

UNIDAD

2

¿Qué necesitamos para una comunicación oral y escrita?

Objetivos

Al finalizar la unidad, el alumno:

- reconocerá el propósito de los mensajes y sus diferentes tipos,
- definirá la forma de estructurar un discurso, así como el manejo de ideas centrales,
- distinguirá la diferencia entre manejar ideas opuestas y paralelas,
- utilizará el mapa conceptual para estructurar un discurso basado en la tesis, la antítesis y la síntesis.

Introducción

Los problemas de comunicación se originan, en muchas ocasiones, por el hecho de “querer decir algo” y terminar diciendo realmente otra cosa; o bien, pensando que dijimos lo que queríamos y que fuimos mal interpretados por la persona que recibió el mensaje.

Veamos lo que sucede en una tarde de domingo: Laura y Andrés llegan con su hijo pequeño a casa de la tía Soledad en su impecable automóvil del año. Lo estacionan y la tía sale a recibirlos. Andrés la saluda y enseguida le explica que deben hacer unas compras de emergencia en el centro comercial más cercano y le pide que por favor se lo cuide un rato. La tía acepta con gusto y le pide a Laura que le deje la pañalera para poder atender con todo lo necesario al pequeño. Cuando la tía entra a la casa con el bebé, Andrés le pregunta a Laura la razón de haberle dejado al niño a su tía y ella le responde que él mismo se lo solicitó, que aunque a ella le extrañó, no quiso decir nada enfrente de la tía. Él dijo que no se refería al niño, sino al coche, que se lo encargaba para que nada le ocurriera estacionado en la calle mientras ellos iban a pie al centro comercial. Laura aclaró que tanto ella como su tía habían entendido mal.

¿Te parece familiar una confusión de esta índole?; ¿crees realmente que Andrés tiene razón al pensar que fue mal interpretado?; ¿no sería él quien se expresó en forma errónea? Quería encargar el coche y terminó encargando al niño. ¿Qué debió haber dicho para que esto no sucediera?

Cosas similares a ésta nos ocurren con frecuencia porque no siempre ligamos adecuadamente el pensamiento con la palabra. Aunque es tan grande la velocidad con que un mensaje simple se estructura, no reparamos en ello, y por tanto es importante detenernos por un instante a repasar qué deseamos decir y con qué propósito, para decidir entonces cómo hacerlo.

Algunos autores sostienen que la comunicación siempre tiene un propósito persuasivo, puesto que tratamos de poner en común alguna idea con otra u otras personas; sin embargo, la persuasión puede presentar diversas modalidades, lo que nos permite estructurar un mensaje en múltiples formas. En esta unidad revisaremos esos propósitos y las alternativas que tenemos para organizar nuestros mensajes.

2.1 Definamos nuestro propósito

Cuando expones un tema frente a tus compañeros de clase, seguramente no tienes el mismo propósito que cuando hablas con tus padres para que te presten el automóvil, o cuando le aconsejas a tu hermano menor que no haga enojar a tu madre y que debe comportarse bien. Todos los mensajes anteriores pretenden convencer; sin embargo, el primero de ellos es eminentemente informativo, el segundo es persuasivo y el tercero guarda un propósito educativo.

Los mensajes pueden tener fines muy diversos, lo importante es reconocer dicho propósito para que tenga la interpretación y el efecto deseado en quienes nos escuchan.

No es lo mismo hablar a la gente de lo que es el cigarro, lo que contiene, desde cuándo se inventó y en qué cantidades se produce en Latinoamérica cada año, que explicarle los daños terribles que causa al organismo su consumo y la forma en que se le ha vinculado con el enfisema pulmonar o el cáncer en garganta y pulmones. En ambos casos se está hablando del cigarro, pero el primer mensaje es informativo y el segundo es persuasivo/disuasivo, es decir, invita a no fumar a quienes hasta ahora no consumen tabaco y, al mismo tiempo, intenta convencer a los fumadores de alejarse de esta práctica.

Revisemos en el siguiente cuadro algunos de los propósitos fundamentales que puede tener un mensaje.

