

Las voces de la comunicación:

Reflexiones y apuntes para una adecuada interacción en el ámbito de la virtualidad

Comunicar con eficacia es hacer una donación integral de la palabra

Christian Metz es un maravilloso didáctico: al leerlo uno lo sabe todo, como si lo hubiera aprendido por sí mismo, No es difícil hallar el secreto de esta eficacia: cuando Metz enseña un saber, una clasificación, una síntesis, cuando expone conceptos nuevos pone siempre de manifiesto, gracias a la perfección didáctica del enunciado, que se está enseñando así mismo lo que se supone que debe comunicar a los otros. *Roland Barthes.*

Por
Com. Alexander Sánchez Upegui
Coordinador de Comunicación Social
Fundación Universitaria Católica del Norte
coordcsoc@ucn.edu.co
texto90@hotmail.com

CONTENIDO

1. [Cartografía inicial](#)
2. [Un acercamiento al concepto](#)
3. [La comunicación: una actitud frente a los demás](#)
4. [La adecuada comunicación: un propósito educativo](#)
5. [Para finalizar: comunicación no es transmisión de mensajes](#)
6. [Glosario](#)
7. [Bibliografía](#)

RESUMEN

Se abordan varios aspectos referidos a la comunicación con el fin de suscitar entre la comunidad académica, particularmente entre los tutores virtuales, una reflexión sobre esta competencia, la cual es básica en el diseño de cursos *e-learning*.

PALABRAS Y EXPRESIONES CLAVE

Docencia virtual, competencia comunicativa, planificar la comunicación, escritura en la virtualidad.

1. Cartografía inicial: comunicar y escribir

Dice el semiólogo Roland Barthes que en el medioevo las comunidades de maestros iniciaban a sus aprendices en dos grandes zonas de exploración: los secretos de la naturaleza (*quadrivium*) y las profundidades de la palabra (*grammatica, rhetorica, dialéctica*).

Esta práctica declinó a fines de la Edad Media hasta casi desaparecer; luego, con el surgimiento de la sociedad industrial, regresó transformada radicalmente, de tal suerte que el antiguo estudio de la naturaleza derivó en una explotación incontrolada de los recursos naturales¹, mientras que el lenguaje pasó a ser un mero "instrumento al servicio de hipótesis y operaciones".

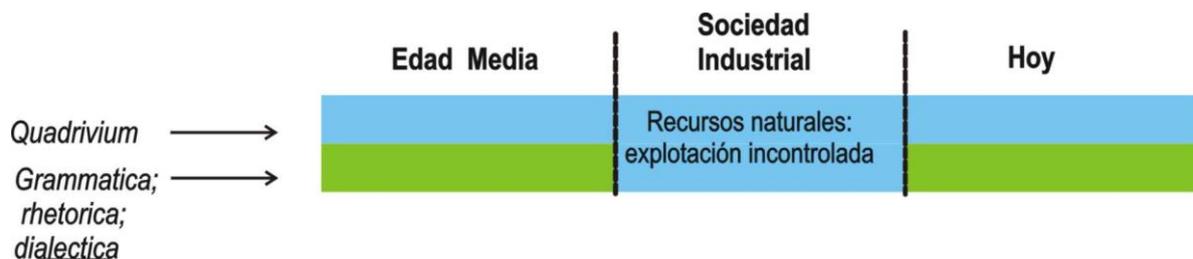
Sin embargo, hoy en día desde la perspectiva de la bioética², del pensamiento complejo y de las competencias está empezando a

¹ La sociedad cree pertenecer de manera fugaz a un mundo que ha venido a utilizar y a dominar: la sociedad actual concibe a la naturaleza como algo que sólo se justifica por su utilidad comercial. De ahí que se ha "llegado a creer que en verdad el agua, móvil, transparente y melodiosa fuente de nuestras vidas y de nuestros sueños, ese misterio que declina presuroso en los ríos y asciende borrosamente en vapores y se enciende en indescriptibles atardeceres y se precipita en la catástrofe intemporal de las tormentas, en la voracidad del granizo, en el silencio y la nieve, que es furia mortal en los remolinos y pequeña evidencia del alma en las lágrimas, esa turbulenta y multiforme presencia de algo primitivo y fecundo no es más que H₂O", (OSPINA. 1994, p.61-69).

