

La Comunicación Escrita (I)

The Written Communication (I)

José Medina Sánchez¹

RESUMEN

En la vida moderna, la redacción como un modo de comunicación basado en el lenguaje escrito tiene su basamento en la psicología, puesto que a través de las comunicaciones una mente se entiende con otra, desempeñando un papel importantísimo en las relaciones humanas. Las necesidades y aspiraciones más variadas del hombre en el campo social y económico, cultural, etc., se solucionan o satisfacen haciendo uso de una buena redacción. Quien redacta una comunicación no debe pensar en sí mismo sino más bien en el para quién, principio fundamental de las relaciones humanas expresado en el sentido de que el alter debe estar antes que el ego o, dicho de otra manera, el usted antepuesto al yo en todas las circunstancias de la vida. Para que este principio funcione precisa adelantarse a saber quién es ese otro, cuáles son sus intereses, sus posibles relaciones con nosotros, sus necesidades y las posibilidades de comprensión o de interrelación. En suma, la adaptación al lector es la base fundamental para una redacción eficaz.

Palabras clave: Comunicación, relaciones humanas, redacción.

ABSTRACT

In modern life, writing, as a kind of communication supported in written language, has psychology as its support, provided that through communications a mind understands other one, making an important role in human relationships. The most variable needs and wishes of man, related to social, economic, cultural, and so on aspects, are resolved o satisfied using a good writing. Who writes a communication must not think on himself but for whom, fundamental principle of human relationships, in the sense that the alter must be before the ego or, in other words, the you before the I in all circumstances of the life. To function this principle is necessary, first, to know who the other is, what are his interests, what are his possible relationships with us, his needs, and the chances of understanding or interrelationship. In short, the adjustment to reader is the fundamental point for an effective writing.

Key words: Communication, human relationships, writing.

¹ Profesor de Castellano y Literatura. Magister en Pedagogía Universitaria.
Doctor en Gestión y Ciencias de la Educación.

I. LA COMUNICACIÓN ESCRITA

En términos generales, todos somos expertos en comunicaciones, pues estamos constantemente ocupados en tratar de transmitir ideas a otras personas, y también, continuamente, estamos recibiendo las comunicaciones de los que nos rodean y de los medios masivos de información sin darnos cuenta que vamos aprendiendo de los efectos que producen nuestras palabras en nuestros amigos y conocidos; y al mismo tiempo, adquirimos métodos para discernir lo importante de lo accesorio, lo solvente de lo insolvente, de las comunicaciones recibidas.

En consecuencia, escribir consiste en transferir a la lengua escrita todo lo que tenemos pensado en el cerebro, de tal suerte que redactar podría ser escribir sobre cualquier cosa. La comunicación escrita no sólo exige buen gusto, claridad, coherencia, corrección, sino también cuidar el aspecto externo de la correspondencia. Redactar bien implica contenido y forma adecuados, de tal suerte que los mensajes causen el mejor de los efectos y no se presten a ambigüedades interpretativas.

Como fenómeno de interacción social, la comunicación humana, por el hecho de comunicar algo, debe reducir su esquema a una estructura más simple, es decir, al de una comunicación bipersonal, llamada también de cara a cara, aunque el mensaje sea escrito y considerar los siguientes elementos (Quirós, 1980):

Emisor. La persona que habla o escribe. Para hacerlo tiene que seguir el siguiente un proceso:

- a) Elaborar mentalmente el mensaje. Implica pensar, seleccionar, ordenar, jerarquizar y dar forma al contenido.
- b) Transferir todo lo pensado a un código. Es el lenguaje, por el que se escoge los recursos adecuados y precisos para que el mensaje sea interpretado con fidelidad.
- c) Expresar el contenido del mensaje. Se utilizando la forma oral o la escrita. La redacción solamente abarca a las comunicaciones vertidas a la lengua escrita.

Mensaje. Es el contenido de la comunicación y requiere de una elaboración adecuada para que sea fácil-

mente comprendido. Los mensajes mal elaborados corren el riesgo de no ser entendidos o distorsionados en su contenido.

“El mensaje es el contenido compuesto por signos artificiales producidos expresamente para significar y que ponen en contacto al emisor y receptor estableciendo lo que se denomina un circuito comunicativo” (Blondi, 1996, p. 44).

Receptor. Es la persona hacia quien va dirigido el mensaje o comunicación. Para captar dicho mensaje puede valerse del oído si la comunicación es oral o de la vista si se trata de un texto o escrito. Al descifrar los símbolos, interpreta el pensamiento del emisor, es decir, alcanza el nivel de comprensión de su contenido, lo cual determina en él una respuesta (Figura 1).

