## La Comunicación Oral y Escrita: Un Contenido Completo

La comunicación es un pilar fundamental en la interacción humana, permitiéndonos compartir información, ideas, sentimientos y experiencias. Se manifiesta principalmente en dos formas: \*\*oral y escrita\*\*, cada una con sus propias características, ventajas y desventajas. Dominar ambas es esencial para el éxito personal y profesional.

### 1. La Comunicación Oral

La comunicación oral es el intercambio de información a través del \*\*lenguaje hablado\*\*. Es la forma más antigua y natural de comunicación humana.

#### \*\*Características:\*\*

\* \*\*Espontaneidad:Suele ser más espontánea y directa.

\* \*\*Inmediatez:\*\* Permite la retroalimentación instantánea (ida y vuelta).

\* \*\*Uso de elementos no verbales:\*\* Se apoya fuertemente en el tono de voz, el volumen, la entonación, el ritmo, las pausas, la expresión facial, el contacto visual y los gestos. Estos elementos pueden reforzar o contradecir el mensaje verbal.

\* \*\*Flexibilidad:\*\* Permite la adaptación del mensaje en tiempo real según la reacción del interlocutor.

\* \*\*Fugacidad:\*\* El mensaje se desvanece una vez emitido, a menos que sea grabado.

\* \*\*Contextual:\*\* Su interpretación a menudo depende del contexto inmediato de la conversación.

\*\*Ventajas:\*\*

\* \*\*Rapidez y eficiencia:\*\* Ideal para situaciones que requieren decisiones o respuestas rápidas.

\* \*\*Claridad a través de la retroalimentación:\*\* Permite aclarar dudas o malentendidos al instante.

\* \*\*Conexión personal:\*\* Favorece la empatía y la construcción de relaciones.

\* \*\*Transmisión de emociones:\*\* Más efectiva para comunicar sentimientos y matices emocionales.

\* \*\*Adaptabilidad:\*\* Permite ajustar el mensaje al instante según la reacción del público.

#### \*\*Desventajas:\*\*

\* \*\*Falta de registro permanente:\*\* A menos que se grabe, no hay una constancia física del mensaje, lo que puede llevar a olvidos o distorsiones.

\* \*\*Potencial de malentendidos:\*\* Si no hay retroalimentación activa, el mensaje puede ser interpretado erróneamente sin que el emisor lo sepa.

\* \*\*Susceptible a distracciones:\*\* El ambiente puede afectar la claridad o la concentración.

\* \*\*Muletillas y vicios del lenguaje:\*\* Propensa al uso de palabras de relleno o expresiones que restan profesionalismo.

#### \*\*Ejemplos:\*\*

Conversaciones diarias, presentaciones, reuniones, llamadas telefónicas, discursos, entrevistas, debates.

### 2. La Comunicación Escrita

La comunicación escrita es el intercambio de información a través del \*\*lenguaje codificado en símbolos gráficos\*\* (letras, números, signos). Permite que el mensaje sea duradero y pueda ser difundido ampliamente.

#### \*\*Características:\*\*

\* \*\*Permanencia y registro:\*\* El mensaje queda grabado y puede ser consultado cuantas veces sea necesario.

\* \*\*Elaboración:\*\* Requiere mayor planificación y organización de las ideas antes de ser plasmado.

\* \*\*Precisión:\*\* Exige un uso más riguroso de la gramática, ortografía y puntuación para evitar ambigüedades.

\* \*\*Unilateralidad:\*\* La retroalimentación no es inmediata; el lector debe interpretar el mensaje sin la presencia directa del emisor.

\* \*\*Formalidad:\*\* Tiende a ser más formal que la comunicación oral.

\* \*\*Distancia:\*\* No requiere la presencia simultánea de emisor y receptor.

#### \*\*Ventajas:\*\*

\* \*\*Claridad y precisión:\*\* Permite una revisión cuidadosa para asegurar que el mensaje sea exacto y sin ambigüedades.

\* \*\*Registro y evidencia:\*\* Sirve como prueba o documentación de lo comunicado.

\* \*\*Difusión masiva:\*\* Puede llegar a un gran número de personas simultáneamente (ej. libros, periódicos, correos electrónicos masivos).

\* \*\*Reflexión:\*\* Permite al receptor leer y releer el mensaje a su propio ritmo, reflexionando sobre su contenido.

\* \*\*Menos propensa a errores interpretativos (si bien redactada):\*\* Reduce el riesgo de malentendidos una vez que el mensaje es claro y completo.

#### \*\*Desventajas:\*\*

\* \*\*Falta de inmediatez:\*\* La retroalimentación es lenta o inexistente.

\* \*\*Ausencia de elementos no verbales:\*\* No transmite el tono de voz, las emociones o el lenguaje corporal, lo que puede dificultar la interpretación de ciertos matices.

\* \*\*Tiempo y esfuerzo:\*\* Requiere más tiempo para su elaboración y revisión.

\* \*\*Potencial de rigidez:\*\* Puede resultar menos flexible que la comunicación oral.

\* \*\*Malentendidos por falta de contexto:\*\* Sin los elementos no verbales, una frase puede ser interpretada de múltiples maneras.

#### \*\*Ejemplos:\*\*

Cartas, correos electrónicos, informes, libros, artículos, mensajes de texto, redes sociales, contratos, actas, manuales.

### 3. La Interconexión y Complementariedad

Es importante destacar que la comunicación oral y escrita no son excluyentes; a menudo se \*\*complementan\*\*. Por ejemplo, una reunión (oral) puede ir acompañada de un acta (escrita), o un correo electrónico (escrito) puede requerir una llamada telefónica (oral) para aclarar puntos. La elección de una u otra forma depende del contexto, el propósito del mensaje, la audiencia y la urgencia.

Dominar ambas formas de comunicación es una habilidad crucial en el mundo actual, permitiéndonos adaptarnos a diversas situaciones y garantizar que nuestro mensaje sea recibido y comprendido de la manera más efectiva posible.

Examen de Atención y Orientación al Usuario

\*\*Instrucciones:\*\* Lee cada frase y completa el espacio en blanco con la palabra que mejor se adapte.

1. Para entender la necesidad de un usuario, lo primero que debemos hacer es escucharlo con \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

2. Al hablar con un usuario enojado, es importante mantener la \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ y ser paciente.

3. La comunicación debe ser siempre \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, evitando palabras técnicas o difíciles.

4. Un buen servicio de atención al usuario debe ser rápido y \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ para resolver los problemas.

5. Cuando un usuario tiene un problema, nuestra meta es encontrar una \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ efectiva.

6. Para mostrar que nos importa su situación, debemos ser \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ con el usuario.

7. Es clave siempre tratar a los usuarios con respeto y \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

8. Después de dar una solución, es bueno preguntar al usuario si tiene alguna otra \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

### Respuestas:

1. atención

2. calma

3. clara

4. eficiente

5. solución

6. empáticos

7. cortesía

8. duda