicación necesita del lenguaje para funcionar”(Fonseca,2000:16).

Por lo que es elemental para los universitarios y los que ya están laborando estar conscientes de que “el lenguaje se aprende también a través del contacto con nuestro grupo, en la misma forma en que aprendemos los modos de comportamiento, en este sentido, el comunicador puede aprender conductas, idiomas o palabras propias de diversos contextos culturales para lograr una comunicación más efectiva en ellos” (Fonseca,2000:25) es decir que no por que algún individuo haya aprendido cierto lenguaje en su contexto social no pueda agregar otros significados, lo cual también es significativo tener presente en cualquier ámbito, para estar abiertos a la adquisición de nuevos lenguajes o bien trabajar más con los que se nos facilitan, logrando buenos resultados académicos y laborales.

Ya que el lenguaje es el elemento en donde se pueden hacer más cambios y adaptaciones para lograr que las palabras tengan significado para las personas en cierto contexto, puesto que “los significados no radican en las palabras, sino en las personas, que les dan significación con base en información y experiencias previas comunes” (Berlo, 1980: 141) como se ha mencionado.

Por lo que es necesario tomar en cuenta que todos traemos un camino ya recorrido en cuanto a experiencias y formas de comunicarnos que nos han funcionado a lo largo de nuestra vida, por lo que cada uno se va a comunicar primeramente como sabe hacerlo para posteriormente adaptarse a la forma en que los demás integrantes de un grupo lo hacen.

Entonces se observa que a lo largo de nuestra vida aprendemos muchos lenguajes verbales y no verbales a los que les atribuimos significados, sin embargo tanto el lenguaje como los significados evoluciona; ya que aprendemos nuevos términos y con ellos nuevos significados, los cuales modificamos, desfiguramos e incluso perdemos en los diversos contextos en donde nos comunicamos.

Para este trabajo es importante resaltar que con el lenguaje verbal las ideas se traducen en palabras. Y las palabras tienen que ver con los cambios de pensamiento y con la evolución de nuestros pueblos en todas sus actividades, así esos cambios influyen en los distintos modos de decir o nombrar las cosas; por lo que surge otro término ligado a la expresión, al lenguaje y a la comunicación humana: que es la “lengua” (Ferrer 1994, citado en Fonseca,2000:6) que sería la parte social del lenguaje, es decir del modo particular de hablar de un grupo o pueblo.

La lengua es la manera en que un grupo o sociedad utiliza el lenguaje verbal acorde a su región, forma de vivir y comportarse. Como explica Ferdinand de Saussure (citado en

Fonseca,2000:6) que “el habla” es un acto comunicativo, es el uso, el instrumento individual y fundamental de la comunicación humana, y la lengua es la estructura, el tejido gramatical, el pensamiento organizado de un pueblo o sociedad; la lengua es la que une a las personas y en gran medida hace a una nación.

Lo cual es importante mencionar en este trabajo para no confundir la lengua con el lenguaje que es lo que interesa reflexionar en este capítulo, debido a que la comunicación se realiza a través de diferentes lenguajes, de diversas formas de expresión, por lo que se entiende que “Los lenguajes son sistemas de signos, recursos expresivos mediante los cuales se comunican ideas, opiniones, emociones y sentimientos. Están presentes en todo acto comunicativo que se realiza entre seres humanos, y generalmente se presentan de manera combinada” (Escudero,1994:21).

En el caso del nivel universitario o bien laboral cuando exponemos un determinado tema llegamos a utilizar varios lenguajes, como el oral, el escrito, el kinésico (movimientos corporales), el de imágenes visuales presente en las ilustraciones que mostramos y probablemente el sonoro, si complementamos con algo grabado en un disco o bien la música que se le pone a las diapositivas.

Y es que estos sistemas han sido creados por el hombre, ya que antes de él no existían, se fueron configurando y desarrollando al mismo tiempo que el hombre ha ido evolucionando. Al igual los lenguajes como sistemas constituidos se han modificado de acuerdo al propio desarrollo del hombre, quien además, ha conformado y creado nuevos lenguajes que utilizan signos distintos y se soportan a través de medios diferentes.

Por ejemplo vemos que en la actualidad, lenguajes como el visual (imágenes), el sonoro (radio, discos, mp3, etc) o el audiovisual (cine, televisión, computadora), son predominantes en la expresión y comunicación del ser humano.



Estos nuevos lenguajes que utiliza la sociedad actual, “son producto de la asimilación de la imagen visual y sonora con el lenguaje oral y escrito que nos llegan por los medios masivos de comunicación” (Escudero, 1994:23) y estos se pueden observar en una misma persona o misma situación, los cuales se describirán enseguida, no sin antes aclarar que hay una gran variedad de clasificaciones acerca de los tipos de lenguajes que existen, pero para este trabajo se retoman los siguientes.

LENGUAJE	SE DA POR MEDIO DE:	SE BASA EN:	OBSERVACIONES.
GESTUAL	Cuerpo, manos, rostro, mirada, contacto físico.	Comunicación no verbal.	El medio por el que se comunican las emociones
ORAL	Boca, voz, palabras habladas, oído etc.	Comunicación verbal.	Las palabras como signos sonoros, que transmiten ideas, pensamientos, emociones y deseos.
ESCRITO	Manos, palabras escritas (letras).	Conceptos	Es más interiorizado, ya que la escritura es la representación del habla.
IMÁGENES VISUALES	Imágenes, ojos, sentidos.	Imágenes-Representación de la realidad.	Lenguaje universal con significados específicos Complementa al lenguaje oral.
SONORO	Voz, música, ojos, oídos, tonos.	Elementos de carácter auditivo	Es utilizado por la radio y soportes tecnológicos.
AUDIO-VISUAL	Imágenes, voz, música, ojos, oídos,	Imágenes en movimiento y sonidos.	Es la combinación del lenguaje visual y el sonoro. Se observa en Cine o televisión.
ESCRITO VISUAL	Letras, manos, ojos, voz.	Variación de tamaño, formas, color y grosor de las letras, para transformar su significado.	Síntesis de la palabra con la imagen.

Elaborado por: Hernández Martínez Carina Dalia, basado en: ESCUDERO Yerena Maria Teresa. (1994).Lenguajes. Fascículo del curso multimedia, educación para los medios, UPN, México.

Y como se puede observar “los lazos que unen el lenguaje de las palabras, el de las imágenes y el de los sonidos han llegado a ser tan estrechos y constantes en la actualidad, que ya no es posible hablar de tres lenguajes diferentes y opuestos, sino de uno solo y único: el lenguaje total que dispone de tres formas de expresión, de tres clases de signos diferentes: las palabras, las imágenes y los sonidos” (Vallet,1968, citado por Gutiérrez, 1973, en Escudero,1994:36).

Lo cual se ve reflejado en las clases de los universitarios tanto en las exposiciones de los alumnos que hacen por medio de diapositivas, láminas, música, etc, como también de los maestros que utilizan la tecnología para dar sus clases de una manera más dinámica y es allí donde se puede constatar como la utilización simultánea de las diferentes formas de expresión ha traído consigo para el hombre actual, una serie de implicaciones de todo tipo, incluyendo las pedagógicas, sin embargo para lograr este lenguaje total se hace elemental desarrollar competencias comunicativas que ayuden en este proceso de comunicación con los demás.

Y el ámbito académico es ideal para aprender y reforzar esas competencias como se pretende enfatizar en este trabajo de investigación puesto que “En el desarrollo de la competencia comunicativa oral, desempeña un papel fundamental la institución escolar, ya que en ella se puede programar y planificar formas de acceso a prácticas discursivas menos comunes y que aumentarán el capital comunicativo” (Casalmiglia y Tuson, 1999, citados en Ochoa,2008:74), por lo que los maestros y alumnos en la universidad, deben estar conscientes de ello ya que es indispensable para poder aprovechar al máximo los conocimientos que se pueden adquirir en ella.

Ya que lamentablemente en mi experiencia académica, así como en opinión de los alumnos y docentes entrevistados coincidimos que no se le ha dado la importancia real que tiene el desarrollar un lenguaje verbal eficaz como ya se ha mencionado

anteriormente; sin embargo es necesario tomar en cuenta que cuando se tiene el propósito de comunicarse, se puede hacer mediante dos tipos de comunicación que utiliza el lenguaje verbal que puede ser: hablando ó escribiendo.

## LENGUAJE VERBAL HABLADO.

Hasta este punto queda claro que desde niños aprendemos a hablar y después a partir de la educación escolar formal, a escribir, por eso hablar pudiera parecer más fácil que escribir, sin embargo no a todos se nos facilita conforme vamos creciendo y no por que no tengamos las condiciones fisiológicas que se requieren para hacerlo, sino por diversos elementos que dificultan el participar verbalmente en la vida diaria. Lo cual se refiere al proceso en el que cada persona desarrolla la capacidad para involucrarse en el procesamiento cognitivo, el cual incluye la percepción, el pensamiento y el recuerdo.

Y el practicarla es relevante por que también permite que la persona desarrolle el conocimiento de sí mismo; ya que “la comunicación verbal tiene más de un siglo de haberse identificado como un proceso fundamental que permite que los seres humanos desarrollen su mente, su individualidad y su sociedad” (Defleur, 2006:50) para lo cual también escribir bien, resulta de gran utilidad para ordenar ideas y manejar con mayor precisión el vocabulario en el momento de hablar, por que los errores y deficiencias al escribir generalmente se reflejan al hablar; aunque las dos habilidades son procesos comunicativos diferentes en cuanto a conocimientos y habilidades ambos son producto de un razonamiento verbal y son complementarios.

Y aunque en este trabajo no se profundizará en el lenguaje escrito si es relevante saber que “Existen diferencias importantes entre la comunicación oral y la escrita. La más importante atañe al carácter dialogal de la oralidad, es decir a la copresencia de dos o más interlocutores, frente a la ausencia física del interlocutor en la producción escrita”

(Ochoa, 2008:74) para entender la importancia de desarrollar adecuadamente cada uno de los lenguajes para que se puedan complementar y tener una mejor comunicación interpersonal.

Lo cual es importante para este trabajo ya que en las interacciones cara a cara, que se dan entre los universitarios y de las personas que se encuentran laborando, no solo hay que controlar el contenido informativo de lo que se está comunicando, sino también las reacciones y actitudes del receptor frente a lo dicho por el emisor.

Puesto que la comunicación oral es simultánea al acto del habla, lo que significa que es necesario pensar sobre la marcha y hablar al mismo tiempo, en donde se utilizan repeticiones, paráfrasis, palabras comodín, que en la escritura se evitan gracias a la posibilidad de revisar y corregir antes de la versión definitiva del texto. Entonces “en la comunicación oral no es posible tachar o borrar palabras, sino que para enmendar los errores hay que hacerlo con el mismo discurso” (Ochoa,2008:74), por lo que es de importancia aprender a hacerlo bien.

Así la oralidad y la escritura son procesos de producción de lenguaje, y aunque la oralidad preceda a la escritura “no quiere decir que una sea natural y la otra no, puesto que las dos son el resultado de factores biológicos y culturales” (Ochoa,2008:75) los cuales en gran medida determinan en cada persona sus habilidades comunicativas, por lo que es importante saberlo para desarrollar y mejorar en nuestra comunicación interpersonal-oral facilitando así relaciones sociales que podemos formar dentro de un ámbito universitario o laboral. En donde sin duda hay que tener presentes las características específicas de la comunicación oral que se describen a continuación según Fonseca (2000).

## CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN ORAL

\* “La comunicación oral está ligada a un tiempo y es siempre dinámica en un continuo ir y venir” (Fonseca,2000: 15) puesto que los receptores y emisores se intercambian de papel una y otra vez.

\* La comunicación oral tiene la capacidad de utilizar la voz, los gestos y todos los recursos de expresividad de movimientos que tiene el hablante, lo que a veces ayuda darse a entender mejor, aunque en otros casos pudiera perjudicar debido a que no se sabe expresar con movimientos adecuados, de ahí la importancia de aprender a hablar claramente.

\*En la comunicación oral cometemos muchos errores, debido a que no hay mucho tiempo para pensar detalladamente lo que se quiere decir y a veces no tenemos el vocabulario suficiente para transmitir nuestras ideas, así mismo a veces no nos percatamos de los diferentes tipos de lenguaje que se utilizan en diversos lugares, así como la lengua que predomina allí.

Aunque también además de saber estas características es importante conocer, que como comunicadores es esencial tener una disposición para observar y aprender los hábitos y costumbres peculiares del contexto en donde nos encontremos, para reconocer las diferencias que muestran los patrones de comportamientos verbales y no verbales debido a las actividades y funciones que desempeñen las personas en su estructura social, ya que “analizando estos elementos lograremos entender mejor el significado de su comunicación” (Fonseca, 2000:27).

Lo que hace relevante en este trabajo destacar cuál sería el papel de un comunicador en este proceso de comunicación interpersonal-oral, ya que muchas veces resulta difícil,

por diversas razones, una de ellas sería el no saber que existen papeles que determinan en el proceso de la comunicación.