Dentro de un proceso comunicativo sucede que, a veces, el receptor no capta íntegramente el mensaje por una serie de interferencias externas o por otras razones como por ejemplo: los desniveles culturales, la defectuosa estructura del mensaje, la ignorancia del receptor con relación a ciertos términos empleados, el uso de una codificación que no es común para emisor y receptor, etc. En la comunicación ideal el receptor llega a comprender el contenido y la intención exacta del emisor (Figura 2).

En la vida moderna, la redacción como un modo de comunicación basado en el lenguaje escrito tiene su basamento en la psicología, puesto que a través de las comunicaciones una mente se entiende con otra llegando a desempeñar papel importante en las relaciones humanas. Las más variadas necesidades y aspiraciones del hombre en el campo social y económico, cultural, etc., se solucionan o satisfacen haciendo uso de una buena redacción o comunicación escrita.

II. RUIDOS Y BARRERAS EN LA COMUNICACIÓN

Según Shannon y Weaver, (citados por Niño, 1994, p. 63) nos dicen que: “Los ruidos comprenden no sólo las interferencias de canal sino también todos los factores que pueden reducir la efectividad en la comunicación o distorsionar su proceso. Desde este punto de vista, se con-

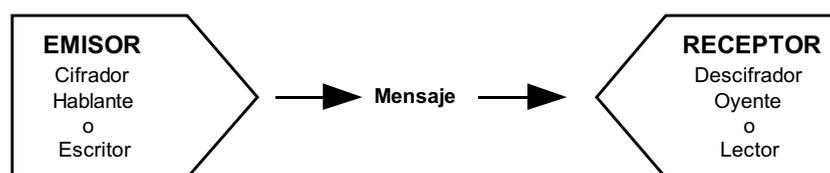


Figura 1. Comunicación bipersonal.

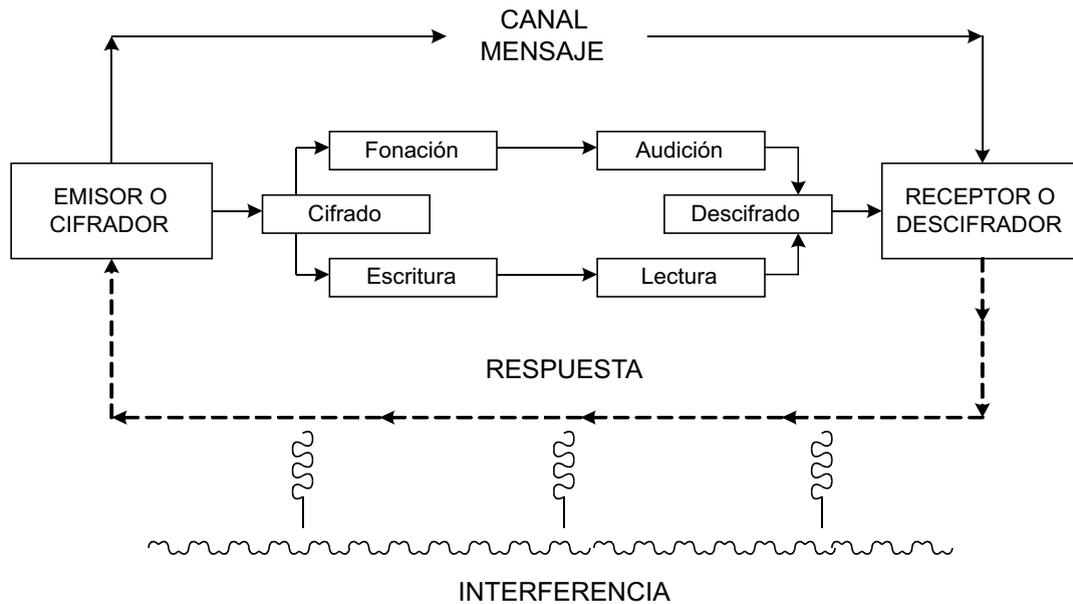


Figura 2. Detalle de la comunicación oral o escrita.

sidera como ruido todo obstáculo o dificultad que entorpezca el normal desarrollo del flujo comunicativo. Las barreras, por otro lado, también son obstáculos y dificultades, pero que impiden casi totalmente establecer relaciones comunicativas. Las barreras por lo general, son psicológicas o físicas y se sitúan en la relación emisor-receptor".

Los ruidos más frecuentes en la comunicación humana son: físicos, psicológicos y técnicos.

