

Escuela: CENS “Héroes de Malvinas”

Docente: Analía Leiva

Curso y división: 1º 2º Perito Auxiliar en Agroindustria

Turno: nocturno

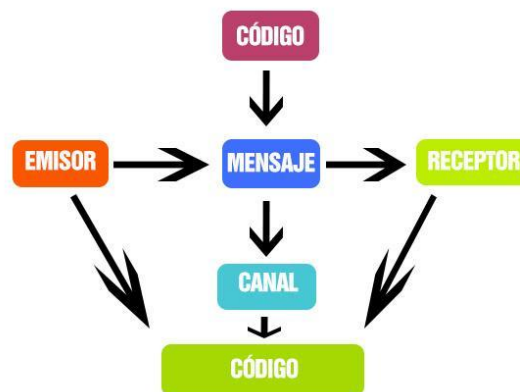
Área Curricular: Lengua y Literatura

Título de la propuesta: La comunicación

#### 1) Leemos los elementos de la Comunicación.

Los elementos de la comunicación son el receptor, emisor, mensaje, contexto, código y canal. Además, hay que tener en cuenta que en la comunicación se puede dar un «ruido», por lo que algunos autores añaden este séptimo elemento.

El ruido es cualquier factor que impide que el mensaje llegue correctamente a su receptor. Es decir, cualquier cosa que obstaculice la recepción, interpretación y respuesta al mensaje. El ruido puede ser interno o externo.



El proceso de comunicación es dinámico, continuo, irreversible y contextual. No es posible participar en ningún elemento del proceso sin reconocer la existencia y el funcionamiento de los otros elementos.

La palabra comunicación proviene del latín “communicare”, que es “compartir algo o colocarlo en común”. Comunicarse es compartir información entre las personas para intercambiar significados que son comunes entre ellas y a su vez poder compartirlo con las demás y así poder relacionarse.

Si la comunicación se da a través del lenguaje hablado o escrito, es verbal. Si se da por medio de símbolos, señas, gestos, sonidos, etc., es no verbal. Estas interacciones, se realizan mediante una serie de pasos, para transmitir un mensaje y que éste se logre comprender.

Así, el emisor codifica un mensaje, para transmitirlo a un receptor mediante un canal, rodeado por un contexto que ayuda a entender la información.

#### **Elementos de la comunicación y sus características**

Durante el proceso de comunicación intervienen varios factores que deben cumplir ciertas funciones para que el intercambio de la información sea exitoso. Dichos elementos son:

**Emisor:** Se define al emisor como el sujeto o fuente que comparte la información o mensaje. Este sujeto puede ser un ente animado o inanimado, ya que la única cualidad que necesita para transmitir un mensaje es la capacidad de suministrar algún tipo de información al receptor valiéndose del uso de un canal.

**Receptor:** Se entiende por receptor al individuo o artefacto encargado de recibir el mensaje compartido por el emisor. Es la persona, ser o máquina que descodifica o recibe el mensaje. El receptor es el responsable de decodificar el mensaje enviado por el emisor. Este mensaje únicamente podrá ser entendido si el emisor y el receptor comparten el mismo marco de referencia, contexto o códigos.

**Mensaje:** El mensaje es definido como la información que se pretende comunicar entre el emisor y el receptor. Presenta ideas, sentimientos o datos que el emisor codifica y el receptor debe decodificar para que el proceso de comunicación sea exitoso.

**Contexto:** Es el entorno que rodea al emisor y al receptor, es decir, el ambiente donde se realiza el intercambio de información.

El contexto puede ser cualquier lugar común al emisor y al receptor. Las condiciones del mismo harán más fácil o difícil el proceso de comunicación.

**Código:** Son los signos y normas que al combinarlos estructuran el mensaje; el lenguaje hablado o escrito, sonidos, símbolos, señas, avisos, etc.

El código se crea a partir de un proceso de codificación. Durante este proceso el mensaje es construido, teniendo en cuenta los elementos comunes para emisor y receptor que hacen posible el proceso de comunicación.

El código debe pasar por un proceso de decodificación para ser entendido. Durante este proceso, el receptor debe extraer el código del mensaje entregado por el emisor, interpretando su significado.