## EL PAPEL DEL COMUNICADOR Y SUS FUNCIONES.

Para entender mejor esto vemos como en una sociedad todos desempeñamos papeles. En este trabajo se entenderá que un papel representa “un conjunto de conductas establecidas para el cumplimiento de una posición específica dentro de un sistema social” (Fonseca, 2000:32).

Así se observa que tanto en las familias, en las organizaciones y en general en los grupos que siguen patrones de comportamiento aprendidos, en conjunto, constituyen una cultura, la cual se distingue por los diferentes papeles que cada uno representa. El cumplimiento de los papeles aprendidos, dentro de un sistema exige a los individuos interactúen, surgiendo así la interdependencia del grupo. La acción entre unos y otros se realiza por medio de la comunicación, por lo que todos, en el desarrollo de algún papel asignado, también asumimos el papel de comunicador.

Lo cual se puede ver en los grupos universitarios y laborales, como por ejemplo con directivos, profesores, alumnos ó jefes y empleados, los cuales cada uno de ellos representa un papel de comunicador dentro y fuera de ese grupo, pero con diferentes jerarquías. Ya que “El papel de comunicador, al igual que otros papeles, implica conductas, normas o reglas que prescriben como actuar en esa posición, entre las que encontramos dos básicas: el deber de interactuar y el poder de empatizar” (Fonseca,2000: 32).

Ambas conductas se fundamentan en el deber del comunicador de hablar y escuchar a otras personas y en la intención de llegar a una identificación a través del lenguaje, por

medio del cual se realizan adaptaciones según el contexto en donde se efectúa la comunicación, como ya se ha mencionado.

Entonces el papel del comunicador demanda a una persona observar y conocer el sistema social en donde se comunica; hacer predicciones o inferencias sobre la forma en que responderán a la comunicación los miembros del grupo de acuerdo con sus valores, normas y papeles establecidos; luego seleccionar los niveles de lenguajes adecuados para cada persona, situación o contexto, a fin de llegar a establecer mayor identificación interpersonal y una interacción más significativa.

De allí su importancia de describirlo en este trabajo, puesto que el papel del comunicador se relaciona íntimamente con nuestra forma de escuchar. Su cumplimiento puede resultar fácil y cómodo para muchos, pero difícil e incomodo para otros, como se explicaba en el capítulo anterior; y si en el trabajo o en la universidad no se toma en cuenta se hará difícil la comunicación interpersonal-oral.

Pues el saber escuchar es parte de la responsabilidad de un comunicador; ya que el proceso comunicativo es recíproco, es decir que se debe saber hablar pero también saber escuchar; “según ciertos estudios, muy pocas personas saben hacerlo, pues existen muchos obstáculos y mitos que impiden que escuchemos con efectividad” (Fonseca,2000:32), ya que el acto de escuchar no es tan fácil y menos si no se conoce la importancia de hacerlo con efectividad como también opinaban los entrevistados para este trabajo.

Por ello es preciso recordar que la comunicación tiene características de naturaleza social como: la interacción entre personas, la organización de grupos, el uso de niveles del lenguaje y sus significados delimitados por un contexto social o cultural, como ya se ha explicado anteriormente, pero además hay que saber que existen funciones más

específicas de un comunicador como lo describen Zacharis y Coleman (1978) citados en Fonseca,2000:27) los cuales señalan cinco funciones del comunicador que éste tiene cuando debe comunicar que son:

LINGÜÍSTICA	SIMBÓLICA	ORGANIZATIVA	SOCIAL	CULTURAL
Esta función la utiliza el comunicador desde que genera ideas, las ordena con base en su contenido y elige el tratamiento y el nivel adecuado para los receptores.	Se utiliza para representar hechos, objetos o sentimientos a través de símbolos, señales o signos que los receptores interpretan.	Esta función es la que promueve la interdependencia y la transmisión de información entre todas las partes que integran un sistema social.	La función social permite al comunicador interactuar en formas apropiadas de acuerdo con las situaciones sociales de los estratos.	Los individuos al comunicarse, transmiten hábitos, costumbres, valores y creencias que conforman su cultura.

Elaborado por: Hernández Martínez Carina Dalia, basado en: FONSECA Yereña María del Socorro. (2000)Comunicación Oral. Edit. Pearson Educación. México

Sin embargo estas funciones muchas las desconocemos y aunque de alguna manera las llevamos acabo inconscientemente, no es nada mejor que tenerlas presentes a la hora de comunicarse, lo cual requiere también de la adquisición de ciertas habilidades orales básicas, como se menciona a continuación.

## HABILIDADES PARA LA COMUNICACION ORAL

El desarrollar habilidades para llegar a ser un comunicador competitivo exige llevar a la acción nuestras aptitudes y estas deben reflejarse en actitudes que den como resultado actuaciones eficaces; “es así como las aptitudes, actitudes, habilidades y el actuar de



cada persona influyen notablemente en su forma de ser y en su comunicación oral con los demás” (Fonseca, 2000:38).

Y es importante para este trabajo hacer notar que algunas personas tiene cualidades naturales sobresalientes que influyen para tener éxito en su comunicación; como por ejemplo una constitución física armoniosa, la simpatía, una voz sonora, un carácter firme y honesto, etc; pero que sin embargo a otras no se nos facilita tanto, lo cual resalta la importancia de saber que todas estas habilidades pueden ser aprendidas y desarrolladas hasta llegar a convertirse en verdaderos talentos, solo hay que fomentarlas y reforzarlas a lo largo de nuestra vida y más en la universidad para poder tener un buen desempeño académico y profesional en un futuro no muy lejano teniendo una comunicación efectiva.

Para la cual se requiere de la unión de 3 elementos que se relacionan en un mensaje cada vez que hablamos, lo cuales son visuales, verbales y vocales; que describe uno de los principales expertos en la comunicación interpersonal Albert Mehrabian (citado en Fonseca, 2000:38) que se mencionan a continuación.

Elementos visuales.- Se relacionan con la imagen física que las personas perciben de nosotros en el momento de la comunicación: la forma de gesticular, la manera de movernos, el arreglo personal o vestuario que usemos.

Elementos vocales.- Son las modulaciones que percibimos en la voz, como la entonación, velocidad, volumen, énfasis o fuerza, ritmo, proyección y resonancia.

Elementos verbales.- Se refieren a todas las palabras y métodos lingüísticos que utilizamos para hablar, desde la manera de estructurar las ideas que formulamos, la selección del lenguaje y los términos que utilizamos.

El conocer estos tres elementos se vuelve importante en el ambiente académico universitario y en el laboral ya que ayudan a saber que es lo que debemos tener presente para poder comunicarnos en una primera instancia, ya que los elementos visuales producen el primer impacto para la interacción, pues conforman la primera impresión; el sentido visual capta rápidamente la información y con base en nuestra percepción selectiva, recibimos, analizamos, evaluamos y emitimos el primer juicio de aceptación o rechazo hacia el comunicador y su mensaje.

Como siguiente paso apreciamos la voz. Que es parte de los elementos vocales, en donde los sonidos de la voz son los que reforzarán o modificarán la primera impresión formada por los elementos visuales: el “como lo dice” hace la interpretación de lo que se escucha reforzando o modificando el primer juicio visual hacia el mensaje o hacia el comunicador, ya que la entonación o énfasis de la voz puede modificar la percepción sobre la persona e incluso llegar a cambiar el significado interpretado del mensaje.

Y por último utilizamos los elementos verbales cuando expresamos nuestras ideas ya convertidas en palabras, serán las que completen la evaluación de aprobación o rechazo hacia el mensaje o hacia el comunicador, pues es en este plano donde se examinan el tema y sus derivaciones, el lenguaje y nivel de vocabulario empleados, junto con el sonido de la voz y las formas visuales del comunicador que completan el mensaje y su interpretación, como un todo.

Sin embargo esta información no todos la consideramos cuando nos comunicamos Inter personalmente, así que es relevante fomentar con mayor precisión este conocimiento en los universitarios que están inmersos en un ámbito más profesional, el cual dá paso a una nueva etapa de su vida que es la laboral, y su primera impresión cuenta para que puedan conseguir un empleo o permanecer en él.

Y en este punto se hace notar un componente clave en la comunicación oral que es la voz, ya que esta en gran medida le imprime significado a la palabra oral, por lo que se hace necesario reflexionar un poco más acerca de ella.

## LA VOZ

Todos los seres humanos al hablar emitimos diferentes sonidos que sirven de base para las distintas características vocales individuales generadas por nuestro aparato fonador; “el cual se compone de varios órganos que intervienen en la producción de la voz como: la nariz, el paladar, la lengua, la faringe, epiglotis, la laringe, la traquea, la clavícula, los pulmones, la cavidad torácica y el diafragma” (Fonseca,2000:48) y es importante saber que la producción del habla por medio de estos órganos recibe el nombre de articulación.

La cual nos es de mucha utilidad pues todas las vocales y consonantes del español, al igual que las de la mayoría de las lenguas, se articulan utilizando el aire pulmonar que sale de la cavidad torácica, para pronunciar correctamente las sílabas del lenguaje y estas son importantes para darse a entender, por lo que se hace necesario conocer las llamadas habilidades de articulación entre las que se encuentran cuatro principales, que nos menciona Fernández de la Torre, (1995) citado en Fonseca (2000:48) que ayudan a la efectividad de la comunicación en cada persona, por lo que se describen a continuación.

1. *Claridad.*- Es la cualidad principal de una buena dicción. En ella intervienen el maxilar inferior, la lengua y los labios. Uno de los problemas más comunes al hablar es que las personas no mueven los músculos y su boca apenas se abre para pronunciar palabras. El nerviosismo, la tensión y la rapidez son enemigos de la claridad.

2. *Pureza*.- Es la condición de una voz limpia, clara, sin defectos producidos por el aparato vocal, como ronquera o mala pronunciación.
3. *Intensidad o alcance*.-Son características que afectan directamente la escucha y el entendimiento del mensaje. Cuanta más intensidad y resonancia tenga la voz, más lejos podrá llegar en un espacio.
4. *Variedad o flexibilidad vocal*.- Es dar modulación a la voz. Esta habilidad nos ayuda a dar el verdadero significado a los mensajes que queremos comunicar, ya que puede impedir el aburrimiento de los escuchas, pues la variedad de matices, tonos, ritmos, pausas y volumen pueden lograr que el mensaje sea más vivo, por que comunica algo a los receptores.

El articular bien es algo que a muchas personas nos falla por no haber tenido una enseñanza en ello, por lo que estas habilidades son importantes retomarlas a nivel universitario y laboral para lograr el entendimiento de lo que se está diciendo y/o escuchando, pero también se hace necesario tomar en cuenta las funciones que tiene la voz según Fonseca (2000:47) lo cual nos sirve para poder trabajar en la modulación de ésta y lograr que se escuche como queremos, como se muestra a continuación.

# FUNCCIONES DE LA VOZ

- Denotar la personalidad

Nos distingue de los demás, pues conforma gran parte de nuestra personalidad, ya que se considera un sonido único que al ser escuchados por otros forma una impresión de nuestra identidad.

- Comunicar sentimientos, emociones y actitudes.

La voz indica si el discurso causo impresión en el público, pues con ella los demás pueden deducir nuestros intereses o estado emocional.

- Transportar un mensaje.

Su función es llevar el mensaje hasta los escuchas, pero la decisión de elegir las condiciones de ese transporte es nuestra, al decirlo rápido, pausado o de que manera lo decimos.

- Generar imágenes

Se hace que los escuchas visualicen imágenes al escuchar una voz, ya que ésta crea imágenes en el pensamiento de los oyentes sobre el que habla y sobre lo que dicen en su comunicación

- Hacer más interesante una comunicación

A través de la energía, la emoción y el entusiasmo al hablar, formamos en los escuchas una ambiente vital en donde las ideas expresadas cobran significado, pero cuando alguien habla con poca expresividad o emotividad, el tiempo transcurre lentamente, nos sentimos aburridos y tal vez ni se escucha el mensaje completo.

- Conocer más del mensaje y de las personas a las que se escucha.

El tono de ciertas expresiones, las pausas, las pronunciaciones bajas y suaves, nos hacen saber de alguna manera lo que quiere decir la otra persona o el estado de ánimo que tiene puesto que la voz refleja un verdadero sentimiento o emoción que muchas veces la palabra no dice.

- Expresar, hablar y comunicar.

En pocas palabras de acuerdo con la habilidad que se tenga para manejar este instrumento sonoro considerado “el medio por excelencia” para la expresión del lenguaje racional y emocional de los seres humanos, se puede tener éxito en la comunicación oral.

Desafortunadamente no muchos conocemos estas habilidades de articulación, ni las funciones que tiene la voz, por lo que remarco la importancia de tomarlos en cuenta en este trabajo, y reforzarlos en el ámbito universitario para cuando se llegue a un ambiente laboral se cuenten con los componentes necesarios para una adecuada comunicación interpersonal-oral, la cual requiere de preparación.