Ruidos Físicos: Lugar, ambiente, distancia física entre los interlocutores, interferencias de ondas o de imágenes y todos los obstáculos a nivel del canal; entendiéndose por canal: el recurso físico por medio del cual se transmite la señal. Los canales principales son las ondas de luz, sonoras, y radiales; los cables telefónicos; el sistema nervioso; etc." (Fiske, 1984, p. 12).

Ruidos psicológicos: Diferentes campos de experiencia; dificultades neuromotoras, articulatorias o auditivas; falta de atención; deficiencia en la motivación; actitud defensiva del receptor; manejo errado del propósito; desfases en la percepción, respuestas inadecuadas del receptor.

Ruidos técnicos: Simultaneidad de mensajes; densidad de propósitos o contenidos; desfases semánticos; desconocimiento del tema o del código, en codificación o decodificación deficiente; configuración lingüística del mensaje con algún grado de desviación; en fin, la ausencia de todos los requisitos y exigencias, de acuerdo con el

código y con las circunstancias comunicativas, en el desarrollo del discurso.

Sin duda, identificar el ruido o barrera a tiempo y aplicar las correctivas, según el caso, permite un flujo más diáfano y efectivo en la comunicación, con lo cual, las personas disfrutan más de los conocimientos y efectos transmitidos y la vida de comunidad se hace más amable y productiva. Al mismo tiempo, se evitan incomprendiones, conflictos, malentendidos, respuestas inadecuadas, conductas erradas y, como resultado de todo, pérdida de tiempo, rompimiento de amistades, desinformación, poco aprendizaje, ineficiencias laborales, dificultades institucionales, desajustes familiares y sociales, y hasta los enfrentamientos colectivos y las guerras.

Además de la habilidad, se requiere de los comunicadores una alta dosis de responsabilidad, lo cual les exige: medir sus palabras, pensar en lo que se dice y en las respuestas o reacciones que pueden suscitar con sus actos comunicativos. Igualmente, están obligados a escuchar y valorar los mensajes de los demás (Niño, 1994).

III. FINES DE LA COMUNICACIÓN ESCRITA

Se debe tener presente que el lenguaje escrito es un medio de comunicación como el lenguaje oral, que tiene para dos fines: pensar y comunicarse; o sea pensar las ideas con las palabras propias y luego trasladarlas a las palabras del lector a efecto de lograr que tengan significado.

Por lo tanto, el propósito de la comunicación escrita

es materializar en la mente del lector una forma de pensamiento semejante a la que el autor del escrito desea presentar. Para que se consiga este propósito debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- Escribir para el lector.
- Organizar las ideas y presentarlas sin lugar a malas interpretaciones.
- Usar palabras comprensibles y oraciones que tengan sentido.
- Editar y criticar cuidadosamente el borrador.

La no observancia de estas recomendaciones desemboca en problemas de no comprensión del escrito por parte del lector. Los vicios mas comunes son:

- Uso de un número excesivo e innecesario de palabras para lo que se debe expresar.
- Uso de frases no familiares.
- Uso de palabras de muchas sílabas cuando se puede usar más simples.
- Uso de frases complicadas.
- Empleo de expresiones o modismos extranjeros poco usuales.

Lo que hasta hoy se considera más fácil, resulta que no lo es, si se desea ser comprendido en nuestro lenguaje. Por lo que se recomienda tomar en cuenta las siguientes normas de Valdivia (1992):

- El autor debe pensar en la o las personas que leerán el escrito.
- Definir el propósito, es decir precisar exactamente lo que el autor pretende decir.
- Presentar las ideas en orden lógico, de tal manera que la idea C se derive de las ideas A y B.
- Emplear en la medida de lo posible palabras de uso común, que no obliguen al lector a usar el diccionario.
- Evitar, en lo posible, la utilización de términos técnicos; utilizarlos sólo cuando no puedan ser sustituidos por términos de uso corriente.
- Emplear oraciones sencillas sin mucha palabrería porque son fáciles de recordar, sin caer en el extremo de la monotonía a base de una serie de oraciones cortas, una tras otra.
- Debe siempre completarse el significado de las frases, dificultan al que normalmente se expone al aplicar la norma anterior.

Con respecto a la comunicación escrita, se sugiere los siguientes propósitos:

- Fomentar el interés,
- lustrar o informar,

- Poner en acción,
- Influir en la actitud,
- Resolver un problema; y
- Evaluar.

Sin embargo, cualquiera que sea el propósito específico, el autor debe recordar que su objetivo general es conseguir que el mensaje llegue y sea entendido por el destinatario, para lo cual es necesario considerar lo siguiente:

- Planear la escritura o redacción,
- Considerar todos los aspectos del asunto,
- Poner en orden las ideas,
- Facilitar la comprensión, y
- Evitar términos para influenciar en el lector.