² La bioética, concebida por el bioquímico estadounidense Van Rensselaer Potter a comienzos de la década del 70, es una disciplina que plantea sus puntos de vista frente a múltiples temas, entre ellos, la biotecnología, proyecto genoma, clonación, eutanasia, sida, inseminación artificial, fecundación In Vitro, drogadicción, familia, indigencia y medio

revivir nuevamente el legado de aquellas antiguas comunidades de aprendices y maestros, de tal suerte que a la exploración del cosmos y del microcosmos hoy en día le corresponde, de manera análoga, una nueva perspectiva y uso del lenguaje, (BARTHES, 1994: 33).

Gráfico 1³



Y es precisamente sobre estas nuevas perspectivas y actitudes con respecto al uso del lenguaje que nos ocuparemos -quizás de manera fragmentaria y genérica- de aquí en adelante, mediante la reflexión acerca de la adecuada comunicación y escritura en el contexto de la práctica académica y la docencia universitaria en ambientes virtuales.

Comunicar y escribir: dos conceptos claves no solo para la producción académica y planeación de cursos, sino para el adecuado desempeño de cualquier profesional en la actual sociedad del conocimiento caracterizada por el saber hacer; y por supuesto, el saber ser.

No obstante el extraordinario desarrollo de la tecno-ciencia, mediante la cual el ser humano ha ideado nuevos medios que han facilitado la interacción entre las personas, la palabra hablada o escrita sigue siendo la base que da vida a la comunicación en su sentido más pleno.

Desde las épocas primigenias del hombre de las cavernas, hasta la silenciosa era de la informática, la comunicación ha sido una dimensión básica de la existencia humana, sin la cual la vida social, institucional y educativa no sería posible.

ambiente. El término, de origen griego, alude a dos conceptos importantes: bios, que significa vida; y ethos, ética. El significado etimológico es "ética de la vida".

³ El diseño de los gráficos de este ensayo estuvo a cargo del Esp. Nelson Roldán López, Coordinador del Centro de Desarrollo Virtual e integrante del Comité Curricular de Comunicación Social, FUCN. ndroldan@ucn.edu.co

En efecto,

En todas las condiciones, en todos los oficios, en todas las circunstancias, desde que el hombre es hombre, ha debido y ha necesitado comunicarse. La comunicación parece ser todo, porque todo es susceptible de significar y es imposible dejar de comunicar. Se comunica cuando se habla, y se comunica al callar; se comunica al reír, y se hace al llorar; se comunica con el vestido, con la mirada, con la forma de moverse y de escribir; se comunica cuando no se hace lo pertinente, y cuando se cumplen las normas o cuando se deja de hacerlo. Se comunica permanentemente, (MÚNERA. 2003, p.71).

Estas líneas sobre la importancia de una adecuada comunicación constituyen una buena base para afirmar que en gran medida el éxito de un docente (o tutor) en ambientes virtuales de aprendizaje es la interacción permanente y planificada con sus estudiantes.

No en vano hoy en día se enfatiza en los ámbitos académicos sobre la importancia de que tanto los docentes como los estudiantes en los procesos de enseñanza-aprendizaje evidencien una adecuada competencia comunicativa, entendida como el uso del lenguaje en actos particulares y concretos, es decir, un saber hacer en contexto referido a los procesos de interacción.

A modo de ilustración, valga explicar que de esta competencia comunicativa en general se derivan varias competencias específicas, a saber:

- "Competencias textuales: son los mecanismos que garantizan coherencia y cohesión a los enunciados y a los textos. Alude al manejo apropiado de estructuras (argumentativa, enunciativa, narrativa, descriptiva, propositiva, interpretativa), géneros y formatos aplicables a los distintos medios".
- "Competencia semántica: se refiere al conocimiento y uso de los significados y el léxico de manera pertinente, según las exigencias del contexto de comunicación".
- "Competencia pragmática: alude al conocimiento y uso de las reglas contextuales de la comunicación".
- "Competencias gramaticales: referidas al reconocimiento de las reglas morfológicas, fonéticas, y sintácticas que posibilitan que lo que se desea comunicar pueda ser producido y entendido por los otros".