Ya que como se ha dicho la preparación verbal resulta indispensable para hablar. Puesto que el hombre aún sabiéndose poseedor de conocimientos y cualidades para hablar ante los demás, puede sugestionarse negativamente respecto a sus habilidades de pensamiento para producir mensajes. “Esta incapacidad o incompetencia verbal surge casi siempre por la falta de confianza en sí mismo debido al desorden de ideas, al desconocimiento del lenguaje o a la falta de preparación en algún tema y al desinterés por comunicarlo” (Fonseca, 2000:50) lo cual sucede en muchas ocasiones con los alumnos universitarios y hasta en un empleo cuando se trata de explicar su propio trabajo.

Aunque También son muchos los casos de personas que con un reducido caudal de conocimientos, están siempre dispuestas hablar de cualquier tema y, quizá inconscientes de su responsabilidad, se lanzan a opinar, recomendar y afirmar lo que conocen muy poco. Otros, con gran audacia tratan de comunicar ideas por la gran convicción que tienen de ellas, pero cuando exponen sus puntos de vista hacen notoria su falta de preparación lingüística y su pobreza de vocabulario, y van de tropiezo en tropiezo al hablar, terminando por retirarse debido a su falta de habilidad verbal.

Y cualquiera de estos casos se ve notoriamente en la universidad o incluso ya en un empleo, por lo que es importante estar conscientes de que es necesario conocer nuestro proceso de comunicación, así como de los elementos que intervienen en nuestra

comunicación oral como la voz, la cual es relevante para que se dé una adecuada comunicación como ya se ha explicado.

Por lo tanto se logra ver como “la preparación verbal infunde una sensación activa que puede dar mayor autoridad y confianza al comunicador y ahuyenta las influencias negativas que lo cohiben en el momento de expresarse” (Fonseca, 2000:52). Una frase popular que se oye frecuentemente es que, la palabra es poder, pero la palabra resulta más poderosa y efectiva cuando está afianzada en la preparación reflexiva y juiciosa que nos lleva a estructurar y dar forma correcta a nuestros mensajes verbales. Por lo que el desarrollo de las habilidades verbales guarda una relación muy íntima con los pilares que sostienen una adecuada comunicación verbal como se detalla en seguida.

## PILARES PARA UNA ADECUADA COMUNICACIÓN VERBAL.

Prepararse verbalmente es obrar con inteligencia y precisión. Para ello hay que tener conocimiento del tema, seleccionarlo, estudiarlo e impregnarse de sus ideas, para lograr una convicción de lo que se está diciendo, lo cual significa dar vida a las ideas y poner entusiasmo al comunicarlas. De ahí que los grandes pilares que sostienen las habilidades verbales según Fonseca (2000:50) sean:

Preparación.- Lo cual quiere decir que hay que investigar, informarse sobre el tema del que se quiere hablar, pero en fuentes que sean confiables para que al compartir el contenido de un tema lo hagamos con la seguridad de hablar con la verdad.

Conocimiento.- No solo es adquirir información en fuentes confiables y apoyar conclusiones propias con una serie de evidencias, pruebas o razonamientos. Si no que tener conocimiento es algo más que leer libros, investigar datos, o reunir palabras y expresiones de impacto. Tener conocimiento es todo eso, mas la apreciación e

interpretación personal, que motive a otros a aceptar nuestras ideas, las apoyen para lograr su entendimiento y las hagan suyas, generando así conocimientos en otras personas.

Inteligencia.- Sirve para conocer con claridad los distintos asuntos y problemas. “En la comunicación oral la inteligencia nos sirve para comprender lo que decimos y responder a cuestionamientos o inquietudes de nosotros mismos, de la situación o contexto y de los receptores” (Loprete, 1985, citado en Fonseca, 2000:51).

Convicción.- Es tener la responsabilidad de probar por medio de la palabra una verdad que para nosotros existe. Es creer que lo que vamos a decir va a convencer a los demás de nuestras ideas.

Así que cada que se tenga como meta lograr un gran impacto en la comunicación oral y alcanzar el éxito, se debe pensar en mejorar las habilidades necesarias para desarrollar los elementos verbales que constituyen los mensajes, desde el proceso de pensamiento, en donde se generan las ideas, hasta la expresión oral de su contenido a través de un determinado vocabulario. Lo cual muchas veces no se está consciente en los alumnos universitarios, creando confusión y desánimo a la hora de comunicarse oralmente y más aún cuando tienen que explicar algo frente a un público o una persona con diferente jerarquía, como bien opinaban los entrevistados de este trabajo.

Por eso para evitar que suceda lo anterior es relevante conocer cuales serían las habilidades a desarrollar, las cuales como ya mencionaba se desconocen muchas veces, incluso hasta que se llega al ámbito laboral, cuando se presenta la ocasión para tener que utilizarlas.



## POTENCIALIDADES DEL COMUNICADOR

Por eso no hay que olvidar que todos como seres racionales que somos, contamos con potencialidades humanas, y el conocimiento de nosotros mismos contribuye a reconocer dichas capacidades, pues precisamente es en el interior de cada uno de nosotros en donde se generan “actitudes positivas que ayudan a adquirir destrezas o habilidades y realizar acciones que verdaderamente satisfagan nuestras necesidades, fortalezcan nuestro espíritu y nos brinden la seguridad y confianza para realizar deseos o cumplir metas. De igual forma, ese potencial puede originar actitudes negativas, que producen debilidades o ineptitudes, y acciones impulsivas, descontroladas e inadecuadas que se manifiestan como temores, miedos y nerviosismo que llegan a limitar el ser y hacer.” (Fonseca, 2000: 58)

Y es que tanto en el ámbito universitario como en el laboral, suele suceder ya que en mi experiencia personal las actitudes negativas suelen dominar por no saber como controlarlas y en opinión de los alumnos entrevistados también les llegó a pasar, por lo que resulta indispensable saberlo y estar alerta para poder controlar emociones y sentimientos, logrando así un mejor resultado al satisfacer nuestras necesidades y cumplir un objetivo planteado.

Además de que toda comunicación oral con una intención ética, requiere de un potencial generador de valores como son la verdad, el valor, la confianza y el autodominio, que a su vez originan actitudes y conductas positivas, que funcionan como fortalezas en el comunicador. Por lo que éste debe conocerse a sí mismo para identificar todas sus potencialidades y con ellas los valores y las actitudes positivas además de estar dispuesto a esforzarse, a corregir y a eliminar las fuerzas negativas que generan contravalores y es muy importante para el universitario saber que “Debe tener

confianza en si mismo y valor suficiente para realizar metas con justicia y solidaridad, ejerciendo su autodominio sobre las ideas arbitrarias e impulsivas.” (Fonseca, 2000: 60).

Ya que cuando se tienen pensamientos negativos, se siente que no se tienen los recursos suficientes, o bien, que no se cuenta con el potencial necesario para salir triunfantes; “con esos pensamientos negativos surgen las actitudes limitantes e inhibidoras: el miedo, la timidez y el temor, los cuales se consideran contravalores para la comunicación” (Larroyo, 1971; citado en Fonseca,2000: 60) por lo que se hace necesario en este trabajo describirlos como se ejemplifica en el siguiente cuadro.

VALORES Y ACTITUDES POSITIVAS	CONTRAVALORES Y ACTITUDES NEGATIVAS
<p><i>LA VERDAD</i></p> <p>Hablar con la verdad es un principio moral que todo comunicador debe seguir.</p> <p>Reconocer como verdadero lo que decimos contribuye a generar seguridad en nosotros y confianza en los que nos escuchan, propiciando credibilidad en el proceso comunicativo.</p>	<p><i>LA MENTIRA</i></p> <p>Hablar con mentira ó con poco conocimiento del tema y reafirmar lo que se está diciendo solo por aferrarse a una idea, es una actitud egoísta y nada ética de un comunicador.</p>
<p><i>EL VALOR</i></p> <p>Así como la verdad es la aptitud de la conciencia que nos ayuda a descubrir las intenciones; con el valor reforzamos la actitud de confianza en nuestros recursos, con él se fortalece la actitud de seguridad en nosotros mismos.</p>	<p><i>EL MIEDO</i></p> <p>Es una tendencia que nace casi siempre de suposiciones infundadas, aunque a veces ayuda a fortalecer nuestra voluntad ya que este nos alerta, prepara y tenemos varias alternativas a elegir, ya sea atrevernos a hacer o decir lo que pensamos o bien agobiarnos y por tanto detenernos, limitarlos o inhibirnos.</p>

<p><i>EL AUTODOMINIO</i></p> <p>Es firmeza, es una fuerza positiva dentro de nosotros que desarrolla el control de nuestros actos, el autodominio es la expresión misma de una actitud reflexiva y racional que aplicamos para actuar inteligentemente.</p> <p>El autodominio regula las emociones que pueden bloquear o inhibir el razonamiento claro de ideas.</p> <p>Así como conduce a la disciplina y nos mantiene serenos a pesar de las contrariedades.</p>	<p><i>LA TIMIDEZ</i></p> <p>Tiene su origen en sentimientos de inseguridad o inferioridad que experimentamos en ciertas ocasiones o con algunas personas.</p> <p>La timidez puede tener varias causas y la gente puede que tenga diferentes razones para sentirse inseguros o creerse inferiores, lo importante a resaltar aquí es que no siempre tenemos por que permanecer así, sino que con voluntad, disciplina y fe en nuestras potencialidades, nos es posible generar fuerzas positivas y actitudes que nos ayuden a contrarrestar actitudes negativas que nos hacen sentir la timidez.</p>
<p><i>LA JUSTICIA</i></p> <p>Se da cuando el comunicador tenga en cuenta que su proceder es digno de sus semejantes.</p> <p>Para un comunicador es tener conciencia de lo habla y hace obedeciendo a valores propios de los semejantes, no es egoísta ni individualista.</p>	<p><i>PARCIALIDAD</i></p> <p>La injusticia genera desconfianza y destruye la convivencia social pacífica, pues su proceder no es digno para con las demás personas ya que solo se piensa en sí mismo, en satisfacer necesidades propias y no importando la de los otros.</p>
<p><i>LA CONFIANZA</i></p> <p>Implica tener fe para convencernos de que no se debe desperdiciar tiempo pensando en los obstáculos o actitudes negativas que se puedan presentar.</p> <p>La confianza nos impide desanimarnos pues bloquea la idea de que cuesta mucho trabajo mejorar nuestras acciones.</p>	<p><i>DESCONFIANZA</i></p> <p>Tiene mucho que ver con lo que es el miedo y la timidez, ya que si no se tiene confianza en si mismo se puede volver tímido y la timidez en la comunicación genera graves efectos, ya que ejerce una acción directa sobre los centros neuronales del lenguaje y hace que las personas no puedan expresar con claridad sus ideas, e incluso que lleguen a un estado de inhibición total, con solo imaginar lo que la gente pensará o dirá de ellos. (Fonseca,2000:62)</p>

Elaborado por: Hernández Martínez Carina Dalia, basado en: FONSECA Yerena María del Socorro. (2000:60)Comunicación Oral.

Edit. Pearson Educación. México.

En la universidad es de gran importancia conocer los contravalores que hacen que nos cueste trabajo comunicarnos oralmente, ya que así se podrá saber por donde empezar a trabajar para perfeccionar nuestra habilidad oral. De la misma manera tener conocimiento de los valores que generan actitudes positivas, ayuda a tener confianza cuando se habla, fortaleciendo el conocimiento de uno como persona generando más fuerzas en sentido positivo y por tanto actitudes éticas; lo cual destaca el valor de conocerse así mismo para una adecuada comunicación interpersonal-oral, como se explica a continuación.

## CONOCIMIENTO DE SÍ MISMO

El ser ético, tener valores y actitudes positivas hacia los demás en el proceso de comunicación oral va a depender en gran parte de la percepción que tengamos de nosotros mismos. El llegar a conocer nuestras potencialidades y límites es formarnos un autoconcepto, que podemos definir como “una conciencia, un conocimiento que posee el individuo de su existencia, de sus actos y de su relación con el mundo exterior” (enciclopedia de la psicopedagogía,1998:770; citada en Fonseca,2000:62).

Esto es muy importante tomar en cuenta ya que hay que crear un ambiente de confianza cuando se comunica con alguien, sin embargo para que los demás tengan confianza en nosotros, debemos ser vistos como confiables o auténticos. Y es que “en la comunicación oral, tener un autoconcepto positivo puede darnos ventajas para interactuar; entre ellas, nos ayuda a generar mayor empatía y seguridad en situaciones de comunicación y nos permite reconocer las fuerzas negativas que en cualquier momento pueden presentarse como actitudes que pueden limitar o inhibir totalmente la interacción” (Fonseca,2000:62) lo que no permitiría la satisfacción de nuestras necesidades.

Para ello es necesario responsabilizarse del efecto o resultado de la comunicación, considerando que la palabra debe promover intenciones buenas o morales, acordes a los valores del grupo o sociedad; es por eso que un principio ético para el comunicador debe ser conocerse a si mismo, y reconocer las intenciones de las acciones e interacciones, así como reconocer las fuerzas positivas y negativas que impulsan o inhiben el cumplimiento de sus objetivos, como ya lo había mencionado.