Planear la Escritura: Es pensar, reunir información, conversar sobre el asunto y organiza.

- Pensar con la finalidad de constatar qué es lo que se sabe y que se necesita saber con relación al tema.
- Reunir información o sea recopilar información.
- Conversar del asunto es discutir el problema con sus colaboradores, para dar forma y precisión a sus ideas.
- Organizar es, por lo menos, tener un plan de exposición en mente si no se pudiera elaborar un borrador.

Considerar todos los aspectos del asunto: Básicamente es incluir las siguientes interrogantes: *¿Quién? ¿Qué? ¿Cuándo? ¿Por qué? ¿Cómo?*

Poner en orden las ideas: Es establecer una continuidad fácil y simple entre las ideas.

Facilitar la Comprensión: Es presentar la información en forma de unidades que puedan ser fácilmente captadas y comprendidas.

Evitar términos para influenciar al lector: Es tratar de ser lógico y objetivo, sin transmitir los sentimientos - emociones y actitudes del autor.

IV. COMO COMUNICAR LAS IDEAS POR ESCRITO

Las palabras y frases se utilizan como medio de comunicaciones, pero su significado depende de una doble interpretación: la del autor y la del lector. Para lograr esta doble interpretación, es necesario tener en cuenta las normas siguientes:

Usar Palabras Concretas, evitando las palabras abstractas, cuyos tipos características son:

- Palabras innecesarias
- Palabras de significado dudoso
- Los verbos difusos

Suprimir Palabras Inútiles, evitando las oraciones complejas y sustituyéndolas por simples y breves.

- Comprobar la claridad y precisión del significado
- Usar la voz activa Debe Hacer y no Debe ser Hecha
- Emplear el énfasis
- Evitar la incoherencia
- Evitar la ambigüedad

V. FORMAS DE COMUNICACIÓN ESCRITA: COMPOSICIÓN Y REDACCIÓN

Al mundo de las ideas debe corresponder el de las imágenes verbales en su versión escrita. Para comunicarse el hombre ha tenido que crear sistemas de símbolos emitidos por la articulación de la voz, estos símbolos dentro de la expresión oral se convierten en signos si los transferimos a la escritura.

La expresión de Robert Day (1990) es muy acertada, cuando dice: "El científico no sólo tiene que hacer ciencia, sino también escribirla". Es por eso que la palabra en su forma oral o escrita es un instrumento de comunicación y, como tal, puede ser usada en dos poderosas vertientes del lenguaje escrito: la composición y la redacción, que son dos conceptos totalmente disímiles de la comunicación escrita.

La composición es un acto de creatividad en la cual se combinan la libertad, el buen gusto y una gran dosis de originalidad. Por ejemplo, se componen poemas, cuentos, relatos, ensayos, obras de teatro, etc. En cambio, la redacción se limita a la forma escrita de un determinado asunto. Se puede redactar cartas, oficios, esquelas, informes, notas, telegramas, crónicas, artículos periodísticos, y otros.

VI. LA REDACCIÓN

Aunque toda persona comprende que redactar es poner por escrito lo que ya está pensado con anterioridad según la concepción general dada por el diccionario, vale la pena según Quirós (1980) analizar la opinión de conocidos escritores para poder formarnos un juicio cabal de ella. De esta manera este autor expone lo siguiente:

"Redactar (del latín **redactum**, **supino de redigere**, compilar, poner en orden). Poner por escrito cosas sucedidas, acordadas o pensadas con anterioridad" (Real Academia Española, 2001).

"Redactar, etimológicamente, significa compilar o poner en orden en un sentido más preciso; consiste en expresar o poner por escrito los pensamientos o conoci-

mientos ordenados con anterioridad" (Vivaldi Martín, Curso de Redacción, 1964).

"Redactar. Escribir, poner por escrito dictámenes, proyectos, memorias, informes, artículos periodísticos, etc" (Enciclopedia Sopena, 1965).

"Redactar bien es el arte de construir la frase con exactitud y originalidad incorporando al caudal de expresión un léxico y un estilo propio" (Alonso, Martín, 1976).

VII. CUALIDADES DE UNA BUENA REDACCIÓN

Como quiera que la redacción abarca únicamente el texto escrito, las comunicaciones deben reunir cualidades que contribuyan a concederles la eficacia que la vida moderna impone; entre ellas Quirós (1980, pp. 16,17) destaca las siguientes:

1) **Sencillez**. En la redacción moderna se impone la llaneza y falta de afectación. Si la comunicación por escrito únicamente difiere en el uso de la forma, debe aproximarse lo más posible a la naturalidad propia de una conversación, en la cual rehuimos de la deslumbrante adulonería así como de la detestable sumisión y servilismo, porque la redacción debe marchar acorde con la vida práctica.