El proceso de comunicación únicamente puede ser exitoso cuando el emisor y el receptor comparten el mismo código.

Es así como se entiende que las personas tendrán más éxito en el proceso de comunicación, en la medida en la que puedan comprender el código inscrito en un mensaje.

**Canal:** El canal es definido como el medio por el cual es transmitido un mensaje. La información siempre requiere viajar por un canal para ser emitida o recibida.

Existen diferentes tipos de canales: personales, impersonales, verbales, no verbales, escritos, entre otros. Los canales más comúnmente utilizados son el papel, la televisión, los medios digitales, y la radio, entre otros.

**Ruido:** Se entiende por ruido a cualquier señal que interfiere con la transmisión regular de un mensaje entre emisor y receptor. Como se ha explicado al comienzo del artículo, el ruido es cualquier factor que impide que el mensaje llegue correctamente al receptor.

El ruido puede ser causado por diversos factores. Los más comunes son fallas en componentes electrónicos e interferencias de señales que vienen del exterior.

En este sentido, una persona que interfiere en una conversación entre dos personas, puede ser considerada como ruido, ya que es un agente externo que está interrumpiendo el proceso de transmisión de un mensaje.

El ruido aumenta considerablemente las probabilidades de que un mensaje no sea transmitido de forma exitosa.

Es el causante de que muchos canales hayan sido perfeccionados a lo largo del tiempo, con el objetivo de garantizar que los mensajes puedan ser transmitidos entre el emisor y el receptor.

**Retroalimentación:** La retroalimentación es la respuesta que el receptor da al emisor después de haber recibido un mensaje de manera exitosa. Es el elemento que permite que una conversación sea fluida entre dos o más partes.

El emisor siempre cambiará el mensaje de acuerdo a la retroalimentación que reciba por parte del receptor.

- 2) Leemos y analizamos los siguientes ejemplos de elementos de la comunicación.
- a) Entra la profesora al salón de clases, saluda a los estudiantes y les dice:  
-Hoy habrá una evaluación sobre la comunicación, así que saquen una hoja para anotar las preguntas, ¡espero que hayan estudiado!  
Los estudiantes se asombran.
  - b) Tres amigas se encuentran perdidas en el campo a orillas de un lago y de pronto observan en el cielo que se acerca un helicóptero a rescatarlas, comienzan a saltar, hacer gestos con las manos para que las vean y atraer su atención.
  - c) En un juego de fútbol a orillas del mar, se realiza una jugada y cae un jugador, el árbitro pita y señala a la cancha contraria.
  - d) El instituto, para dar la bienvenida a los nuevos estudiantes, pide a los profesores guías que les proyecten una presentación con las normas, materias, horarios y planes de evaluación.
  - e) Una niña en situación de pobreza se encuentra en la calles pidiendo dinero. Para lo cual elaboró un cartel: Sin plata no tengo derecho a soñar.
  - f) Una niña está con su madre sentada en el parque, cuando de pronto la niña comienza a llorar y grita muy fuerte: Tengo mucha hambre, apresúrate Su mamá se levanta y le busca su biberón, la niña lo toma rápidamente y deja de llorar.

- g) Un vehículo circula a alta velocidad y antes de llegar a una esquina el semáforo cambia de luz, por lo que el vehículo se detiene.
- h) Un conductor viaja por una autopista, de pronto escucha una sirena detrás de su vehículo, es una ambulancia y cede de inmediato el paso.

3) Elabora ahora usted, cinco ejemplos con los elementos de la comunicación, de la vida real.

- 4) Leemos los cinco factores que influyen en la comunicación de equipo.

La comunicación es uno de los aspectos sobre los que se sustenta el trabajo en equipo. ¿Cuáles son los ingredientes que influyen en esta interacción?

#### Actitud

Las palabras son importantes, pero el lenguaje también expresa cuál es la actitud de esa persona. Existe una diferencia en el ejemplo de quien se posiciona a la defensiva frente a quien responde con asertividad ante la conversación.

#### Liderazgo

La fortaleza de un equipo está en relación con el nivel de liderazgo aunque no debe delegarse en el líder la responsabilidad absoluta en la construcción de un buen equipo. Cada persona influye con su propia presencia. Un buen líder puede ejercer una labor de mediación ante un conflicto, por ejemplo.