Conocernos a nosotros mismos es el primer paso para reconocer nuestras fortalezas y debilidades; reconocer las actitudes que tenemos hacia los demás en diferentes situaciones nos ayudará a formarnos un autoconcepto que, con espíritu crítico y dispuestos a correcciones y mejora continua, puede contribuir a que sintamos más confianza en nuestros procesos de comunicación y así incrementar nuestra capacidad de adaptación en diversos contextos y ante diferentes personas.

Por lo que un elemento a conocer de si mismo sería la personalidad, “considerada como la forma total de ser de una persona, que influye notablemente en la comunicación” (Fonseca,2000:68); pues los factores físicos, intelectuales, sociales y emocionales, desde el vestido que portamos, las ideas que decimos y los movimientos que acompañan a cada comportamiento, se reflejan en cada conducta y actitud que manifestamos. A toda esta suma de habilidades, actitudes y valores de una persona que se manifiestan en un comportamiento en el momento de la comunicación, se le llama “prestancia”, es decir la manera de conducirnos ante los demás.

Lo cual es relevante para este trabajo debido a que la prestancia “se refiere precisamente a ese comportamiento que debe ser excelente hacia los demás cuando se fundamenta en valores y actitudes positivas para lograr gradualmente el máximo progreso en procesos de comunicación verbal y no verbal” (Fonseca, 2000: 66).

Ya que los valores, las actitudes positivas y las habilidades verbales y no verbales, en conjunto, pueden lograr darle un sentido más ético y humano a nuestros procesos comunicativos para cumplir con responsabilidad el papel de comunicadores, lo que muchas veces no se hace consciente en los alumnos universitarios o bien con las personas inmersas en un empleo, las cuales como ya se ha mencionado muchas veces hablan y emiten una opinión sin fundamentos, lo que quiere decir que no se dan cuenta de la responsabilidad que poseen cuando tienen la palabra.

El ser buenos comunicadores, implica no solo aprender conocimientos y técnicas de comunicación o desarrollar habilidades para saber interactuar de manera efectiva en las diferentes situaciones de comunicación que se enfrentan día a día, si no que también es necesario que aprendamos a utilizar la comunicación estratégica, que “consiste en aprender a pensar y decidir cual movimiento sería el mejor, que entonación, que palabras serán las más efectivas para un determinado público o receptores” (Fonseca, 2000:101). Puesto que “aprender a usar la comunicación estratégica implica tener conciencia de los procesos intelectuales y de acción que realizamos en el proceso comunicativo” (Fonseca,2000: 101).

Lo cual se ha venido insistiendo a lo largo de los capítulos anteriores y recalando la idea de que no solo nos sirve para la vida diaria, sino que en la universidad es muy importante para lograr exposiciones de calidad y aprendizajes esperados, así como también en el ámbito laboral pues influye para un adecuado desarrollo de nuestro trabajo y de nuestras relaciones interpersonales.

Ya que en mi experiencia académica pude observar que muchos alumnos no nos comunicamos oralmente por muchos contravalores que tenemos introyectados y que no nos ayudan para alcanzar metas, incluso hasta se han llegado a dar de baja los alumnos por este motivo, argumentando que es muy difícil lo que se hace en la universidad, lo

cual no es tanto por los contenidos sino por la exigencia de una buena comunicación oral, la cual se requiere en este nivel, así como lo argumentaban los alumnos y docentes entrevistados para este trabajo.

Como se reflexionará más afondo en el siguiente capítulo, viendo como se dá este proceso tanto en las aulas, como en el ámbito laboral, basándome no solo en investigación documental, sino también con las entrevistas hechas, las cuales demuestran la importancia que tiene en la actualidad reforzar la comunicación interpersonal-oral.

## CAPÍTULO 4

### LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA ESCUELA Y EN LA VIDA PROFESIONAL.

*“En la comunicación es tan importante  
las cosas que se dicen, como la forma en que se dicen”  
(Hofstadt, 2000: 140).*

Hasta este capítulo queda claro que para los seres humanos, no es posible escapar al proceso comunicativo; ya que somos parte de una sociedad y como tal, nuestros actos diarios están condicionados por la información generada por los miembros que nos rodean. La información y los mensajes nos envuelven, nos convierten en receptores y generadores de nuevos mensajes al mismo tiempo. Así se entiende que el proceso comunicativo es inevitable, ineludible e ilimitado y más aún en los grupos, como por ejemplo los que se forman dentro de la universidad o en el ambiente laboral; que son ámbitos sociales y comunicativos, en los que la expresión oral juega un papel muy significativo, al igual que en el familiar, y en la sociedad en general.

Por lo que es relevante mejorar nuestras habilidades comunicativas que permiten relacionarnos inter-personalmente de una forma correcta y eficiente. Ya que como se ha mencionado la comunicación en sí misma, es un proceso complejo y global del que la educación es parte y en el que el lenguaje verbal es solo un componente más, aunque quizá, el más significativo y eficaz para el ser humano.

Lo que destaca la importancia de reforzarlo desde un nivel básico de educación, ya que tradicionalmente lo que se ha hecho es enfatizar en aprender a leer y escribir, sin mencionarse el hablar, pues se daba por sentado que el dominio de esa habilidad se



adquiriría espontáneamente, sin necesidad de aprenderla y mucho menos reforzarla en la escuela.

Lo cual no es así, por que si bien es cierto que hay personas que tienen esa habilidad innata, también es cierto que la gran mayoría, requerimos de aprenderla y practicarla ya que “las destrezas verbales que exige el uso correcto del código oral, tienen que desarrollarse y perfeccionarse mediante un trabajo continuo, riguroso y sistemático” (Reyzabal, 2001:61).

Y dentro de la comunicación verbal, la oral merece una atención especial en las instituciones educativas, no solo por que su frecuencia de uso con respecto a la escrita así lo aconseja, sino por que la tradicional falta de sistematización de los procesos y formalizaciones de la enseñanza y el aprendizaje en este campo, exige un innovador esfuerzo en cuanto al rigor metodológico para el diseño de materiales didácticos específicos y para la concreción de instrumentos de evaluación.

Y aunque actualmente ya se le ha dado un lugar más claro a la comunicación oral como competencia necesaria para la vida, no ha sido mucho el avance ya que en mi experiencia académica he podido ver como muchos alumnos que llegamos a la universidad, seguimos teniendo problemas con nuestra habilidad oral, y aunque en éste ámbito académico también se le ha dado cierta importancia, no se ha fomentado de una manera rigurosa, si no que a través de la experiencia es en donde los alumnos se van percatando de la necesidad de esta destreza que requieren para lograr sus objetivos, como se podrá observar en las entrevistas que se realizaron a varios alumnos universitarios y a varios docentes.

Ya que en este capítulo como ya se ha dicho, se hará una revisión documental pero también se retomarán elementos de las entrevistas realizadas a 11 alumnos de la

universidad, así como a 5 docentes, tanto de universidad(1) pero también de otros niveles académicos como la primaria(1), secundaria(1) y directivos de nivel básico(2), los cuales ayudaron en esta investigación para fundamentar el valor que tiene el seguir promoviendo la importancia de una adecuada comunicación interpersonal en todos los niveles, pero en la universidad con un mayor énfasis debido a que están a un paso de entrar a laborar, lo cual significa que sus conocimientos adquiridos los reflejarán a futuras generaciones, así como en su momento actual con las personas que conviven y trabajan día a día.

Por ello es preciso reflexionar que cuando la comunicación se produce en un contexto aulístico, es necesario revalorarla desde otras perspectivas; ya que cada mensaje resulta interesante en su producción; el tono en que se emite, el orden en el que se expone, los argumentos que lo sustentan, son de gran trascendencia, pues encierran información importante para el maestro, pero si los alumnos no son capaces de estructurar y argumentar sus ideas a nivel universitario por la falta de habilidades comunicativas, como la oral, entonces hay que repensar el por qué de dicha situación.

Por lo que es elemental saber, que al trasladar el lenguaje oral y escrito al proceso enseñanza-aprendizaje, tanto el maestro como el alumno deben estar conscientes de: (Pinales, 2002:5).

\*Que ambos son portadores de características que condicionan el mensaje como el conocimiento.

\*Que el mensaje esta determinado por condicionantes circunstanciales ajenos a ellos mismos.

\*Que ambos resultaran modificados significativamente si el mensaje fue efectivo.

El tener presente esta información ayuda a obtener mejores resultados, ya que se evitan muchas complicaciones tanto en la evaluación que hacen los docentes hacia los alumnos, puesto que están conscientes de que vienen de contextos diferentes, por lo cual su comunicación es diversa, tanto para los alumnos ya que se sienten competentes para lograr que su trabajo sea entendible y aceptable para los demás compañeros y para sus maestros.

Y debido a que los seres humanos pasamos mucho tiempo en la escuela, es importante saber que lo que nuestros maestros nos han dicho y cómo no lo han dicho es substancial. Puesto que las exposiciones, diálogos y conversaciones de los profesores con sus alumnos desempeñan funciones esenciales en los procesos de aprendizaje de los niños, jóvenes y adultos, ya que “los docentes son pieza fundamental del proceso de comunicación, puesto que cuando un maestro entra al salón de clases, es portavoz del conocimiento que debe llegar de manera efectiva, directa, congruente y objetiva al educando” (Pinales, 2002:16).

Lo que lamentablemente en cuanto a lo que se refiere a la comunicación oral, muchas veces no sucede así, ya que la mayoría de los alumnos entrevistados coincidieron que en su experiencia académica personal, se han percatado que muchas veces los profesores saben mucho de un tema, puesto que hasta escriben libros de él, entre otras cosas, pero “no lo saben explicar ya que le dan muchas vueltas o utilizan tecnicismos que hacen que el tema sea confuso y que se tenga que preguntar a otros maestro o bien buscar en fuentes como Internet o libros para entenderlo mejor” (Hernández Agustín, 8 de Mayo del 2012, 2º semestre, Pedagogía)

Por eso es relevante entender que las experiencias durante la vida escolar, especialmente antes de ingresar a la universidad, están ahí en la mente y en la práctica de los sujetos escolares, incluidos los docentes, puesto que permanecen como molde y les dan dirección a las prácticas escolares, donde se incluyen actitudes y habilidades, como el

uso del lenguaje verbal-oral. El hecho de hablar dentro del salón de clases o dejar de hacerlo, está relacionado con una serie de sucesos que han quedado en el inconsciente y que por una u otra razón se actualizan generando la misma conducta en los sujetos.

De allí que muchos alumnos les guste o no exponer en clase, puesto que lo asocian a sus experiencias anteriores, y aunque la mayoría de los alumnos entrevistados dijo que si le gustaba exponer, también mostraron sentirse inseguros, nerviosos, y poco confiados, “porque cuando expones y te equivocas en lugar de que te ayuden, se burlan de ti los compañeros o los maestros te pasan a tu lugar diciendo que no estuvo bien, pero no te dicen como mejorar” (Gómez Esmeralda, 8 de Mayo del 2012, 2º semestre, Pedagogía)

Así que si se quiere emplear la comunicación oral como instrumento para apoyar, aumentar y profundizar los aprendizajes, tanto conceptuales como procedimentales y actitudinales, “debemos seleccionar cuidadosamente los contenidos lingüísticos que vamos a trabajar y el momento de tratarlos” (Reyzabal, 2001:94), pero dándole prioridad a desarrollar esta habilidad comunicativa oral, que si bien es importante que el alumno sepa un tema en específico, también lo es que sepa como apropiarlo y expresarlo a los demás.

Sin embargo no todos los maestros lo tienen presente puesto que “no saben como hacer para que sus alumnos desarrollen esta habilidad, pues muchos de ellos mismos no la tienen” (Orozco Yair, 9 de Mayo del 2012, 4º semestre, Psicología Educativa.) o bien “se apegan a la normatividad de dar los contenidos de su programa establecido, y se olvidan de reforzar esta habilidad” (Núñez Carlos, 9 de Mayo del 2012, 8º semestre, Pedagogía).

Por eso hay que estar conscientes, que dentro del proceso enseñanza-aprendizaje, el lenguaje cumple una función muy significativa pues se desempeña como un canal

informativo, tanto en el lenguaje oral como en el escrito y por lo mismo se constituye en una vía rápida y directiva para establecer una comunicación.

De ahí que la oralidad y la escritura sean un tema que debe interesar a los docentes como instrumentos de trabajo y de evaluación, ya que “la educación se basa en el lenguaje, que es el que asegura el intercambio durante el proceso de enseñanza y aprendizaje y el instrumento que el estudiante usa para organizar su realidad interior y exterior” (Reyzabal, 2001:59).

Y como ya se ha visto los alumnos le dan un gran significado a lo que los maestros transmiten con su ejemplo y su comunicación oral, como lo expresan todos los alumnos entrevistados, ya sea positiva o negativamente.

Por lo que se hace necesario resaltar una característica no antes descrita del lenguaje, que es su doble funcionalidad, pues además de ser un medio de comunicación, también es un vehículo de y para el conocimiento, ya que el lenguaje y el empleo que hacemos de él, modifica y determina el proceso comunicativo, destacando la importancia de considerar inevitable reflexionar acerca de los dos lenguajes más comunes que se utilizan que son el escrito y el oral.