- “La Competencia Interpretativa: incluye las acciones orientadas a encontrar la comprensión de un problema o enunciado teórico, de una tesis, de un esquema, de lo dicho en un texto. De esta manera, para comprender o interpretar se hacen necesarias acciones que vinculan y confrontan los aspectos significativos que están en juego en esas situaciones, textos y contextos”.
- “La Competencia Argumentativa: consiste en hacer explícitas las razones que dan cuenta del sentido de una situación, un texto o un contexto específico, es decir, identificar y articular las razones que lo fundamentan en un argumento. La idea es apropiarse de los sentidos que articulan un texto o un discurso, con el fin de identificar los conceptos que lo explican”.
- “La Competencia Propositiva: implica un juicio de razón práctico o una actuación crítica y creativa para la selección entre opciones o alternativas encaminadas a la solución de un problema, en un contexto determinado o enunciar una hipótesis a partir de unos supuestos”.

La anterior ilustración sobre las competencias se tomó del Marco de Fundamentación sobre la Comunicación de la Asociación Colombiana de Facultades y Programas Universitarios en Comunicación e Información -Afacom-, 2004.

Gráficamente, se presenta de la siguiente manera:

Gráfico 2



2. Un acercamiento comprensivo al concepto

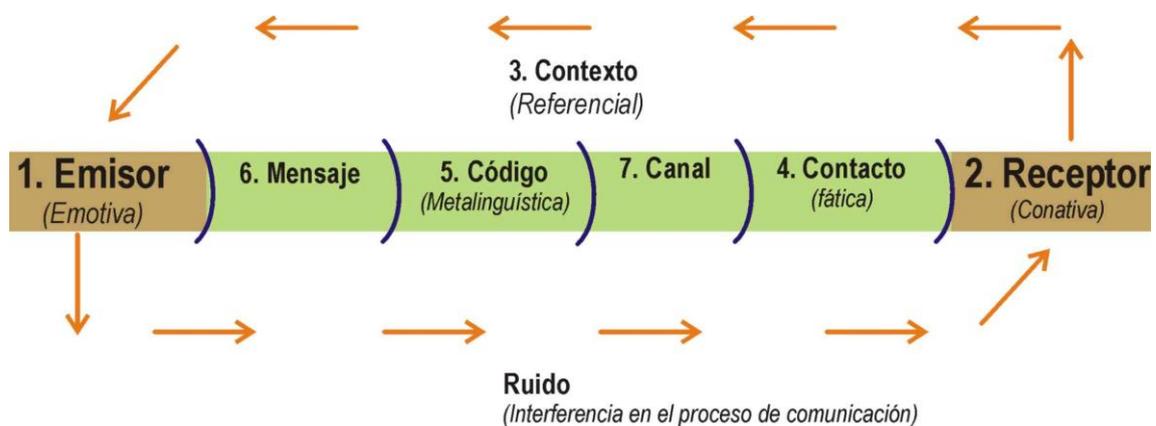
La palabra comunicación viene del latín *communis*, que significa: lo que es común o perteneciente a varios. [El diccionario \(RAE\)](#) la define como "hacer a otro partícipe de lo que uno tiene". Otras interpretaciones son: comunicar es establecer una relación con algo o con alguien. Comunicar es intercambiar, lo que implica reciprocidad.

Comunicar es transmitir, es decir, pasar de un lugar a otro. Comunicar es informar, alude a un contenido determinado de la transmisión, tiene que ver con enterar a un individuo acerca de un tema específico. La comunicación es el medio, desde esta perspectiva se la mira como el canal que posibilita el contacto entre emisor-receptor (TOBÓN. 1997, p.11).

"La existencia sólo se realiza en comunicación", afirma el filósofo Karl Jaspers, para quien todo acto comunicativo debe ser un deseo de apertura hacia los otros y una disposición a compartir, sin condiciones previas, las opiniones personales, los valores y la exposición a la crítica.

La comunicación⁴ también puede entenderse como un sistema dinámico conformado por varios elementos, a saber:

Gráfico 3



⁴ Afirma el profesor de Comunicación Social de la Fundación Universitaria Católica del Norte, ZAPATA, Jorge Fernando, al referirse al esquema de la comunicación en el contexto de la virtualidad, que la hipermedia desorganiza la relación clásica emisor-mensaje-canal/medio-receptor-mensaje, para convertir todo en pura información, en datos, en intensidades y líneas de fuga. Sus encuentros son impredecibles y rizomáticos. Cfr: *Hipermedia y Comunicación, un análisis a la luz del pensamiento rizomático*. En: Revista Virtual Universidad Católica del Norte, No.14 (feb, 2005).