Tipo de mensaje	Propósito específico
<i>Informativo</i>	Proporciona información a los oyentes. Puede contener datos de apoyo a las afirmaciones que se hacen. Ejemplo: "Mañana no iré a trabajar porque tengo que llevar a mi hijo al médico".
<i>Persuasivo</i>	Pretende convencer al receptor para que piense o actúe de una manera definida. Ejemplo: "Comprar en almacenes X es la mejor forma de finalizar el año".
<i>Disuasivo</i>	Presenta argumentos para que el destinatario desista de continuar con una actividad, costumbre o actitud específica. Ejemplo: "Di no a las drogas".
<i>Aclaratorio</i>	Contiene información que resuelve alguna duda del interlocutor, producto de una interpretación errónea de mensajes anteriores. Ejemplo: "No es que no me hubiera acordado de ti; no te llamé porque el automóvil se descompuso en plena carretera y no había ningún teléfono cerca".
<i>Consultivo</i>	Sirve para expresar duda o solicitar opinión acerca de algún asunto específico. Se le puede distinguir por los signos de interrogación. Ejemplo: "¿Cuántas páginas debe contener el trabajo que nos encargó el profesor de derecho?"
<i>Educativo</i>	Más allá de proporcionar información o explicación de algún hecho, pretende un cambio de conducta en el receptor, lo cual implica que sea reiterativo. Ejemplo: "Recuérdalo, estar a solas con un extraño que te pida guardar el secreto, ¡jamás!"
<i>Resolutorio</i>	Se presenta después de un periodo de consulta o deliberación para dar a conocer al oyente el resultado de dicho proceso. Ejemplo: "Después de escuchar sus argumentos y de analizar su trabajo, el jurado ha decidido aprobarlo por unanimidad".
<i>Exclamativo</i>	Implica sorpresa o propósito de enfatizar un mensaje. También puede referirse a la emisión de una orden. De manera escrita lo encontramos entre signos de admiración. Ejemplo: "¡Cierra esa puerta!"

Ejercicio 1

¿Qué te propones? A continuación encontrarás una serie de mensajes con propósitos específicos. Encuentra dicho propósito y anótalo en el recuadro correspondiente.

Mensaje 1. “Lávate los dientes antes de ir a dormir. Los dientes deben estar limpios para evitar caries. Ya te lo he dicho varias veces.”
Propósito
Mensaje 2. “Cuando elaboren su trabajo final, recuerden que es esencial que ustedes redacten el contenido. No copien textualmente, porque es lo que han hecho desde la primaria y no se dan la oportunidad de emplear el lenguaje a su gusto, ni de perfeccionar su redacción. Yo tomo mucho eso en cuenta. No lo olviden.”
Propósito
Mensaje 3. “Una vez que los miembros del sindicato nos hemos reunido para hablar de las ventajas y desventajas de la propuesta, nos permitimos informarle que no aceptaremos 4% de incremento salarial.”
Propósito
Mensaje 4. “La grabadora contiene doble reproductor de casetes, compartimiento para disco compacto y radio AM/FM.”
Propósito

Reflexiona y explica las razones de haber clasificado cada mensaje de esa manera.

Ejercicio 2

¿Qué nos faltó? En el ejercicio anterior localizaste cuatro de los propósitos fundamentales que puede llevar un mensaje. Redacta cuatro mensajes con los propósitos faltantes.

Mensaje 1
Propósito

Mensaje 2
<i>Propósito</i>
Mensaje 3
<i>Propósito</i>
Mensaje 4
<i>Propósito</i>

2.2 Organización del mensaje

Si tenemos claro el propósito de nuestra comunicación, lo importante entonces será cómo decirlo. Hay mensajes que son muy breves, informales o que tienen pocas posibilidades de variar radicalmente en cuanto a su forma o estructura; los hay, en cambio, más largos y formales, de tal manera que las opciones para estructurarlos son muy diversas. Lo que resulta imprescindible, en ambos casos, es organizar de manera lógica y comprensible la idea para facilitar su recepción. Se recomienda emplear las palabras que sean estrictamente necesarias para enviar el mensaje, es decir, deberá ser claro y conciso, de lo cual hablaremos con mayor profundidad en unidades posteriores.