Puesto que el hablar y el escribir son lenguajes que demandan cada uno una distribución específicas en sus formas gramaticales; es decir no podemos escribir de la misma manera en que hablamos, ya que el lenguaje escrito demanda una mejoría en su estructura ortográfica, semántica, etc; y la producción oral es más espontánea y difícilmente el individuo en el momento de su producción atiende a todos los señalamientos anteriores, por ello es importante estar consciente de nuestra eficacia en la comunicación oral y mejorar en lo que se dificulte.

Así se observa como en el ámbito escolar la oralidad y la escritura van de la mano formando un binomio complejo e interesante. Para aprender a aprender se debe enseñar al cerebro a describir conocimiento y, a la vez, a generarlo, a regresarlo a cualquiera de los tres planos involucrados: la oralidad, la escritura y/o la lectura.

Sin embargo en las entrevistas realizadas, se puede observar como la mayoría de los alumnos separan totalmente el escribir y el hablar ya que comentan que les gusta más expresarse oralmente aunque al principio se le haga difícil por falta de confianza, pero como se complementa con la comunicación no verbal ayuda a que los otros entiendan, además de que les parece difícil escribir," porque hay que reorganizar ideas, redactar y además cuando escribes no hay interacción cara a cara y no sabes si entendieron lo que quisiste decir" (González Jessica, 8 de Mayo del 2012, 4º semestre ,Ciencias sociales).

Allí se ve un elemento que falla en la comunicación interpersonal-oral en los universitarios pues la comunicación intrapersonal reflejada en la comunicación escrita, es muy importante para organizar y estructurar ideas, como ya se ha mencionado anteriormente, sin embargo esta separación se puede observar desde niveles básicos de educación en donde priorizan la lecto-escritura, por lo que el desarrollo de la habilidad oral pasa a un segundo término pues muchas veces se dá por hecho que está adquirida.

Lo que no es verdad pues se ve manifestado en "sus exposiciones, cuando se traban, se ponen nerviosos aunque sepan el tema" (Ortega Enrique, Mayo 2012, Profesor de Universidad) y esto sería el resultado de que "no se les ha enseñado a hacerlo correctamente" (Palomares Cecilia, Mayo 2012, Profesora de Secundaria) debido a que "los procesos educativos no enfatizan la habilidad oral, pues es una educación que no enseña a hablar" (Solórzano, María, Junio 2012, Directora de Primaria)

Y es que el problema no radica precisamente en usar o no las palabras, sino con qué fin se usan éstas. Y definitivamente las palabras no terminan en sí mismas cuando existe una relación de co-participación entre los sujetos estudiantes dentro de la situación de aprendizaje en el aula.

Por lo que se hace elemental reflexionar acerca del ámbito que se retomó en este trabajo el cual es el espacio educativo de la universidad, no descartando la importancia que tiene fomentar esta habilidad desde el nivel básico de educación que es indispensable como ya se ha dicho, solo dando énfasis a nivel universitario que es donde los alumnos se enfrentan con la necesidad de tener una adecuada comunicación oral de una manera más imperiosa para elaborar y explicar sus proyectos, por lo que a continuación se describe brevemente.

## LA UNIVERSIDAD.

No hace muchos años atrás, la transmisión de conocimiento de una generación adulta a una generación joven, era suficiente para vivir bien dentro de una sociedad; incluso no era necesario asistir a una institución para instruirse, aprender el oficio del padre y la experiencia en la escuela de la vida eran conocimientos suficientes. Sin embargo después fue necesario aprender no sólo el oficio del padre, sino otros oficios que permitieran a la gente, vivir cada vez en mejores condiciones. Más tarde la alfabetización se incrementó tras un largo proceso que comenzó con la invención de la imprenta.

En tiempos más recientes, con la ostentación de nuevas tecnologías, la situación educativa se ha transformado, si bien los adultos siguen proporcionando saberes a los jóvenes, las nuevas generaciones también lo hacen para con los adultos, pues cuentan

con habilidades para utilizar tecnologías que los adultos de generaciones anteriores ya no tuvieron.

Es así que en función del contexto social, cultural, político y tecnológico, el proceso educativo ha experimentado transformaciones que con sus aciertos y tropiezos se ha involucrado directamente en la constitución del hombre como un ser social y pensante a través de la educación que recibe, por lo que es indispensable que los conocimientos de la escuela sirvan para la vida diaria de cada persona, incluyendo su trabajo profesional.

Y se puede observar con las reformas que se han hecho en los distintos niveles, en donde se trabaja actualmente por competencias, sin embargo muchas veces se deja de lado el contexto social, estandarizando pruebas para evaluar dichas competencias o saberes, por lo que los maestros se enfocan a dar contenidos y se vuelve a caer en muchos de los casos en la transmisión de información, más que de formación de los alumnos, como se ha visto a lo largo de este trabajo, de mi experiencia académica y de las entrevistas realizadas ya mencionadas.

En la actualidad, en México existe gran cantidad de instituciones educativas, organizadas en los distintos niveles formativos, desde la educación inicial, hasta la educación para adultos, incluso, la educación a distancia que ha sido posible por medio de los avances tecnológicos.

Cada institución educativa tiene como fin general, educar a los sujetos que en ella se insertan; en un sentido particular, cada una de ellas educa o forma en cuestiones específicas. Por ejemplo, las instituciones de educación básica brindan la posibilidad de que todos los niños y niñas adquieran conocimientos fundamentales y elementales para su vida diaria.



Dentro de estos conocimientos fundamentales, aprender a leer y a escribir son elementos primordiales que siguen siendo requeridos como parte de una formación básica, es por ello que la escuela primaria tiene entre uno de sus objetivos la alfabetización de todos los niños y las niñas de nuestro país. Haciendo la observación nuevamente, como se deja de lado, lo que es la comunicación oral, como herramienta facilitadora para cualquier persona de cualquier edad en su vida diaria y en su trabajo.

Aunque sin lugar a dudas, las instituciones con una gran demanda y auge en esta época son las universidades, pues dentro de la gama de instituciones encargadas de proporcionar educación formal, se encuentran éstas instituciones educativas que son resultado del progreso general de la modernidad; que si bien tiene sus orígenes en la edad media, incluso antes con organizaciones similares que datan de la cultura egipcia y griega; hoy se miran un tanto distintas, propias del contexto del S.XXI, como aquellas encargadas de la formación de profesionistas en varios campos, cuya función principal es “universalizar a la sociedad de un país, en relación con la amplitud de conocimiento y de la visión que debe alcanzarse en estas instituciones” (Sarukhán citado en Solana, 2006).

Especialmente en los últimos años se ha venido incidiendo en la responsabilidad que la universidad tiene con sus estudiantes para que, una vez finalizados sus estudios, puedan acceder a un trabajo acorde a sus expectativas y preparación universitaria.

Y de acuerdo al artículo escrito por José Sarukhán (citado en Solana,2006) los deberes de la educación superior en esta época y contexto son, entre otros, estimular en sus estudiantes el ordenamiento del conocimiento científico, su aplicación a ciertos programas prácticos y su reflexión sobre las consecuencias de tales aplicaciones a la sociedad; debe educar ciudadanos que gobiernen sus propias vidas de la manera más reflexiva y ética, para que busquen y apliquen mejores teorías y soluciones; debe

satisfacer las demandas de profesionalización, de especialización, de aumento del componente científico y tecnológico, en la docencia/aprendizaje, la innovación, la investigación y la cultura; también menciona que es necesario reforzar y promover mecanismos que fomenten la participación individual y colectiva en las empresas en las tareas de educación, de ciencia y de tecnología, con instituciones de los sectores gubernamental y educativo.

Así el universitario debe preocuparse cada vez más del desarrollo y perfeccionamiento de habilidades y aptitudes que posiblemente no se había planteado hasta ahora, quizá por no conocer la influencia que estos aspectos pueden tener en su futuro profesional, “Por esta razón es necesario fomentar cuanto antes una actitud diferente por parte de los estudiantes, con el fin de adecuar sus currícula a los requerimientos que efectúan las empresas” (Hofstadt, 2006:19).

Y entre las habilidades que hay que perfeccionar se encuentra la de la comunicación interpersonal- oral, que ha muchos se hace complicada como se ha mencionado a lo largo de este trabajo, aunque cabe destacar que la mayoría de los alumnos universitarios que se entrevistaron hicieron mención de la mejoría que obtuvieron en cuanto a su comunicación oral, al ingresar a la universidad y avanzar en sus estudios, ya que refieren en palabras de una de ellos “que sus maestros y la continua necesidad de practicar esta habilidad hacen que la vallas perfeccionando, además de que los propios compañeros te apoyan para pulirla”(Ayala Clara, 7 de mayo del 2012, 6º semestre, Pedagogía)

Sin embargo hay que reforzar su importancia ya que la cuestión no radica en que el sujeto no se exprese oralmente por algún defecto biológico, sino más bien, radica en cuestiones del desarrollo social del lenguaje, y no precisamente vinculado a que el sujeto no haya logrado aprender el idioma de su comunidad lingüística o cultural, pues es

capaz de darle nombre a la realidad o a lo que necesita nombrar, y así establecer relaciones con los sujetos que le rodean.

Más bien el problema del desarrollo social del lenguaje dentro de nuestro marco contextual, es esencialmente el tipo de relación que establece el sujeto utilizando el lenguaje oral dentro de un marco comunicativo más complejo, como es el caso del proceso de aprendizaje dentro del aula universitaria, en el que encontramos percepciones tradicionales de la educación que intervienen en la comunicación dentro del aula, especialmente cuando se refiere a la expresión oral.

Como comentaba Esmeralda Gómez (8 de Mayo del 2012), alumna de 2º semestre de Administración Educativa la cual manifestó que no le gusta exponer en clase frente a sus maestros por que la cohíben, ya que no se siente segura de darse a entender y menos si no sabe mucho del tema, aunque lo estudie, “pues se piensa que el maestro por saber más que el alumno, lo va a juzgar además de que su papel con mayor jerarquía hace la diferencia y les hace perder confianza, aunque solo sean introyectos” (Palomares Cecilia, Mayo 2012, Profesora de secundaria.)

Esto hace elemental conocer como se dá este proceso comunicativo en el aula, por que correlacionar la educación con la comunicación ha ayudado a obtener una comprensión más amplia de los procesos educativos debido a que; “la comunicación constituye un campo de estudio interdisciplinario que aporta una perspectiva diferente y novedosa de algunos elementos que intervienen en los procesos educativos” (Charles, 1992:77).

En este trabajo se describirán 3 espacios en donde la comunicación interviene los cuales son: en el aula, en las metodologías de enseñanza-aprendizaje y en la escuela y el entorno social, esto para tener un panorama de la multitud de prácticas que pueden ser abordados desde el punto de vista de la comunicación en la educación según Charles

(1992) y que servirán a este trabajo como fundamento de la importancia de conocer y mejorar su propia comunicación interpersonal-oral.

### La comunicación en el aula

Se refiere al espacio natural en el que se llevan a cabo los procesos de educación formal, que es el salón de clases. “En ese espacio se presentan procesos que se definen, entre otras cosas, por una multiplicidad de acciones comunicativas entre los protagonistas, es decir entre el maestro y los alumnos” (Charles, 1992:77) ya que en el salón de clases se llevan a cabo prácticas y procesos de comunicación que, ciertamente, rebasan el simple intercambio de palabras.

Esto se debe a que en el lenguaje que utilizan y en los contenidos que elaboran se ponen en juego las condiciones concretas de maestros y alumnos; su formación y su trayectoria académica, sus historias sociales y personales, sus recursos materiales e intelectuales, su identidad, sus expectativas y sus utopías como sujetos y como miembros de una comunidad educativa.

Lo que hace importante hacerlo de una manera sencilla y clara para que se de un entendimiento “ya que si al maestro no le pone interés a tu aprendizaje y se la pasa hablando con términos que no entiendes o a un nivel elevado, pues no te dá confianza para expresarte” (Carbajal Patricia, 7 de mayo del 2012, 7º semestre, Pedagogía). Por tanto es necesario explicar los lenguajes que se dan en un salón de clases, y para ello de retoman en este trabajo cuatro universos lingüísticos, que poseen su propia lógica y racionalidad, los cuales confluyen en el salón de clases según Charles (1992:79), como se muestra en el siguiente cuadro.

EL LENGUAJE ESCOLAR	EL LENGUAJE MAGISTERIAL	EL LENGUAJE DE LOS ALUMNOS	EL LENGUAJE DE LOS TEXTOS Y MATERIALES AUXILIARES
Se caracteriza por su oficialidad y abarcan desde aquellos que están contenidos en los discursos, en las disposiciones y los comunicados que provienen de las instancias que establecen las políticas educativas nacionales, hasta las características físicas del edificio escolar.	Es el que utiliza el docente, no solo implica el uso de la palabra, sino que también la entonación y el lenguaje no verbal.	Está implícito el capital lingüístico que poseen y que ponen en escena en el proceso educativo. Manifiesta su historia personal y social y materializa su posición en la estructura social y cultural.	Se utiliza en los diversos textos escolares y que tienen relación tanto con los contenidos que se establecen en el currículum escolar como con la disciplina a la que corresponden.