A cada uno de estos factores le corresponde una función del lenguaje. Hay que decir que todo discurso o mensaje es una mezcla de la mayor parte de estas funciones que son las que están entre paréntesis en el Gráfico 4, pero el énfasis, dependiendo de la intención comunicativa; es decir, del propósito que se pretende alcanzar con un mensaje, lo recibe una u otra función por encima de las demás. Veamos más en detalle las diferentes funciones de la comunicación y sus significados:

Gráfico 4: Funciones de la Comunicación

Función: *se entiende como tarea u oficio. Es la actividad que puede realizar el ser humano mediante el lenguaje; es decir, la finalidad o uso de los signos lingüísticos, (NIÑO. 2002, p.111).*

FUNCIÓN	CONCEPTO
Emotiva	Por ejemplo, si un mensaje se estructura teniendo como base y centro al emisor (1) , puede decirse que la función predominante será la <u>emotiva</u> o expresiva; es el caso de la poesía o de los mensajes estrictamente personales, donde lo que interesa es la propia subjetividad, el yo; es decir, todo el mensaje está centrado en el emisor.
Conativa	Si el mensaje se diseña pensando única y exclusivamente en el 2 receptor , entonces la función predominante será la <u>conativa</u> (expresiones del tipo: oiga, vea, ponga atención, en primer lugar usted deberá, etc. son propias de esta función, la cual se utiliza mucho en los materiales instructivos).
Denotativa	Si el referente o 3 contexto es el que recibe el énfasis, la función dominante es la <u>denotativa</u> (por ejemplo los textos informativos y expositivos que remiten al lector a datos, ejemplos y hechos).
Fática	Si el acento recae en el 4 contacto (entre emisor y destinatario) predomina la función <u>fática</u> (es la que remite a todos los signos destinados a mantener la comunicación. Expresiones del tipo:

	<p>"me entiende", "y qué más", "y entonces", etc. permiten que el canal esté abierto para iniciar la comunicación en cualquier momento...).</p> <p>En el caso de la virtualidad, el hecho de tener el Messenger permanentemente activo indica que alguien está dispuesto a iniciar un intercambio en cualquier momento.</p>
Metalingüística	<p>Cuando el énfasis recae en el 5 código hay una función <u>metalingüística</u>, por ejemplo los textos que plantean reflexiones sobre el lenguaje.</p>
Poética	<p>Cuando el énfasis se hace en el 6 mensaje hay una función <u>poética</u>, es decir, el contenido remite a sí mismo (por ejemplo los trabalenguas, las coplas, los juegos de palabras y algunos textos literarios donde lo que importa es el lenguaje mismo).</p>
Mediática	<p>Si toda la atención se centra en el 7 canal, podríamos hablar de una función mediática en la cual el mensaje se estructura según las posibilidades, las particularidades y condicionamientos del medio. Es importante tener en cuenta que cuando el medio se vuelve más importante que el destinatario y el mensaje mismo, se corre el riesgo de no ser efectivos en el proceso de la comunicación y de abandonar el mundo de las ideas para instalarnos en el de la operatividad y la forma.</p>

Un proceso de comunicación bien pensado es una mezcla estratégica de cada una de estas funciones.

Hecho este paréntesis sobre los factores y funciones, continuemos con lo siguiente: pese a que la comunicación es uno de los paradigmas culturales de este siglo que termina, en gran medida la sociedad adolece de incomunicación, de soledad, de una lenta espiral del silencio que cada vez se extiende más.

En muchos casos, la comunicación ya no designa relaciones interpersonales plenas, satisfactorias y una convivencia más lograda, sino todo lo contrario. Quizá el problema radica en el hecho de que cada uno habla consigo mismo al hablar con los otros, como si a cada cual le bastara con su propio lenguaje.

3. la comunicación: una actitud frente a los demás

Es posible aprender a comunicarse de manera positiva si se cae en la cuenta de que no puede haber diálogo sin escucha (lectura comprensiva) y sin respuesta clara y oportuna, mucho más en el contexto de la virtualidad.

Aquello por lo cual somos específicamente humanos es el lenguaje, entendido como un espacio de aceptación recíproca. No en vano, el vivir se da continuamente en la palabra, substancia de la que está hecha la convivencia.

La comunicación implica un adentramiento comprensivo en los otros, es decir, escuchar y leer con profundidad los signos del otro, e incluso del entorno. Ella es un llamado a la autenticidad, a expresarse a sí mismos, a no ocultarse tras una máscara o una coraza. La comunicación implica dejarse persuadir, aceptar la parte de verdad del otro y la consiguiente provisionalidad del punto de vista personal.