Ejercicio 3

Tomemos como ejemplo una conferencia que se dará para los estudiantes de licenciatura en el auditorio de la universidad, con una duración mínima de 100 minutos. El tema podrá tratarse desde diferentes perspectivas y con estructuras radicalmente distintas: “El embarazo en las mujeres menores de 20 años”. Si se tiene un propósito informativo/disuasivo (esto es, dar a conocer las implicaciones de un embarazo a temprana edad y convencer a las estudiantes de cuidarse para no verse en una situación así), habría varias alternativas para abordarlo. Anota en el espacio en blanco algunas formas que se te ocurran para organizar la conferencia. Escríbelas conforme se te vayan ocurriendo, a manera de lluvia de ideas.

Probablemente desfilaron muchas alternativas por tu mente, acerca de cómo presentar un tema tan complejo como éste, pero, en ocasiones, tantas ideas nos confunden y no nos permiten dar el orden más adecuado a la exposición, por ello, te presentamos a continuación algunas opciones para estructurar correctamente tu discurso.

2.2.1 A partir de una idea central

El manejo de una **idea central** consiste en elegir un tema como la parte esencial del mensaje, a partir del cual se desprenderán subtemas con los que se profundice el conocimiento del tema elegido.

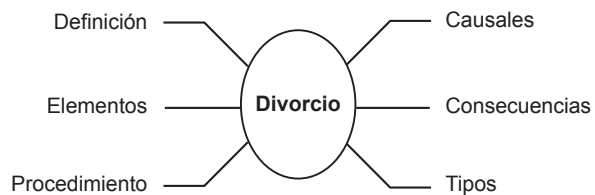
Para desarrollar un tema, el manejo de la idea central es muy sencillo y tiene mucho que ver con el ejercicio 3.

Para la estructuración del discurso basado en una idea central, resulta de gran utilidad una herramienta conocida como el *modelo o esquema del escarabajo*, que debe su nombre a que, después de haberlo diseñado, se asemeja a un pequeño insecto con varias patas. Sólo sigue las instrucciones.

Piensa en una idea que sea clave para una exposición de clase, por ejemplo, en la materia de derecho te solicitan preparar el tema del divorcio; dicha palabra quedaría al centro del esquema:



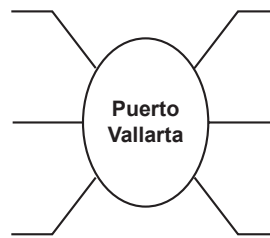
Posteriormente, aplicas la dinámica de lluvia de ideas, sugerida en el ejercicio 3, para anotar aquellas cosas que se relacionan o derivan de la idea central. Únelas con una línea a la idea principal.



Con este modelo tendrás una idea sobre la extensión y profundidad con que puedes tratar el tema y consultar con el profesor para decidir qué puntos son los más relevantes para el cumplimiento de los objetivos de la clase. El escarabajo será tu guía para ordenar los subtemas e investigarlos.

Ejercicio 4

A partir del tema central sugerido, desarrolla tu esquema de escarabajo. Debes hacerlo en el menor tiempo posible.



2.2.2 Presentación de ideas opuestas

Pronunciar un discurso con ideas opuestas implica apoyarse, por lo menos, en el enfoque de dos autores con ideologías diametralmente opuestas, lo cual obliga al oyente a generar sus propios juicios. De esta manera, la exposición de un tema no se torna tendenciosa y la información se enriquece notablemente.

El manejo de ideas opuestas para la presentación de un tema permite al expositor reflejar una postura absolutamente neutral, ya que incluye los aspectos a favor y en contra de un mismo tema, dependiendo de la investigación realizada en la que se esté apoyando el discurso.

Revisemos un ejemplo de una presentación que se ha preparado con ideas opuestas o contrarias. El manejo del cuadro facilita la organización de la información.

El matrimonio	
<i>Opiniones a favor</i>	<i>Opiniones en contra</i>
Es la base de la familia, como núcleo de una sociedad.	Es la tumba del amor.
Es una forma de proteger legalmente al cónyuge y a los hijos.	Es una unión que prevalece por un contrato que se firmó y no por auténtica convicción.
Es la cuna de la moral y los valores.	Es el estado ideal para caer en la infidelidad.
Es la culminación exitosa de una relación de noviazgo.	Es una forma de complacer a la sociedad y no a la pareja.
Es ejemplo de unión y de trabajo en equipo.	

La presentación de cada una de las ideas anteriores debe estar fundamentada, dando a conocer al auditorio las fuentes de donde se obtuvieron los datos, por ejemplo, el *Código Civil*, la asociación Provida, la Unión de padres de familia de cualquier ciudad, la Cámara de Senadores, la Iglesia Católica, la asociación Pro-uni6n libre, etc., ya que esto le da credibilidad al discurso.

