

A comunicación oral e a comunicación escrita

A comunicación

O dicionario da RAG define “**comunicar**” como “*Poñerse en relación [un individuo cos demais] para intercambiar información por medio dalgún código de signos*”. Polo tanto, a comunicación non é exclusiva dos seres humanos, pode darse tamén entre animais ou incluso entre humanos e animais.



Só o 7% da información que percibimos en calquera comunicación oral provén do contido (o que nos din) o resto achégannolo outros aspectos como a voz, o ton, as miradas, as posturas...



Con todo, os seres humanos temos á nosa disposición un sistema complexo de comunicación. Por unha banda podemos transmitir información a través da mirada, determinados acenos... ou incluso de maneira involuntaria (pois os nosos propios actos din moito sobre nós). Mais a maior parte da información recibímolos e emitímolos a través dun sistema exclusivo da nosa especie: **a linguaxe**.

Cando nos comunicamos usando métodos diferentes da linguaxe dicimos que usamos un **código non verbal**; mais cando a comunicación se produce a través da linguaxe estamos a usar un **código verbal**.

Polo tanto, o código non verbal é aquel que utilizamos cando nos comunicamos sen empregar o idioma. Neste caso podemos usar outros elementos relacionados coa lingua (a entoación, a vocalización, as repeticións...) ou totalmente alleos a ela (a

mirada, a maneira de vestirmos, o lugar onde nos colocamos, imaxes...). O código verbal é aquel outro que utilizamos cando nos comunicamos a través dun idioma usando unidades lingüísticas (palabras que unimos para elaborar textos). Á súa vez o código verbal podemos empregalo de dous xeitos, dependendo do sentido co que percibamos a mensaxe: **a lingua oral e a lingua escrita**.

Por suposto, para comprender unha mensaxe emitida nun código verbal é preciso coñecer ese código (idioma), o cal require o manexo de catro habilidades: saber escoitar, saber falar, saber ler e saber escribir.

En realidade, o código verbal e o non verbal complementáanse na meirande parte dos casos: cando falamos tamén comunicamos con acenos, coa entoación... e cando escribimos completamos a información con esquemas, imaxes, títulos... Así pois, podemos dicir que a comunicación establécese, tanto na oral como na escrita, a través da actuación conxunta de varios elementos.

Fíxate:



Na nosa vida diaria dedicamos o 45% do tempo a escoitar, o 30% a falar, o 16% a ler e só o 9% a escribir.





Diferenzas entre comunicación oral e escrita

A lingua escrita naceu debido á imposibilidade da lingua oral para permanecer no tempo. Por este motivo, os seres humanos buscaron un sistema alternativo que lles permitise plasmar de maneira duradeira determinadas mensaxes. Ao principio algúns sistemas empregaban imaxes (xeroglíficos, por exemplo) mais pouco a pouco foise desenvolvendo un sistema complexo de signos lingüísticos que, articulados entre eles, permiten transcribir calquera tipo de idea; é o que se chama escritura alfabética, que é o sistema que utilizamos na actualidade na cultura occidental.

Así, definimos a lingua escrita como *un sistema de signos gráficos utilizados para transcribir os sons dunha lingua*. Con todo, a linguaxe escrita non é unha mera transcripción da linguaxe oral, pois en cada un destes sistemas interveñen factores específicos que convén ter en conta para unha correcta comunicación:

Comparación de elementos que non afectan á lingua



Preme para ver ...

Comparación de elementos que afectan á lingua



Preme para ver ...

Como ves, as diferenzas aprécianse sobre todo nos aspectos puramente lingüísticos porque nos que se refiren á transmisión do texto, foron tantos os cambios que se produciron nas tecnoloxías da comunicación que xa non hai fronteiras claras: textos escritos que desaparecen axiña (sms), textos orais perdurables (gravacións), textos escritos non planificados (chats)...

Tipos de textos

Cando nos comunicamos **usando un código verbal** facémolo a través de textos e estes organizanse en determinadas estruturas **que dependen da intención comunicativa**. De acordo con isto falamos de:

- Textos narrativos: utilízanse para contar feitos.
- Textos descritivos: elabóranse para indicar características de algo ou alguén.
- Textos argumentativos: buscan como finalidade convencer a outras persoas.
- Textos expositivos: son os que se usan para informar sobre algo.
- Textos instrutivos: serven para proporcionar explicacións.
- Textos dialogados: plasman a intervención de varios emisores.

Todos estes tipos de textos poden ser usados tanto no plano oral como no escrito, aínda que hai textos que se empregan máis a miúdo no plano oral (unha conversa...) e outros no escrito (unha novela...).