También, lleva al reconocimiento de la identidad y autonomía de los demás, pues cada uno tiene su propia condición y no la que se le quiera exigir. La comunicación es convivencia, o sea, vivencia compartida de las acciones y reacciones más cotidianas, de las que deben surgir auténticas relaciones interpersonales.

4. La adecuada comunicación: un propósito educativo

Pese a la existencia de nuevos ambientes de aprendizaje, existe una función que corresponderá siempre al docente: crear un adecuado ambiente comunicativo para el aprendizaje. No hay máquina alguna, por evolucionada que sea, que pueda llevar a cabo este trabajo, *Ginott*

Una organización vale lo que valen en ella las relaciones entre las personas. De ahí que la comunicación positiva constituya, no sólo un factor de éxito, sino la base del cambio institucional.

La vida del ser humano es un extenso y doble aprendizaje: saber transmitir e interpretar. En la comunicación se emplea cerca de un 50% del tiempo en ésta última actividad, constituida por cuatro elementos: sentir (repcionar el mensaje); dar sentido a lo que el interlocutor expone; evaluar (precisar la validez e importancia de la información); responder (propiciar la realimentación).

En el contexto de la virtualidad ya no es la escucha, sino la interpretación de la forma en que nuestros interlocutores escriben e incluso sus silencios los que nos dan la pauta para un adentramiento más comprensivo en el otro. Valga decir que en este medio la palabra escrita es el primer puente que se tiende en la interacción medida por las tecnologías de la información y la comunicación.

5. Para finalizar: comunicación no es transmisión de mensajes

La comunicación es un proceso (intencional) de intercambio de sentidos" (MÚNERA, 2003). Se entiende por proceso un conjunto de actividades interrelacionadas entre sí, las cuales tienen un propósito en común. Esto implica que si son varias las acciones, la simple transmisión de mensajes no es suficiente para que exista este proceso comunicativo.

Así, una adecuada comunicación en el ámbito de la virtualidad no se circunscribe al correo electrónico o al envío o publicación de textos en la red. Ella implica un proceso planificado en el cual hay que pensar sobre lo siguiente:

- Qué deseamos transmitir.
- Cuál es la forma más adecuada de transmitir nuestro mensaje. ¿Qué elementos y estrategias debo utilizar para lograr mayor legibilidad lingüística y visual?
- Cuáles medios o canales son los más adecuados para que el proceso comunicativo sea efectivo y complementario.
- A quiénes va dirigido el mensaje y en qué contexto será recibido.
- Cómo puedo asegurar una realimentación efectiva en el proceso de comunicación.
- Cómo quiero que reaccionen mis destinatarios.

- Cuáles componentes visuales y estéticos pueden hacer más efectivo el mensaje.

Los procesos de comunicación no deben abordarse desde una perspectiva funcional (hacer que circule el mensaje sin contemplar diferentes factores) o mediática (el canal o el medio son más importantes que el mensaje mismo); la comunicación debe entenderse y estructurarse con base en una serie de factores, pero sobre todo pensando en el receptor quien es el que determina la eficacia del proceso, porque es él quien define con su respuesta (mensajes y/o actos) si la intención del emisor tuvo el éxito esperado. Por tanto, todos los otros elementos (códigos, medio, contexto, ruidos, mensajes, actos) es necesario pensarlos entorno al destinatario del mensaje (MÚNERA, 2003).

Lo anterior cobra especial relevancia en el contexto universitario, en el cual es necesaria una pedagogía de la comunicación, pues la presencia de las llamadas tecnologías de la información y comunicación pueden conducir fácilmente al verticalismo y a la distancia cada vez mayor entre emisor y destinatario, (TOBÓN, 1997).

Sin duda, en el contexto de la docencia virtual el éxito de los procesos de comunicación tienen como sustrato básico el uso adecuado de las diferentes herramientas de interacción, de las cuales se destacan en un primer plano las siguientes:

- ✓ **Correo electrónico:** con el fin de mantener una comunicación permanente estudiante-tutor, estudiante-estudiante. [Ver más...](#)
- ✓ **Grupos de discusión:** como espacio de socialización, argumentación, conceptualización y seguimiento. [Ver más...](#)

Estos medios, cuando se utilizan de manera planificada, actúan como canal para materializar las estrategias formativas y cumplir con los objetivos de un curso determinado, y a la vez constituyen un elemento epistémico de aprendizaje en el sentido en que desarrollan la práctica de la escritura.