Elaborado por: Hernández Martínez Carina Dalia, basado en CHARLES Creel Mercedes.(octubre 1992)“Comunicación y procesos educativos”, en Tecnología y comunicación Educativas. Un encuentro de los países de América Latina. México, ILCE, Págs. 77 a 82.

Resaltando así que en cada uno de estos lenguajes se manifiestan los elementos y las contradicciones fundamentales de la sociedad y de la cultura, los cuales dejan su huella en la relación educativa que suponen.

El siguiente elemento a explicar es la comunicación en las metodologías de enseñanza, puesto que aquí manifiestan que existen distintos métodos en la enseñanza, de los cuales para este trabajo se retoman los siguientes por ser representativas de muchos otros y para darse una idea del por que la comunicación oral no ha sido tan reforzada, no olvidando que esta reflexión está basada en Charles (1992).

### *Modelo tradicional*

En este modelo la metodología supone la transferencia de información del emisor-maestro a los receptores-alumnos para lograr que estos introyecten determinados contenidos, considerados valiosos para su formación. Este modelo tradicional toma como base la transmisión unidireccional de contenidos, en donde no existe posibilidad alguna de intercambio de roles.

### *Metodología Activa.*

En el polo opuesto del modelo tradicional se encuentra la metodología activa que busca propiciar que el flujo de información también circule del receptor (alumnos) al emisor (maestro), para lograr una mayor participación y retroalimentación por parte de los alumnos.

Busca la participación de los alumnos en el proceso educativo, responde a un modelo que enfatiza el proceso de interacción entre personas, lo cual resalta la importancia de saber establecer una comunicación interpersonal eficaz, teniendo por lo tanto relaciones interpersonales placenteras, logrando un objetivo planteado. Este modelo corresponde a ser horizontal y dialógico, donde los participantes adquieren flexibilidad en los roles.

Y la participación no solo implica, intercambio de información o propiciar que el alumno hable, si no que la participación se logra cuando la acción pedagógica toma como base el diálogo, definido por Paulo Freire como “una exigencia existencial. Y siendo el encuentro que solidariza la reflexión y la acción de sus sujetos encauzados hacia el mundo que debe ser transformado y humanizado, no puede reducirse a un mero acto de depositar ideas de un sujeto en el otro, ni convertirse tampoco en un simple cambio de ideas consumadas por sus permutantes” (Freire,1970:106).

Por lo cual es preciso saber que “Una educación basada en el diálogo requiere de un proceso de apropiación del lenguaje por parte de los interlocutores.” (Charles, 1992:79), lo cual es otra competencia que no se está logrando en el perfil de egreso que se plantea, ya que muchos alumnos desde niveles básicos “no entienden lo que leen, no saben escribir correctamente ni organizar sus ideas para expresarlas,” (Barrera Laura, Mayo 2012, Profesora de Primaria) lo que hace aún más complicado el tener una comunicación interpersonal oral eficaz en el ámbito universitario y en el profesional, lo que puede ser resultado de no saber como establecer un diálogo para llegar acuerdos en las relaciones interpersonales diarias.

Y es aquí en donde se ve reflejado como la comunicación no solo ha presentado aportaciones a los procesos educativos en la escuela, si no que ha mostrado la importancia de las relaciones que se establecen entre la escuela y el entorno social. “Puesto que la escuela no es una institución que actúe de forma aislada sino que forma parte de una red de instituciones que en mayor o menor medida están implicadas en la educación, como la familia, la comunidad y hasta los medios masivos de comunicación” (Charles, 1992:80).

Por tanto si nos fijamos en los valores humanos, la Universidad es el más claro instrumento de renovación y perfeccionamiento que posee una sociedad. No hay elemento de progreso más eficaz, y cuyas repercusiones y consecuencias sean tan amplias para el hombre como la Universidad. Ya que entre sus misiones debe encontrarse “la formación de ciudadanos cultos que puedan afrontar su actividad profesional, con criterio propio y con capacidad autónoma de cara a la toma de decisiones” (Solana, 2006: 25).

Y es que las exigencias de cada época generan que las instituciones educativas modifiquen sus contenidos, sus métodos, e incluso originan la creación de nuevas

instituciones educativas que puedan responder a los requerimientos, que una sociedad demanda en función del contexto.

A esto hacía referencia José Luis Espinoza (Junio 2012), director de una Secundaria, el cual decía que los contenidos muchas veces no están adaptados al contexto ni al momento en que se viven pues como todos sabemos siguen existiendo métodos muy antiguos que hacen difícil lograr alumnos capaces de enfrentar su realidad sino se les encamina de manera adecuada.

Ya que como vemos en la actualidad existe mucha deserción escolar que en mi experiencia académica he podido observar, lo cual afecta en una edad adulta a la comunicación interpersonal-oral, pues no se logra reforzar de manera adecuada, lo que hace natural que una persona que carece de una formación cultural, posea un código limitado y experiencias mínimas relacionadas con un tema específico, que no comprenda el mensaje de la misma manera que otra persona que posee un nivel cultural mayor, un léxico elevado y que previamente se ha documentado o vivido experiencias relacionadas con el tema que se habla.

Como lo relataba Pedro Ramírez (Mayo 2012) alumno egresado de la carrera de Pedagogía, y que actualmente ya está laborando, el cual decía que él empezó a estudiar la universidad a una edad más adulta y comentaba que antes de entrar a la universidad se le complicaba mucho el comunicarse verbalmente con los demás ya que se trababa o se ponía tan nervioso que evitaba hasta preguntar como llegar a un lugar, y que a pesar de que se le dificultó mucho al inicio de la carrera, logro darse cuenta de lo importante que es conocer el proceso de nuestra comunicación ya que decía que hoy por hoy en su trabajo le es grato poder decir lo que piensa, dándose a entender con los demás y a la vez estar abierto a escuchar opiniones.



Por ello se enfatiza el hecho de retomar el uso de un lenguaje total dentro de los espacios educativos y en su caso de la universidad, como complemento en la comunicación oral, ya que es una herramienta para lograr el entendimiento de los contenidos que le puedan servir para la vida diaria a los alumnos, por lo que en este trabajo se detalla un poco más de la siguiente manera.

## LENGUAJE TOTAL.

Hablar de lenguaje total es referirse “a las diferentes formas o técnicas de expresión utilizadas por el hombre a través de las diferentes etapas históricas y que en nuestro siglo se han sintetizado en los medios masivos de comunicación social, especialmente en el lenguaje fílmico y televisivo” (Gutiérrez, 1987:105) como ya se ha dicho en el anterior capítulo, sin embargo una pedagogía de estas formas de expresión pretende lograr precisamente que esta nueva visión del mundo contribuya al mejoramiento del hombre.

La pedagogía del lenguaje total consiste, “en conocer y recuperar dentro de la escuela, todos los lenguajes que conforman el universo del lenguaje total, explotado por los medios de comunicación masiva y utilizarlos adecuadamente, es decir a favor de la educación, a favor del ser humano” (Escudero, 1994:37), lo cual es relevante en este trabajo ya que la comunicación interpersonal abarca estos aspectos de comunicación verbal y no verbal de una forma más directa con un interlocutor, y en el caso específico de la universidad con los compañeros de la escuela ó bien con los profesores, y tener presente que el lenguaje total ayuda a comunicarse es elemental, pues así como es la tesis de este trabajo el hecho de que existen carencias en la comunicación oral de los universitarios, también es cierto que hay personas que no saben utilizar los medios de comunicación como la computación y/o audio-videos acompañando su comunicación oral, los cuales son de mucha utilidad para acompañar una exposición de un trabajo ó proyecto en un área laboral.

Y aunque no es tema directo de este trabajo, si es importante mencionarlo por que si concebimos a la educación como una búsqueda y una puesta en común de significados o de respuestas válidas para la vida del hombre, necesitamos dar importancia en tener una actitud franca y abierta, de disponibilidad y movilidad para aprender. Puesto que “la educación ha de promover ante todo el desarrollo de aptitudes para asumir responsabilidades tanto individuales como sociales frente a un mundo imprevisible y cada día menos codificado. En otras palabras, educar es hacer aparecer las múltiples posibilidades en un individuo o en un grupo social” (Escudero, 1994:38).

Así los contenidos educativos habrán de nacer de las circunstancias y de las necesidades reales de los educandos y de su enfrentamiento con los sistemas de signos presentes en la sociedad actual, de los cuales forman parte los sistemas de signos (lenguajes) de los medios de comunicación, no dejando de lado los elementos que aporta una adecuada comunicación interpersonal-oral.

Para lo cual un tema importante dentro de los contenidos educativos sería también: la entrevista laboral que es básica para conseguir un empleo, es decir como se dá, que hay que saber, como se debe preparar, como vestirse, etc, ya que no en todas las universidades se toman medidas para enfrentar ese momento, lo que hace que muchas o la mayoría de las personas se pongan nerviosas y no tengan éxito en sus primeras entrevistas como lo expresaban los maestros entrevistados, los cuales coincidieron en que “la primer entrevista laboral fue complicada, debido a que las personas que entrevistan tienen poca empatía hacia la persona que solicita un puesto y eso hace que te pongas nervioso y aunque conozcas de lo que trata el trabajo, no contestes fluidamente lo que te preguntan”(Barrera, Laura, Mayo 2012, Profesora de Primaria).

Por tanto para este trabajo es preciso explicar la importancia que tiene la entrevista laboral para conseguir un empleo, en la cual hay que demostrar el dominio de la comunicación interpersonal –oral.

## LA ENTREVISTA DE TRABAJO Y LA RELACION QUE TIENE CON LA COMUNICACIÓN ORAL.

Ya que en el proceso de búsqueda de empleo “la entrevista de trabajo es la fase que menor duración tiene y la que mayor importancia puede poseer, pues suele realizarse al final del proceso selectivo, y un resultado positivo implicará, en la mayoría de los casos, una oportunidad para trabajar” (Hofstadt, 2006: 121). Por lo que es primordial saber que cuando nos entrevistan para algún puesto laboral, además de evaluar nuestras capacidades técnicas, también nos evalúan las habilidades sociales para interaccionar con el medio que nos rodea y las destrezas personales para hacer frente a la entrevista, ya que éstas determinan la adecuación final de nosotros al puesto de trabajo.

Sin embargo eso hace que la entrevista tenga su nivel de complicación “pues la entrevista es valorativa de acuerdo a la persona que te entrevista y tú no sabes lo que piense o entienda de lo que estás diciendo verbal o expresando no verbalmente”(Espinoza José Luis, Junio 2012 Director de secundaria); “porque muchas veces te sonríen todo el tiempo cuando te expresas pero a la mera hora no obtienes el trabajo aunque hallas pasado exámenes de conocimiento y pudo ser por algo que dijiste o hiciste durante la entrevista” (Ortega Enrique, Mayo 2012 Profesor de Universidad ).

Por eso no hay que perder de vista que la entrevista de trabajo suele ser una interacción social de corta duración la cual tiene un gran impacto en el desarrollo de nuestra carrera profesional y si no contamos con un buen manejo de nuestra comunicación oral pudiera

no ser tan exitosa como esperamos, de ahí la importancia de prepararnos desde el nivel universitario, sobre todo si queremos entrar a una área donde se requiera tener un vocabulario específico.

Ya que en algunos puestos de trabajo profesionales, existe un vocabulario propio y determinado, lo cual hay que tomar en cuenta, para lograr la comprensión de lo que se está escuchando y poder relacionarse con la misma terminología que nuestro entrevistador, pues esto ayuda para transmitir una imagen de profesionalidad mejorando así nuestro perfil como candidatos a un puesto y dejando así una impresión positiva durante la entrevista; este vocabulario y/o expresiones concretas se pueden aprender en la universidad o bien a través de preguntarles a profesionales que hayan desempeñado el puesto que se quiere.

Lo que resalta la importancia de reforzar una comunicación interpersonal-oral eficaz desde la universidad, ya que “En el ámbito profesional se valora la seguridad personal” (Hofstadt, 2006:134) que tiene que ver con la forma en que se expresa de sí mismo y de la manera que exterioriza el estar dispuesto a afrontar cualquier reto que se le ponga.

Pues también en la entrevista de trabajo entran en juego el control de las emociones y el lenguaje no verbal, la corrección en las formas y la pulcritud en el aspecto y todo ello encaminado, por una parte, a conseguir un puesto de trabajo, y por la otra, a valorar si el interlocutor es el más adecuado para cubrir ese puesto.

Y como se puede rescatar de todas las entrevistas hechas “la entrevista de trabajo se vuelve difícil por que te falta confianza en ti mismo, lo que hace que te pongas nervioso, no controles tus emociones y no sepas como decir lo que piensas o sabes.”(Espinoza, José Luis, Junio 2012, Director de secundaria)

En pocas palabras en el proceso de búsqueda de empleo, la entrevista de trabajo es una fase de crucial importancia, puesto que puede facilitar o dificultar una oportunidad para acceder al mercado laboral, como un buen profesional.