[Verémolo máis en detalle noutro apartado]

Importancia da corrección na produción e transmisión dos textos

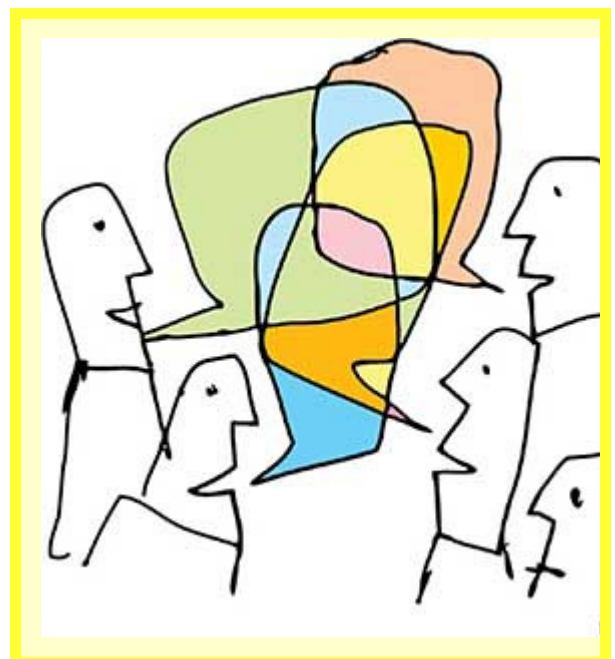
Para que nos serve que os nosos textos sexan correctos?



Preme...

Tanto no plano oral como no escrito, para que a comunicación se produza con eficacia é preciso coidar especialmente a corrección, non só no aspecto puramente lingüístico senón tamén naqueloutros que teñen que ver coa presentación do texto.

Se a comunicación se produce de maneira oral é importante, ademais do contido, coidar a imaxe. É certo que hai persoas que posúen calidades naturais que inflúen favorablemente na recepción: voz agradable, atractivo físico, carácter aberto... , pero tamén o é que outras



aptitudes (a dirección da mirada, a entoación, as pausas...) poden aprenderse coa práctica.

O primeiro que debe aprender unha persoa que queira ser boa comunicadora é a ser boa oínte, pois para que unha comunicación se produza de maneira efectiva deben pór da súa parte tanto o emisor coma o receptor. Se sabemos escoitar terémolo máis fácil para que nos comprendan e nos respecten porque a todos nos gusta sermos atendidos, a proba é que na nosa vida cotiá queremos estar con aquelas persoas que “nos fan caso”.

Para aprendermos a escoitar debemos evitar os seguintes erros:

- Facer que atendemos: hai persoas que miran fixamente a quen fala e incluso asenten coa cabeza mais en realidade están a pensar noutra cousa...
- Crer que xa sabemos o que nos están contando: ás veces parécenos que o tema do que nos están falando xa o coñecemos ou incluso que a persoa que nos fala sabe pouco sobre o tema e xa deixamos de atender dende o principio. Nunca debemos de xulgar antes de escoitar o que nos din porque pode que os nosos prexuízos estean equivocados.
- Distraerse: ás veces pódenos o cansazo e non nos resulta doado manter a concentración, pero se non escoitamos atentamente non podemos seguir o fío de toda a intervención e, polo tanto, só nos queda unha mensaxe parcial ou incluso errónea.
- Crer que as nosas ideas son mellores ca as que escoitamos: non todos pensamos da mesma maneira, escoitar con interese as ideas dos outros pode levarnos a repensar os nosos puntos de vista e, en todo caso, axudaranos a ter unha mentalidade máis aberta e unha nova visión do mundo que nos arrodea.

Unha vez que sabemos escoitar seguro que nos dá menos medo falar, porque esperamos nos demais unha actitude semellante á nosa e iso ofrécenos seguridade.

Se a comunicación se produce de maneira escrita tamén debemos coidar a forma porque a persoa que vaia ler o noso texto terá unha primeira impresión de nós a través do que está vendo, por iso son tan importantes os aspectos referidos á presentación: marxes, tamaños de letras, limpeza, títulos...