6. Glosario

CONCEPTO	SIGNIFICADO
Legibilidad	Una propiedad inherente al buen texto es la

<p>lingüística y tipográfica</p>	<p>legibilidad, la cual es un indicador del grado de facilidad con que se puede comprender al leer. En este punto, es importante hacer una distinción entre legibilidad lingüística y tipográfica. Esta última tiene que ver con la percepción visual del texto como elemento comunicativo, para lo cual se utilizan diversas estrategias que permiten superar la linealidad y la unidireccionalidad del lenguaje. Algunas de estas estrategias son: el uso de titulares, sumarios, introducción, epígrafes, apartados, ladillos, conclusiones, símbolos, abreviaturas; y por último, diseños de página y tipos de letra que jerarquicen la información.</p> <p>Por su parte, la legibilidad lingüística está referida a aspectos estrictamente verbales, que facilitan la comprensión del escrito, como: el uso de palabras y frases cortas, lenguaje concreto, estructuras que favorezcan la anticipación como los títulos informativos, resúmenes de información y ladillos o entretítulos; asimismo, es esencial la presencia de marcadores textuales que indican el tipo de conexión que hay entre las frases o la función de un párrafo determinado, en aras de ayudarle al lector a comprender mejor el texto.</p> <p>Sin embargo, estos aspectos no garantizan por sí mismos la legibilidad, pues es necesario que el texto esté diseñado de tal manera que le permita al lector identificar fácilmente la información más relevante; y sobre todo, que haya un contexto compartido entre el autor y el lector a la hora de abordar conceptos e ideas complejas.</p> <p>La legibilidad en ningún momento es sinónimo de superficialidad. Se puede ser denso con palabras sencillas. No es necesario revolver las aguas del lenguaje para simular profundidad, ni abusar de la subordinación o períodos largos para matizar la falta de concreción de ideas⁵</p>
<p>Comunicación</p>	<p>El término comunicación contiene variables conceptuales e interpretaciones muy ricas en significado, y aunque en este texto se apuesta por una concepción holística-sistémica, en todas las variantes y visiones sobre la comunicación se puede observar una constante: la relación, que puede ser unidireccional o recíproca. En la primera no se da</p>

⁵ Estos apartes sobre legibilidad lingüística y tipográfica se tomaron en gran medida del autor Daniel Cassany. La cocina de la escritura. Barcelona: Anagrama. 1999.

	reciprocidad ni participación libre, predomina una decisión unilateral que sencillamente se impone, sin acudir a consultas previas. La comunicación esencial, en sentido estricto y pleno, es la que implica reciprocidad, puesta en común, posibilidad abierta de interacción: interlocución.
Información	Es la transmisión de datos sin esperar reacciones, opiniones o respuestas del otro. Es enterar a alguien de alguna cosa; en sentido estricto, la información reduce la incertidumbre cuando ofrece respuestas a inquietudes implícitas.
Procesos de información y comunicación	"Son todas aquellas prácticas que se apoyan en sistemas de significación con el propósito de intercambiar y generar sentidos; en otras palabras, son todas aquellas acciones y actos progresivos y planificados con el fin de comunicar y/o transmitir información de manera efectiva", (ROJAS, 2002).
Lenguaje	"En sentido amplio, facultad del ser humano para adquirir y desarrollar códigos para comunicarse. Es el lenguaje total. En sentido estricto, se refiere a las lenguas naturales que se hablan en la humanidad, es decir, el lenguaje verbal", (ROJAS, 2002).

7. Bibliografía

BARTHES, Roland. El susurro del lenguaje, 2ed. Barcelona, 1994. Paidós. 357p.

CASSANY, Daniel. La cocina de la escritura. Barcelona, 1997. Anagrama.

DAVIS, Flora. La comunicación no verbal. Madrid, 1980. Alianza Editorial.

MARC, Edmon. La interacción Social: cultura, instituciones y comunicación. España, 1992. Paidós.

MÚNERA URIBE, Pablo Antonio. Comunicación empresarial: una mirada corporativa. Medellín, 2003. Colección Hermes. 448p.

NIÑO ROJAS, Víctor Miguel. Semiótica y Lingüística aplicadas al español, 4 ed. Bogotá, 2002. 294p.

OSPINA, William y otros. Diseñadores del futuro. Bogotá: S.M, 1994. p. 61-68.

TOBÓN, Franco Rogelio. Estrategias de la comunicación. Medellín, 1997. Serie Saber Comunicarse. 132p.