Y el decir un buen profesional supone hablar de una persona que “además de los conocimientos técnicos que lo cualifican para desempeñar la profesión de que se trate, es capaz de “venderse” a sí mismo como persona y como profesional” (Hofstadt, 2006:169) por lo que es importante desarrollar habilidades que le permitan comunicarse oralmente bien para que lo contraten y posteriormente establecer buenas relaciones interpersonales en su trabajo.

## RELACIONES INTERPERSONALES-LABORALES.

Como ya se ha mencionado mantener buenas relaciones interpersonales es trascendente para poder desarrollarse en todos los ámbitos en los que nos desenvolvemos a lo largo de nuestras vidas por lo que dentro de un ámbito laboral-profesional, no es la excepción ya que también son de vital importancia para la consecución de nuestros objetivos, puesto que “ponerse de acuerdo con los demás, facilita el logro de fines planteados y evita retrasos, si es que sabe comunicar claramente lo que se quiere, siendo específicos y escuchando a los demás.”(Palomares Cecilia, Mayo 2012, Profesora de secundaria).

Sin embargo es significativo saber que el desarrollo de las relaciones laborales se ha transformado de acuerdo con un modelo económico de producción. Ya que de “un modelo familiar, artesanal, donde la producción era prácticamente manual y en equipo, se paso poco a poco, a uno mecanizado, industrial e impersonal donde las máquinas sustituyeron al hombre, y el trabajador se transformó en un operador de máquinas inserto en un trabajo en cadena que desconectó al hombre del producto de su labor, aunque afortunadamente se mantuvo cierta relación interpersonal.” (González,

2004:147), la cual en nuestros tiempos es significativo rescatar para que no se convierta en algo individualizado y sin valor, sino en un trabajo en equipo en donde diferentes opiniones permitan un mejor proyecto.

Y para este trabajo es relevante hacer hincapié en fomentar esta actitud positiva para trabajar en grupos, ya que existen muchas personas que no les gusta trabajar en equipo, tal vez debido a que no cuentan con una buena comunicación interpersonal, pues en las entrevistas realizadas los alumnos comentan que no les gusta el trabajo en equipo “por que es difícil ponerse de acuerdo con los demás integrantes y menos si no le hablas muy bien, lo que hace que lo termines haciendo sola” (Montes Daniela, 8 de Mayo del 2012, 6º semestre, Administración Educativa).

Así los maestros entrevistados comentan que el trabajo en equipo es muy importante pues ayuda a facilitar el logro de alguna meta, pero también concuerdan con los alumnos que se vuelve complicado “cuando no se es empático con los demás ó no se tiene confianza para comunicar lo que se piensa ya que terminas haciendo lo que los demás quieren, ó por otro lado es problemático cuando no aceptas las opiniones de los otros” (Solórzano, María, Junio 2012, Directora de Primaria) y es allí donde se puede observar la poca habilidad de comunicación interpersonal-oral con la que se cuenta.

Por eso la importancia de fomentar su relevancia, ya que esta nos ayuda para que salga bien nuestra labor profesional y nos sea más agradable la estancia en nuestro trabajo, el cual se define como “la suma de actividades por las que las personas se procuran los medios para gratificar sus necesidades innatas o culturalmente desarrolladas” (González, 2004:148).

Y es tan primordial para los seres humanos ya que tiene una función social, puesto que beneficia al trabajador pero también produce bienes para beneficio de otras personas,

por que como ya se ha dicho se realiza en colaboración con un grupo de individuos con los cuales establece vínculos. Así se puede ver como el trabajo otorga fortaleza en quienes lo realizan, por que es un vínculo con la realidad y con otras personas, y éste le da fuerza a las relaciones interpersonales, puesto que “Las personas no solo trabajan para subsistir, si no también para mantener o mejorar su identidad personal y su posición social” (González, 2004:151).

Como lo expresaba Espinoza, José Luis (Junio 2012) director de una secundaria, el cual comentaba que “no entendía lo que era comunicarse bien, si no hasta que entre a trabajar en el ámbito educativo y estudie una maestría, eso ayudo mucho a mejorar mis relaciones interpersonales y me siento mejor como persona, y puedo comunicarme mucho mejor, aunque siempre tenga mucho que hacer” y es que un trabajo proporciona un ritmo de vida, es decir, los días, semanas y meses adquieren un sentido personal, pues es una oportunidad de conocer y convivir con diferentes personas, por lo que también proporciona la base para las relaciones interpersonales, como se puede observar en la entrevista del profesor arriba mencionado.

Y es que la mayoría de los docentes coincidieron en que el trabajo, es un elemento de identidad mediante el cual se reconocen muchos aspectos de sí mismo, tanto en lo personal como en las relaciones laborales, a través del esfuerzo, las tareas cotidianas, los logros, etc. Así como también es elemental para los estudiantes estar conscientes de que “Un empleo es una oportunidad de demostrar capacidad, habilidad, competencia y experimentar satisfacción, ya que ofrece la oportunidad de desarrollar el dominio de uno mismo y del ambiente, pues es un medio de probar las habilidades de interrelación personal” (González, 2004:152) lo que hace fundamental conocer nuestras fortalezas y debilidades en la comunicación interpersonal-oral, para lo cual la universidad es un buen lugar para ampliar nuestras potencialidades comunicativas.

En síntesis concluyendo este capítulo vemos que “el trabajo satisface la necesidad de autorrealización y de productividad como una tarea de la edad adulta, en contraposición con la frustración permanente de no trabajar” (González, 2004:151) ya que el trabajo se convierte en motivador de las interrelaciones laborales y sociales. Lo cual me ha parecido relevante destacar ya que muchos no le damos la importancia que realmente tiene el hecho de conseguir y mantener un empleo profesional, en el cual sin duda hay que tener una comunicación interpersonal-oral eficiente.

Por lo que hay que tener presente que para captar con precisión las ideas hay que poseer cierto entrenamiento, ya que el que oye no puede volver sobre lo que le han dicho; ello implica que si se distrae o no entiende algo, le resultará difícil seguir el hilo de la conversación. Pues “Mientras hablamos o escuchamos queda poco tiempo para cuidar la expresión, muchos aspectos deben dejarse librados de las destrezas ya adquiridas, a los hábitos comunicativos y a la misma espontaneidad” (Reyzabal, 2001:93) de la cual muchos carecemos ya en el nivel universitario o profesional, como se confirmó con los entrevistados para este trabajo y en mi propia experiencia personal.

Por lo que a continuación se muestran unas reflexiones finales que enfatizan la importancia de la comunicación interpersonal en cualquier esfera de nuestra vida, debido a su gran utilidad para lograr satisfacer necesidades y cumplir objetivos.



## CONSIDERACIONES FINALES

Como alumna egresada de Pedagogía en el campo de Orientación Educativa considero elemental aclarar que ha sido importante para mi el estudiar este tema de la comunicación humana no solo para mi experiencia personal sino en mi vida profesional-laboral; ya que no hay que olvidar que la Pedagogía como ciencia estudia a la educación como un fenómeno complejo y multirreferencial, en donde la Orientación Educativa investiga y analiza diversos problemas educativos que influyen en el desempeño académico de los estudiantes dentro y fuera de un espacio escolar, así como también apoya a los individuos a la adaptación del entorno social en donde se encuentra inmerso en cualquier etapa de su vida, para lo cual la comunicación juega un papel muy importante, debido a que surge de lo más profundo de la naturaleza humana, en su dimensión personal y social. Puesto que comunicarse es una necesidad esencial para la subsistencia de los grupos y comunidades, en donde el lenguaje es un recurso valioso ya sea hablado ó escrito.

Y puesto que el tema de la Comunicación Humana es muy amplio, en este trabajo se acotó a un tipo de comunicación que es la Interpersonal y de este tipo a un lenguaje que es el oral, debido a que con toda la información documental y de campo obtenida no solo de mi experiencia académica sino de las 11 entrevistas realizadas a alumnos universitarios y a 5 docentes de diferentes niveles, se ha podido ver lo verdaderamente significativo que es para el ser humano conocer su propio proceso de comunicación para lograr lo que se desee interactuando en sociedad y evitando malos entendidos, lo cual a la mayoría de las personas en algún momento de nuestra vida nos ha pasado y a algunas con mayor frecuencia que otras, dependiendo también del marco de referencia que se tenga o de lo que se haya vivido.

Por eso hay que estar consciente de que cada persona acopla el proceso comunicativo con otras personas, de acuerdo con su situación personal, el rol social, cultural o jurídico, y en fin, según las normas, expectativas y exigencias del grupo en el que se encuentre. Ya que como se vió en las entrevistas que se elaboraron, para varios no es lo mismo hablar con sus compañeros que con sus maestros o jefes, debido a la falta de organización de ideas y seguridad en si mismos.

Por lo que se hace notar que el desarrollo de la comunicación oral exige un conocimiento de la lengua, de los procesos que se dan en el habla y de las formas y géneros básicos, lo cual es requisito para el desarrollo de la competencia comunicativa en la modalidad oral y junto a esto se requiere una práctica y ejercitación constante.

Ya que para ser mejores personas, estudiantes o trabajadores hay que mantener una actitud positiva pues esta ayuda a tener confianza cuando se habla, fortaleciendo el conocimiento de uno como persona y generando más fuerzas en sentido positivo y por tanto valores éticos como la verdad, la confianza, el autodomínio, entre otros, contrarrestando lo que dificulta una comunicación eficaz, como son el temor, la timidez, el miedo, el nerviosismo o la mentira.

Así se puede decir que la comunicación eficaz se refleja en nosotros cuando somos capaces de conseguir objetivos de forma voluntaria, tanto en lo que se refiere al intercambio de mensajes como a la mejora de las relaciones interpersonales, poniendo en juego, además de nuestros conocimientos, nuestras habilidades personales.

Las cuales son muy importantes para trabajar en grupo, ya que facilitan el logro de metas, y como se observo en las entrevistas a muchos no les gusta trabajar en equipo por su falta de habilidad oral, ya que consideran difícil ponerse de acuerdo con los

demás, lo que demuestra su poca actitud de escucha y de empatía, por lo que consideran mejor trabajar individualmente.

Y para no sentirse incompetente comunicativo hay que tener presente que el ejercicio efectivo de la palabra se apoya en dos bases: la naturaleza y la educación, ya que todas las personas hablan pero muy pocas lo hacen con eficacia, pues la facultad elocutiva requiere, como cualquier otra facultad del hombre, cultivo y educación ya que como opinaban los docente entrevistados, el hablar bien es una habilidad que todos deberíamos de tener pero que muy pocos la hemos desarrollado, debido a muchos factores, y si bien es cierto que algunas veces es innato hacerlo bien , también hay que estar conscientes que en su mayoría hay que educarla y enseñarla. Y es que el hablar se constituye en una actividad tan próxima, como el comer, dormir y caminar, que por algo se afirma que el desarrollo del lenguaje manifestado en los actos del habla, anda parejo con el desarrollo de pensamiento y las dimensiones personales, es decir, con el desarrollo del ser humano.

Así se entiende que la buena comunicación entre las personas, es aquella que hace posible que el mensaje del emisor llegue al receptor sin distorsión ni de manera confusa, lo cual depende de múltiples factores. Por lo que es imprescindible la educación de la palabra, y de su progreso depende, en gran parte, no solo la superación personal, sino fundamentalmente la eficacia en la comunicación y el mantenimiento de las mejores relaciones con los demás.

Y es así como la comunicación oral en grupos toma como base las exigencias señaladas para cualquier comunicación, en los procesos de emisión y recepción es decir desde el punto de vista del hablante y del oyente. Pues en la administración, en los negocios, en las actividades laborales y en la vida social se hace necesario participar en diversas reuniones, cuyo éxito depende en gran medida del manejo de las intervenciones orales y

el desarrollo mismo de la dinámica grupal. De ahí la necesidad de desarrollar capacidades para dirigir cualquier reunión o discurso en grupo, o para participar en ella con eficacia y responsabilidad.

Lo cual fue importante retomar en este trabajo, ya que cualquier profesional por el hecho de serlo debe tener los conocimientos necesarios tanto del lenguaje de su profesión, para poder afrontar con garantías de éxito la utilización del habla en los contextos en los que ésta se produzca. Ya que cada uno debe saber lo que tiene que decir y sobre todo en la entrevista laboral que es la que determina en gran medida la entrada al mundo laboral, y es en donde muchos hemos llegado a tener problemas como lo expresaban los docentes entrevistados.

En fin absolutamente todos podemos mejorar en nuestra comunicación contribuyendo a que esta sea más eficaz en todos los órdenes de la vida si seguimos una metodología adecuada, independientemente de las capacidades individuales, o de esa filosofía de mejora, o de búsqueda de la excelencia personal. Así el aprendizaje y puesta en práctica de las técnicas de autocontrol y la escucha activa como recursos válidos para resolver o reducir los problemas derivados de la presencia de las barreras de comunicación, constituyen una herramienta fundamental para conseguir que nuestra comunicación sea lo más eficaz posible tanto en nuestras relaciones personales como profesionales.