Mais, independentemente de que o texto que elaborem sexa oral ou escrito, hai certos aspectos que debemos ter sempre en conta:

- A coherencia: tanto cando falamos como cando escribimos o primeiro que debemos facer é seleccionar debidamente a información, procurar que o que vaiamos dicir sexa pertinente e achegallo ao oínte/lector de maneira clara, sen contradicións, seguindo unha orde, evitando repeticións innecesarias...
- A cohesión: Unha vez que xa sabemos de que imos falar no noso texto, é importante que pensemos na maneira en que imos unir as diferentes ideas que temos, para conseguir que non parezan ideas soltas e que se vexa claramente a relación que hai entre as distintas partes.
- A adecuación: Á hora de organizarmos o noso texto debemos de ter en conta de maneira especial a quen vai dirixido, en que formato o imos presentar, que pretendemos conseguir cando o emitimos... porque de todo isto vai depender o modo de discurso que escollamos, a linguaxe que empreguemos...
- A corrección: Cando xa o temos todo claro é o momento de redactar e, unha vez feito isto, debemos preparar a exposición pública: corrixiremos todos os aspectos que teñan que ver cun uso correcto da lingua (ortografía, gramática, puntuación, vocabulario) e, por suposto, coa presentación.

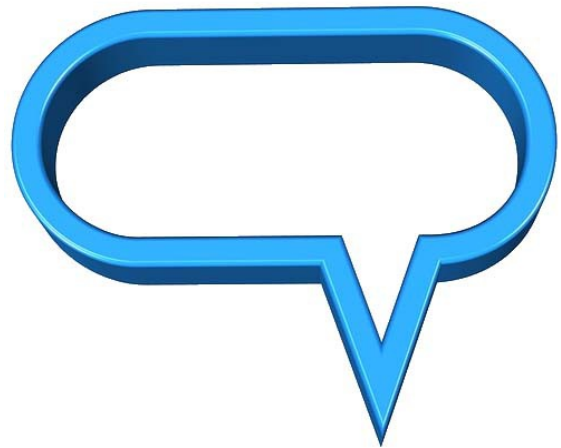


Hanse tratar todos estes aspectos máis polo miúdo nos seguintes temas.

A comunicación oral: tipos de textos.

Non sempre que falamos o facemos na mesma situación nin coa mesma intención, unhas veces estamos coas nosas amizades, outras con persoas descoñecidas, outras na escola presentando un traballo... Dependendo da intención que teñamos cando nos comunicamos verémonos na obriga de adaptar o noso discurso, tanto no referente a como usamos a lingua como no que se refire a outros elementos que afectan á transmisións: aspectos visuais e aspectos vocais.

Así pois, convén saber cales son os tipos de textos orais que se poden producir, en que ocasións teñen lugar e cal é a finalidade de cada un deles para, a continuación, estudarmos cales son os elementos que debemos coidar en cada caso.



Tipos de textos orais

Podemos dicir que existen dous tipos básicos de textos orais: os espontáneos e os planificados. Nos primeiros o código verbal emprégase dunha maneira menos regulada mentres que nos segundos o proceso de elaboración está moi próximo ao que se require nun texto escrito.

Os textos espontáneos:

O tipo de texto máis sinxelo é a conversa. Trátase da interacción máis habitual nas relacións persoais e nel non se segue unha estrutura fixa nin existe tema predeterminado. A regra básica para establecer unha conversa consiste en non falar ata que terminou de facelo o interlocutor e en escoitar atentamente a intervención dos demais para poder continuar falando do tema achegando información nova.



Ex
Conversa





Os textos planificados:

As persoas que os emiten saben con antelación cal é o tema do que van falar, a que tipo de persoas se van dirixir, canto tempo vai durar a súa intervención, con que medios van contar para axudar a súa exposición... e, polo tanto, preparan as súas intervencións tendo en conta todos estes aspectos para procurar que a comunicación sexa o máis efectiva posible.







Os textos planificados, segundo o número de persoas que interveñan no acto comunicativo e a intención con que se realice, reciben diferentes nomes:

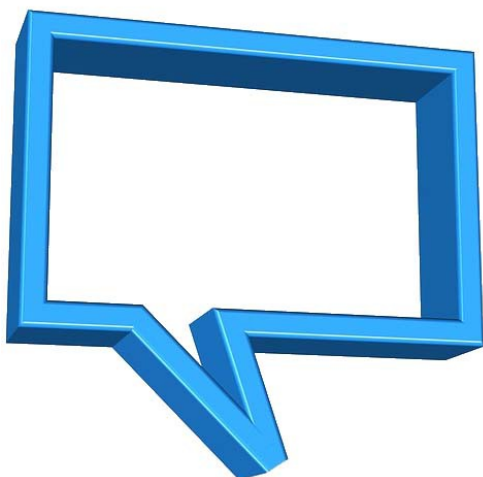
a) Se só hai un emisor:

- Conferencia: Unha persoa prepara unha exposición longa para presentala diante dun auditorio colectivo co obxectivo de informalos sobre algún tema (cultural, científico, social...). Para a súa intervención é necesario que prepare o texto de forma escrita e logo debe aprendelo para transmitilo de forma oral. É frecuente que se axude dunha presentación dixital e que conte cun guión que lle permita lembrar a orde dos aspectos que vai tratar.  Ex Conferencia
- Charla: En realidade é como unha conferencia pero pronunciada diante dun auditorio máis reducido e usando unha linguaxe máis informal.  Ex Charla
- Discurso: É similar a unha conferencia pero a finalidade non é informar senón convencer aos oíntes da idea que se defende, por iso teñen unhas características lingüísticas e unha posta en escena máis directas: ton apelativo, chamadas directas ao auditorio, preguntas retóricas....  Ex Discurso
- Monólogo: Trátase dun tipo de texto, utilizado sobre todo coa finalidade de entreter ao público, no que un emisor dialoga consigo mesmo sobre determinados temas. Ás veces diríxese directamente ao público pero este non intervén, por iso non se establece un diálogo. O monólogo pode darse tamén de maneira espontánea (hai persoas que falan consigo mesmas) pero non é o habitual.  Ex Monólogo

b) Se hai máis de un emisor:

- Debate: Consiste en que varias persoas falan sobre un tema sobre o que teñen diferentes opinións. O obxectivo de cada interveniente é ofrecer argumentos que defendan a súa idea e convencer con eles ás outras persoas participantes. Ademais dos intervenientes é preciso que exista unha persoa que modere, é dicir, que indique quen pode intervir, que evite que unhas persoas participen máis tempo ca outras ou que os participantes saian do tema ou que se produzan interrupcións nas quedas de intervención.  Ex Debate
- Mesa redonda: É un tipo de debate no que as persoas participantes expresan as súas ideas pero sen intención de polemizar senón simplemente para facer un intercambio de impresións.  Ex Mesa Redonda
- Faladoiro: Trátase dunha reunión periódica e sempre cos mesmos participantes que se xuntan para intercambiar impresións sobre temas variados.  Ex Faladoiro
- Entrevista: É un diálogo, xeralmente preparado previamente,  Ex Entrevista

entre dúas persoas no que unha realiza as preguntas e a outra as contesta. A intención deste tipo de texto é facer públicas as opinións do/a entrevistado/a sobre algún tema de actualidade ou relacionado coa súa actividade profesional.



En todos eles, como xa se dixo, ten moitísima importancia a maneira na que a información se transmite, pero iso estudámolo máis adiante.

Os elementos da comunicación oral: O contido

Xa se dixo noutra ocasión que cando nos comunicamos de xeito oral, só unha parte da información que transmitimos chega á persoa coa que falamos a través do significado das nosas palabras, o resto da información achegámola a través do que os/as receptores/as ven e do que perciben a través da nosa voz. Isto é así porque a comunicación oral establécese grazas ao uso simultáneo do código verbal (a lingua) e o código non verbal (a voz, os xestos...).

Así pois, podemos dicir que a comunicación oral é a suma de dous elementos: o contido e a transmisión do contido.

O contido

Aínda que se adoita dicir que só o 35% do que percibimos nun acto comunicativo provén do contido, isto non significa que o que falamos non sexa importante. De feito, cando asistimos a unha conferencia é porque nos interesa o que nos ten que contar a persoa que nos ofrece a charla, non para ver



como se move ou como vai vestida. Pola contra, o que significa é que a transmisión do contido (aquilo que dicimos) resulta máis fácil se nos axudamos dunha boa posta en escena.

Pero ademais, temos que ter en conta que a información que emitimos debe posuír unha serie de requisitos para que sexa percibida máis doadamente polos receptores: a información debe de ser adecuada ao auditorio e non demasiado densa, debemos transmitir o contido de xeito ben organizado e empregar a linguaxe de maneira que nos axude a facilitar a transmisión. Vémolos máis en detalle:

1. Pertinencia da información: Hai que ter en conta o auditorio a quen vai dirixida a información; factores como a idade ou os coñecementos previos que teñan as persoas que nos escoitan son importantes, pois non se pode abafar a alguén con razoamentos quen non é quen de comprender, nin con datos que non é quen de reter. Así pois, debemos facer unha selección da información para que esta sexa adecuada ás circunstancias do acto comunicativo ao que nos enfrontemos.