Ejercicio 5

Realiza una encuesta informal con tus amigos, familiares, maestros y conocidos, preguntándoles si estarían a favor de un aumento en el precio de los refrescos o sodas, y pídeles que justifiquen su respuesta. Con las opiniones recabadas, diseña tu cuadro de pros y contras y anota en la parte de abajo qué fuentes se te ocurren para profundizar más en la investigación de este tema.

Aumento en el precio de los refrescos o sodas	
<i>Opiniones a favor</i>	<i>Opiniones en contra</i>

Otras fuentes de consulta
1.
2.
3.

2.2.3 Desarrollo de ideas paralelas

El desarrollo de ideas paralelas es similar, en cuanto a la forma, al desarrollo de ideas opuestas, sólo que aquí la informaci6n no es contraria, sino complementaria.

Las **ideas paralelas** permiten realizar un análisis comparativo de la opinión de dos o más autores con respecto a un tema, sin hablar de antagonismos, sólo de precisión y mayor información en el discurso.

Este tipo de estructura requiere de una ardua labor de investigación y organización posterior de datos, para que la audiencia cuente con las aportaciones de varios expertos a partir de un discurso. En los trabajos de tesis el manejo de ideas opuestas o de ideas paralelas es requisito indispensable para que el investigador pueda emitir sus juicios y conclusiones; es una forma de fundamentar su trabajo. Veamos como ejemplo el manejo que se realiza sobre la definición de administración:¹

Harold Koontz y Cyril O'Donnell opinan que “es la dirección de un organismo social y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes”.

Por su parte, José Fernández Arena piensa que “es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y del esfuerzo humano coordinado”.

Isaac Guzmán Valdivia dice que “es la dirección eficaz de las actividades y la colaboración de otras personas para obtener determinados resultados”.

Observa que estos autores no piensan de manera contraria, simplemente dan definiciones distintas de lo que es la administración, lo cual nos servirá de base para obtener nuestras conclusiones al respecto.

1. En las tres definiciones se habla del esfuerzo humano, lo cual le da una esencia social.
2. En todas ellas se maneja el término dirección o conducción, que es la responsabilidad directa de quién administra.
3. En todas se incluye la palabra objetivos o resultados, lo que implica que hay una ruta específica a seguir por esos seres humanos, quienes se han trazado una meta.
4. Por último, se coincide en que este esfuerzo debe ser efectivo o eficaz, lo que representa un sistema de organización específico.

El trabajo con ideas paralelas nos permite, entonces, ampliar la visión que tenemos de algún rubro o tema específico y emitir juicios fundamentados.

Ejercicio 6

Crear ideas. Entrevista a tres personas especialistas en la materia, solicitándoles su definición de democracia. A partir de sus respuestas llena los cuadros que aparecen a continuación y, finalmente, redacta tus conclusiones. Compártelas con tu grupo.

Entrevista 1

¹ Münch Galindo y García Martínez, *Fundamentos de administración*, Trillas, p. 23.

Entrevista 2
Entrevista 3

2.2.4 La tesis, la antítesis y la síntesis

La estructura basada en **tesis**, **antítesis** y **síntesis** da como resultado un discurso lógico y sustentado que ofrece al oyente ideas opuestas, ambas sustentadas en un trabajo de investigación, y llevadas a una conclusión final en la que se pretenden rescatar los elementos esenciales de las dos posiciones.