#### Canal

El intercambio de información puede producirse a través de distintos medios. Por ejemplo, mediante la interacción presencial o un correo electrónico. El canal principal influye en el modo de expresar el mensaje. En la información escrita o en el teléfono, por ejemplo, no está presente el lenguaje corporal.

#### Circunstancias

La comunicación alcanza su mayor significado en presente. Pero el presente no es idéntico en cada instante medido por su comparación con el anterior. Las circunstancias del contexto son diferentes. Y esta vinculación con las características de cada momento también forman parte de la comunicación misma. Por ejemplo, puede surgir la necesidad de una conversación sobre un tema importante a pesar de contar con poco margen de tiempo para hablar de ello.

#### Emociones

En la comunicación en el trabajo en equipo existe una referencia frecuente a aquellos hechos que motivan el argumento de la interacción, sin embargo, es un error ignorar cuáles son las emociones. El aspecto emocional y anímico también está presente en la comunicación de empresa.

Existen muchos factores distintos en un proceso de comunicación de trabajo en equipo.

5) Leemos: “El cuento de la sopa y los problemas de comunicación”.

Estaba una señora sentada sola en la mesa de un restaurante, y tras leer la carta decidió pedir una apetitosa sopa en la que se había fijado. El camarero, muy amable le sirvió el plato a la mujer y siguió haciendo su trabajo. Cuando éste volvió a pasar cerca de la señora ésta le hizo un gesto y rápidamente el camarero fue hacia la mesa.

– *¿Qué desea, señora?*

– *Quiero que pruebe la sopa.*

El camarero, sorprendido, reaccionó rápidamente con amabilidad, preguntando a la señora si la sopa no estaba rica o no le gustaba.

– *No es eso, quiero que pruebe la sopa.*

Tras pensarlo un poco más, en cuestión de segundos el camarero imaginó que posiblemente el problema era que la sopa estaría algo fría y no dudó en decirlo a la mujer, en parte disculpándose y en parte preguntando.

– *Quizás es que esté fría señora. No se preocupe, que le cambio la sopa sin ningún problema...*

– *La sopa no está fría. ¿Podría probarla, por favor?*

El camarero, desconcertado, dejó atrás la amabilidad y se concentró en resolver la situación.

No era de recibo probar la comida de los clientes, pero la mujer insistía y a él ya no se le ocurrían más opciones. ¿Qué le pasaba a la sopa? Lanzó su último cartucho:

– *Señora, dígame qué ocurre. Si la sopa no está mala y no está fría, dígame qué pasa y si es necesario, le cambio el plato.*

– *Por favor, discúlpeme pero he de insistir en que si quiere saber qué le pasa a la sopa, sólo tiene que probarla.*

Finalmente, ante la petición tan rotunda de la señora, el camarero accedió a probar la sopa.

Se sentó por un momento junto a ella en la mesa y alcanzó el plato el plato de sopa. Al ir a coger una cuchara, echó la vista a un lado y otro de la mesa, pero... no había cucharas.

Antes de que pudiera reaccionar, la mujer sentenció:

– *¿Lo ve? Falta la cuchara. Eso es lo que le pasa a la sopa, que no me la puedo comer.*

Si has leído esta historia, extraída de un libro de cuentos de Jorge Bucay, podrás darte cuenta de que muchas personas se empeñan en que las entiendan con indirectas, sin ir al grano, dando rodeos, pretenden que otros adivinen por qué dicen, hacen o piensan de

determinada manera. Lo cual hace que la comunicación se torne muy dificultosa, cuando todo puede ser mucho más sencillo. Las demás personas no son iguales que nosotros, ni están en nuestra mente y muchas veces no entienden, por muy aparente que así sea, por qué actuamos de determinada manera.

Y tú, ¿te comunicas con indirectas o siempre usas un lenguaje claro y directo? ¿Conoces a personas como la señora que pidió la sopa?

- 6) Elaboramos un texto donde exista un problema o factores, de los que has leído (actitud, liderazgo, canal, circunstancias o emociones) que influyan en la comunicación que le haya sucedido o lo imagine.

Director: Juan Manuel Núñez