2. Densidade informativa: É importante termos en conta que nunha exposición oral non podemos assimilar a mesma cantidade de información que nunha exposición escrita, onde existe a posibilidade de rerele varias veces o texto para captar o significado ou buscar determinados conceptos que nos resulten descoñecidos... Por iso debemos procurar que os textos orais resulten amenos e fáciles de assimilar para quen nos escoita, xa que un discurso sobrecargado de información pode ser pesado e facer que o oínte desconecte. Para conseguilo é importante o seguinte:

- Alixeirar a carga informativa.
- Repetir palabras ou frases para resaltar unha idea.
- Usar marcadores de importancia para que quen escoita se decate da relevancia do que se vai dicir; por exemplo: *É moi importante que quede clara a diferenza entre..., isto é fundamental porque...*
- Remarcar coa entoación e as pausas o máis importante.

3. Organización da información:

Unha vez que a información está seleccionada debemos ofrecela de maneira organizada, porque isto axudará tamén a que lle sexa máis fácil ao oínte non perderse e assimilar o que se di. Para conseguilo debemos seguir os seguintes pasos:

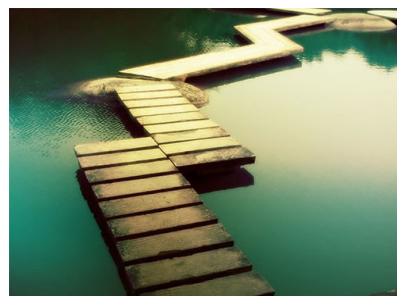
Inicio
Corpo
Conclusión

- 1. Facer un bo índice que sirva de guía aos/ás oíntes.
- 2. Estruturar o tema en tres partes:
 - Inicio (presentación do tema).
 - Corpo (transmisión da información).
 - Conclusión (resumo das ideas clave).
- 3. Dependendo da situación e do tipo de texto oral que esteas realizando, podes dividir o corpo en subapartados.
- 4. Empregar conectadores discursivos, é dicir, palabras que organicen, relacionen e cohesionen as distintas ideas e partes do discurso. Por exemplo:

- **Inicio da intervención:** O obxectivo desta exposición é... // Falarei en primeiro lugar de... // De entrada... // Para comezar...

- **Desenvolvemento:**

- **Para estruturar as partes do discurso:** En primeiro lugar,... // En segundo lugar... // A continuación... // Para seguir... // Finalmente...
- **Para engadir algo:** Ademais... // Tamén... // Se sumamos a isto... // Podemos engadir que ... // Quédanos por dicir...
- **Para retomar unha idea:** Volvendo ao que viramos ao principio... // Sinalaba que... // Como indiquei anteriormente...
- **Para contraponer ideas:** Porén... // Non obstante... // A pesar de... // Por unha banda... por outra... // Isto contraponse con... // En contraposición a isto...
- **Para introducir incisos ou exemplos:** Por exemplo... // Como é o caso de... // Con relación a isto, lembremos... // É un falar... // Poñamos que...
- **Para resaltar algún aspecto:** Fundamentalmente... // Especialmente importante é... // Tamén é de relevancia... // Resaltaremos que...
- **Para establecer relacións lóxicas:** En consecuencia,... // Isto demostranos que... // De aquí dedúcese que... // O resultado final é que...
- **Conclusión da intervención:** Tratemos agora un último aspecto... // Resumindo o xa dito... // En resumo... // Para rematar... // En conclusión...



4. **Uso correcto da linguaxe:** A linguaxe que usemos debe seguir certas pautas para procurar conseguir a maior claridade posible:

- **Transmitir unha idea por frase.** As frases deben ser curtas e sinxelas, pois as frases longas con demasiadas explicacións polo medio dificultan a comprensión.
- **Empregar un léxico** o máis **preciso** posible.
- **Restringir os retrousos e palabras-comodín.** Os retrousos son palabras que se repiten permanentemente na comunicación (Ex: “emm”, ”este”, ”é dicir”, “non?”, ”evidentemente”...). Adoitan ser produto dos nervios pero débense evitar porque os seus efectos son negativos, xa que delatan a inseguridade e a pobreza expresiva de quen fala.
- **Empregar un rexistro lingüístico adecuado**, aínda que falemos diante dos compañeiros e compañeiras de clase e esteamos afeitos a empregar a lingua de xeito coloquial, non debemos esquecer que estamos realizando un acto académico e, polo tanto, temos que coidar as formas.

Debemos recordar sempre que o obxectivo principal cando facemos unha exposición oral é que as persoas que nos escoitan entendan e asimilen, de maneira entretida, o que lles estamos contando, por iso procuraremos ser o máis claros/as posibles na nosa comunicación e para iso fixarémonos en cumprir as regras fundamentais en calquera tipo de texto: coherencia, cohesión, adecuación e corrección.