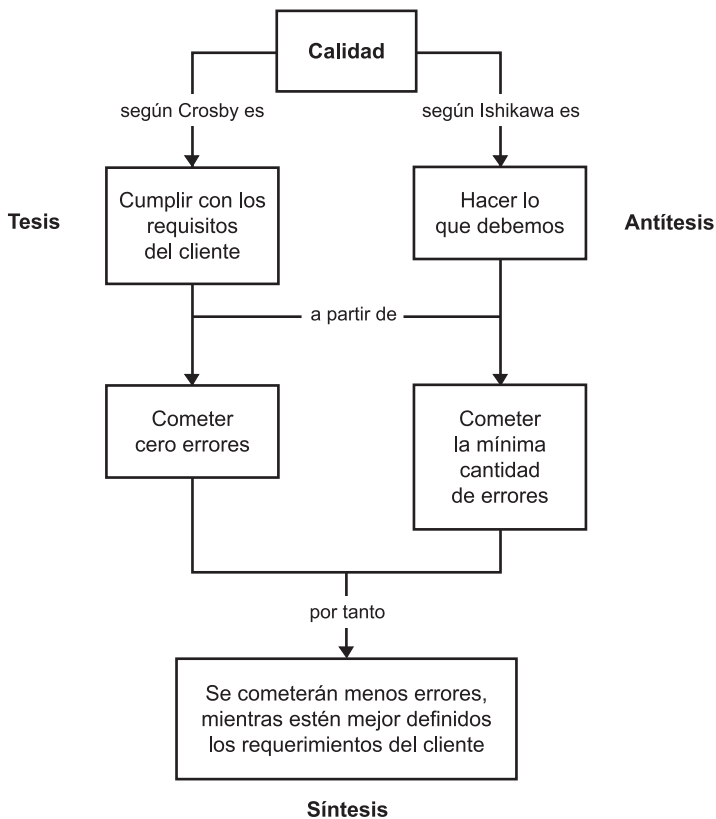
Finalmente tenemos una opción que está íntimamente relacionada con las dos anteriores: el manejo de ideas opuestas, porque esta estructura también se basa en el manejo de una idea inicial (tesis) y posteriormente en la presentación de una postura opuesta (antítesis), y en la de ideas paralelas porque aquí, más que una sugerencia, la obtención de conclusiones que permitan emitir un juicio final (síntesis) es un requerimiento.

Para el adecuado manejo de esta estructura de discurso es aconsejable apoyarse en el esquema denominado mapa conceptual, que tal vez ya habrás diseñado en alguna oportunidad. Te presentamos aquí sus características básicas.

- Se desarrolla a partir de palabras clave que están vinculadas en su esencia, y de conectores que son los que explican la forma en que se da dicha relación. Las palabras clave normalmente aparecen dentro de círculos o cuadros, mientras que los conectores son palabras o frases que se escriben junto a las líneas de unión de una figura con otra.

- Los mapas pueden crecer de arriba hacia abajo, pero también horizontalmente.
- Las palabras clave representan conceptos, de ahí el nombre del esquema.

Para que las especificaciones anteriores se comprendan mejor, te presentamos este ejemplo:



El mapa permite observar de una sola vez el desarrollo total que tendrá el tema a tratar. Te recomendamos que si lo trabajas con la estructura de tesis, antítesis y síntesis, tengas mucha precaución con las afirmaciones a las que llegues a partir de un análisis, ya que hay temas muy controvertidos, en los que difícilmente podrías realizar una conjugación de ideas.

Ejercicio 7

Éste es el último ejercicio de la unidad, por lo que te sugerimos que lo aproveches para trabajar alguno de los temas académicos que te conciernen en el futuro. Selecciónalo o retómalo de algún trabajo de investigación que te hayan encargado. Consulta con tus conocidos o ex tutores algunos nombres de fuentes en donde pudieras encontrar la información requerida para armar tu trabajo a partir de una tesis, una antítesis y una síntesis. Recuerda los requerimientos para la elaboración de tu mapa conceptual y ¡manos a la obra! Aprovecha el siguiente recuadro para diseñar tu mapa.

Mi modelo de mapa conceptual

A partir de las lecturas efectuadas en esta unidad y de la resolución de sus ejercicios, recuerda siempre que conocer el propósito de tu mensaje es básico para generar un fenómeno clave dentro del proceso comunicativo: la comprensión. Hay quienes hablan por hablar y quienes responden por responder, sin saber a ciencia cierta qué se dijo y para qué. Como futuro profesionalista debes estar muy consciente de este hecho, porque tendrás la responsabilidad de emitir mensajes de índole laboral y la obligación de responder a otros.

Hoy, siendo una persona con preparación universitaria, la gente espera que tengas un discurso absolutamente claro y coherente. Cuentas ya con los elementos que te facilitarán estructurar lo que tengas que decir de la manera más adecuada. Los mapas conceptuales y los esquemas de escarabajo serán tus grandes aliados cuando debas hablar en público. No improvises, decide cómo organizar tus mensajes y verás que esto te traerá satisfacciones en todos los ámbitos de tu vida.