Y sin duda identificar a tiempo lo que nos falla en nuestra comunicación interpersonal-oral y aplicar estrategias para corregirlo, permitirá un flujo más transparente y efectivo en la comunicación, lo que hará que la vida de las personas en comunidad sea más amable y productiva. Al mismo tiempo se evitaban muchas incomprendiones, conflictos, malentendidos, respuestas inadecuadas, conductas erradas y, como resultado de todo, perdida de tiempo, rompimiento de amistades, desinformación, poco aprendizaje, ineficiencias laborales y hasta los enfrentamientos colectivos.

Por tanto además de la habilidad de comunicarse bien, se requiere de una dosis alta de responsabilidad en los comunicadores, la cual exige de que éstos midan sus palabras, piensen en lo que dicen y en las respuestas o reacciones que pueden suscitar con sus actos comunicativos. Al igual que están obligados a escuchar y valorar los mensajes de los demás.

Así sale a relucir en este trabajo lo elemental que resulta el autoconocimiento, y la confianza en sí mismo ya que si no se cree en que pueda comunicarse eficazmente no se podrá lograr, así como también es importante la preparación verbal que hay que desarrollar para comunicarse verbalmente, por lo que el acto de comunicarse requiere de aprendizaje y reforzamiento a lo largo de toda la vida.

A continuación se muestran algunas sugerencias que hicieron los maestros entrevistados, para lograr una buena confianza en sí mismo mejorando así la comunicación interpersonal-oral.

- \*Escribir lo que piensas (ayuda a estructurar lo que vas a decir)
- \*Grabarte cuando hables y luego escucharte. (Reconocimiento de voz y confianza)
- \*Cuando expongas algún tema, antes de presentarlo, que alguien de tu confianza te observe y te diga que te falla.
- \*Ponerse un lápiz en la boca cuando se habla (para no hablar tan rápido)
- \*Respirar (controlar nervios, emociones)
- \*Hacer diferentes lecturas en voz alta.
- \*Pararse frente a un espejo y hablar. (Seguridad en si mismo)
- \*Video grabarse cuando expone o habla, para después ver el video.
- \*Uso de traba lenguas (mejora fluidez y articulación)

En pocas palabras lo que se necesita tomar en cuenta para comunicarse oralmente es en primer lugar que hay que conocerse a sí mismo y al mundo que nos rodea para poder dar soluciones, teniendo total claridad conceptual sobre lo que se habla, manteniendo seguridad y confianza no solo por conocer un tema sino por poder dominar las emociones y sentimientos, logrando así la atención del interlocutor adoptando una actitud empática la cual ayuda a lograr más fácilmente los propósitos planteados, para lo cual obviamente hay que saber cual es el objetivo de comunicarse con alguien, considerando el momento oportuno para tomar o dejar la palabra y como decía tomando en cuenta el contexto social en donde está, es decir el marco de referencia de la persona con la que se comunica, para lo cual la actitud de escucha es fundamental para saber la intencionalidad del interlocutor y aceptar o respetar sus ideas, lo que nos llevará a satisfacer cualquier necesidad que se requiera.

Y estando consciente de los tres elementos claves para tener éxito en la comunicación oral, es decir de los elementos visuales, verbales y vocales.

## BIBLIOGRAFÍA

BERLO David K. (2008) El proceso de la comunicación. Editorial "el ateneo". Argentina. 3ª Edición 2ª Reimpresión.

BOTTA, Mirta, Warley Jorge (2002) Tesis, Tesinas, Monografías e Informes. Editorial Biblos. Buenos Aires 2ª edición.

CHARLES Creel Mercedes (1988) "El salón de clases desde el punto de vista de la comunicación", en Revista Perfiles Educativos No 39, CISE-UNAM, México, Ene-Mar.

CHARLES Creel Mercedes (1992)"Comunicación y procesos educativos", en Tecnología y comunicación Educativas. Un encuentro de los países de America Latina. México, ILCE, Págs. 77 a 82.

DEFLEUR H. Margaret, Kearney Patricia.(2006) Fundamentos de Comunicación Humana. Editorial MC GRAW HILL. 3ª edición México.

DIEGO Fernández Sotelo, José Luis (1990) La comunicación en las relaciones humanas. Editorial Trillas. México.

ESCUADERO Yerena María Teresa (1994) Lenguajes. Fascículo del curso multimedia, educación para los medios, UPN, México.

FONSECA Yerena María del Socorro (2000) Comunicación Oral. Editorial Pearson Educación. México.

FREIRE Paulo (1970) Pedagogía del oprimido. México siglo XXI.

FRITZEN Silvino José (1999) Relaciones Humanas Interpersonales. Editorial SAE TERRAE. España.

GONZÁLEZ A. Carlos (2007) Principios Básicos de Comunicación. Editorial Trillas. México. 3ª Edición.

GONZÁLEZ Núñez José de Jesús (2004) Relaciones Interpersonales. Editorial El manual moderno. México.

GUTIERREZ Pérez Francisco (1987) El lenguaje total : una pedagogía de los medios de comunicación. Editorial. Humanistas. Buenos Aires. 4ª edición.

HIDALGO C. Carmen Gloria (1998) Comunicación interpersonal: programa de entrenamiento en habilidades sociales. Ediciones universidad católica de chile. 3ª edición.

HOFSTADT Román Carlos J Van-Der., GOMEZ Gras José Ma. (2006) Competencias y habilidades profesionales para universitarios. Ediciones Díaz de santos. Madrid.

KAPLÚN, Mario (1998) Una pedagogía de la comunicación. Editorial De la torre. Madrid, España.

LEURO Esperanza (2001) Comunicación Eficaz y Positiva. Editorial Libro HOBBY-Club S.A. Madrid.

LUCAS San Marín Antonio et al. (1999) Sociología de la comunicación. Editorial Trotta.

MARROQUÍN Pérez Manuel y Villa Sánchez Aurelio (1995) La comunicación interpersonal. Ediciones mensajero. España.

MELENDO Maite (1985) Comunicación e integración personal. Editorial Sal Terrae, Cantabria España. 5ª edición.



NIÑO Rojas Víctor Miguel (2003) Competencias en la comunicación: hacia las prácticas del discurso .Editorial Ecoe. Bogota.

PASQUALI Antonio (2007) La Comunicación: un modelo simplificado de definición, Elementos del Proceso. Comprender la Comunicación.

REYZABAL Ma. Victoria (2001) La comunicación oral y su didáctica. Editorial La muralla S.A. Madrid. 5ª Edición

SCOTT Michael D., POWERS William G. (1985) La comunicación interpersonal como necesidad. Editorial Narcea S.A. España.

SCHRAM Wilbur (1998) La ciencia de la comunicación humana. Tratados y manuales Grijalbo. México.

SOLANA Fernando (2006) Educación visiones y revisiones, México, S. XXI

WATZLAWICK, Beavin y Jackson (1997) Teoría de la comunicación humana: interacciones, patologías y paradojas. Editorial Herder. Barcelona España. 11ª edición.

## ENTREVISTAS

### ALUMNOS.

1.-. ARREDONDO Rogelio, Entrevista México, D.F., 7 de Mayo del 2012, 20 años, 4º Semestre Psicología educativa.

2.-AYALA Clara, Entrevista México, D.F., 7 de Mayo del 2012, 21 años, 6º semestre Pedagogía.

- 3.-CARBAJAL Patricia, Entrevista México, D.F., 7 de Mayo del 2012, 24 años, 7º semestre Pedagogía.
- 4.-CARRERA Susana, Entrevista México, D.F., 7 de Mayo del 2012, 23 años, 2º semestre Pedagogía.
- 5.-GÓMEZ Esmeralda, Entrevista México, D.F., 8 de Mayo del 2012, 19 años, 2º semestre Pedagogía.
- 6.-GONZÁLEZ, Jessica, Entrevista México, D.F., 8 de Mayo del 2012, 4º semestre Ciencias Sociales.
- 7.-HERNÁNDEZ Agustín, Entrevista México, D.F., 8 de Mayo del 2012, 24 años, 2º semestre Pedagogía.
- 8.-MONTES Daniela, Entrevista México, D.F., 8 de Mayo del 2012, 22 años, 6º semestre Administración educativa.
- 9.- NUÑEZ Carlos, Entrevista México, D.F., 9 de Mayo del 2012, 23 años 8º semestre Pedagogía.
- 10.-OROZCO Yair, Entrevista México, D.F., 9 de Mayo del 2012, 26 años, 4º semestre Psicología educativa.
- 11.-RAMIREZ Pedro, Entrevista México, D.F., 9 de Mayo del 2012, 33 años, Egresado Pedagogía.

## PROFESORES

1.-BARRERA Laura. Profesora de Primaria. Entrevista México, D.F., 31 de Mayo del 2012.

2.- ESPINOZA José Luis. Director del "Liceo Anglo-pedagógico San Francisco" (Secundaria) Entrevista México, D.F., 6 de Junio del 2012.

3.-PALOMARES Cecilia. Profesora de Secundaria. Entrevista México, D.F., 28 de Mayo del 2012.

4.- ORTEGA Enrique. Profesor de Universidad. Entrevista México, D.F., 30 de Mayo del 2012.

5.- SOLORZANO María De La Paz. Directora del "Liceo Anglo-pedagógico San Francisco" (Primaria) Entrevista México, D.F., 5 de Junio del 2012.

# ANEXOS

## ENTREVISTA ALUMNOS

OBJETIVO. Conocer las experiencias de cada alumno que han tenido a lo largo de su vida respecto a la comunicación interpersonal y en específico de la comunicación oral que hasta el momento ellos han adquirido.

- 1.- ¿Cómo consideras que es tu comunicación oral? ¿Por qué?
- 2.- ¿El iniciar una conversación con alguien te es fácil? ¿Por qué?
- 3.- ¿Te es diferente el comunicarte con tus amigos o compañeros de la escuela que con tus profesores? ¿Por qué?
- 4.- ¿Consideras que la gente entiende lo que quieres decir o a veces tienes que volver a explicarlo?
- 5.- ¿Cómo te agrada comunicarte más, Hablando o escribiendo? ¿Por qué?
- 6.- Cuando ingresaste a la universidad, ¿Te resultó fácil el acercamiento, con tus compañeros? ¿Por qué?
- 7.- ¿Te agrada trabajar en equipo? ¿Por qué?
- 8.- ¿Consideras que el resultado de tu trabajo es el mismo si lo haces con personas que les hablas bien, que con personas que no les hablas muy bien?
- 9.- ¿Para ti que es escuchar?
- 10.- ¿Crees que eres una persona que sabe escuchar? ¿Por qué?
- 11.- ¿Te gusta exponer en clase? ¿Por qué?
- 12.- ¿Has notado que hay maestros o compañeros tuyos que saben mucho acerca de un tema, pero les es difícil explicarlo?
- 13.- ¿Recuerdas si en algún grado escolar te enseñaron los elementos o bien alguna técnica para una clara y eficaz comunicación?
- 14.- ¿Piensas que la forma de explicar de tus maestros influye en tu aprendizaje?

15.- ¿Crees que es importante que los docentes desde el nivel básico de educación, refuercen el desarrollo de la habilidad de comunicación oral?

16.-Desde que ingresaste a la universidad ¿Piensas que tu comunicación interpersonal-oral, ha mejorado o sigue igual? ¿Por qué?

## ENTREVISTA A PROFESORES

OBJETIVO.- Conocer la importancia que le dan en su vida profesional a la comunicación interpersonal enfocándose más a la comunicación oral, para el logro de sus objetivos laborales.

- 1.- ¿Recuerda cómo fue o se le hizo su primera entrevista de trabajo?
- 2.- ¿Considera importante mantener buenas relaciones interpersonales dentro de su trabajo para lograr objetivos planteados laboralmente?
- 3.- ¿Piensa que es relevante el saber comunicar sus pensamientos con claridad hacia sus compañeros o alumnos. ¿Por qué?
- 4.- ¿Que tipo de lenguaje, cree que se le facilita más para comunicarse? ¿El hablado o el escrito? ¿Por qué?
- 5.-¿El hablar clara y fluidamente es una habilidad que todos los seres humanos deberíamos tener?¿Qué opina de eso?
- 6.- ¿Considera que los alumnos que ingresan a la universidad, ya tienen adquirida la habilidad de comunicarse oralmente eficaz? o ¿Qué les hace falta?
- 7.- ¿Ha notado que en el ámbito universitario hay alumnos que les es difícil la comunicación oral? ¿Por qué cree que pase esto?
- 8.- ¿Se ha percatado que hay alumnos que hacen trabajos escritos muy buenos y a la hora que lo exponen, se traban o no lo explican tan fluidamente?
- 9.- ¿Cuando usted explica una clase, considera que si le entienden o se les dificulta?
- 10.- ¿Para usted que es escuchar?
- 11.- ¿Recuerda donde adquirió la habilidad de hablar eficazmente, logrando que los demás lo entendieran o todavía se le dificulta?
- 12.- ¿Conoce técnicas o ejercicios que sirvan para comunicarse oralmente bien? Mencione una.
- 13.- Que recomendaciones le daría a una persona para su entrevista de trabajo o bien para que no se le dificulte tanto la comunicación oral.