Las expresiones exageradamente ceremoniosas y por lo mismo superficiales son detestables, como aquéllas que la rutina impuso a través de centurias, como una expresión de dependencia hacia la corona española.

Es en orden a esa sencillez que resultan anacrónicas las fórmulas de tratamiento de "Ilustrísimo señor", bastante común en España, en las comunicaciones oficiales o de sociedad, así como aquella antigua versión: "Queda de usted un humilde servidor que su mano besa".

Podríamos afirmar, sin riesgo a equívoco, que hasta el ya moderno tratamiento usual en las comunicaciones: "me reitero como su afectísimo y seguro servidor" y hasta el "Dios guarde a Ud.", de los oficios, están siendo sustituidos por la palabra "Atentamente", suficientemente expresiva. Los mejicanos son los únicos que han logrado imponer su célebre frase: "Por mi raza hablará el espíritu".

Pretender ser sencillo en la redacción o comunicación escrita no significa caer en el plan de la vulgaridad o la grosería, que priva al mensaje de la belleza expresiva y de la afectividad que debe despertar en el receptor.

2) **Concisión**. La vida actual se caracteriza por su rapidez, por el ritmo acelerado con que se desarrollan las

actividades, lo cual ha repercutido también en la redacción o comunicación escrita. No se debe perder el tiempo en expresiones rutinarias, en párrafos que se consignan por el cumplimiento, obedeciendo a una tradición difundida por la escuela, jamás pensadas ni sentidas por quien las redacta. La redacción se encamina concretamente al asunto, sin las ceremoniosas y extensas introducciones, inoportunas y vacías de sentido, especialmente para un lector siempre apremiado por el tiempo y la complejidad de la vida moderna.

Los antiguos formulismos: "Suplico a Usted, encarecidamente, tenga a bien disponer...", "Me es altamente honroso dirigirme a su Despacho de su digno cargo...", "Sin otro particular y en espera de que se sirva dar respuesta a la presente en la brevedad posible", deben quedar a la zaga para imponer formas de redacción que representen economía y funcionalidad.

Tanto el remitente como el destinatario están inmersos en un mundo con actividades cada vez más complejas y tiempo más estrechos para atenderlas cabalmente.

3) **Claridad.** Los mensajes deben ser fácilmente entendidos por cualquier hispanohablante, sin prestarse a confusiones, dudas o equívocos. Los vocablos deben emplearse con toda propiedad, mucho más si las comunicaciones van dirigidas al extranjero. El uso de localismos, regionalismos y hasta de peruanismos -tratándose de nuestro caso- crea problemas a un receptor no enterado de tales incorporaciones. Lo conveniente es emplear un nivel de la lengua exento de exotismo o ambigüedades por el uso de términos inadecuados.

4) **Funcionalidad.** Sólo a los escritores se les puede permitir aquel dicho "Mi estilo es así", pero no al redactor como elemento importante dentro del trabajo administrativo. Aquí se aplica una clave de las relaciones humanas: "cada cosa en su lugar, con su porqué", pues las comunicaciones -las únicas excepciones sería los circulares o los oficios o telegramas múltiples- tienen carácter individual y no grupal. Escribimos para un destinatario específico, de tal suerte que la redacción de una carta familiar, una nota protocolar o un artículo periodístico, tienen diferente trato. El redactor da una forma a un tema establecido de antemano, pensando en la persona a quien va dirigida esa comunicación.

La manera de adecuar el contenido al lector es buscando el lugar apropiado para cada cosa, a fin de que actúen los párrafos funcionalmente. En toda comuni-

cación hay comienzo, medio y fin, orden que no se puede alterar arbitrariamente. Tal estructura, sin embargo, puede variar según las circunstancias, porque si la parte central contiene aspectos trascendentes, la introducción debe carecer de datos informativos sobre el particular. En cambio, tratándose de una petición más o menos significativa, se reserva la sorpresa para el final, después de una adecuada motivación susceptible de generar una reacción positiva en el destinatario.

Una redacción funcional se adecua a las circunstancias la que puede elaborarse tal como se ha enunciado o apelar a otras formas de ordenamiento: mixto, libre o entrecruzado. Sea cual fuere la opción, el pie, remate o final del escrito resulta ser una consecuencia lógica de la estructura elegida, coincidiendo siempre con el objeto propuesto. Todo esto implica la elaboración mental o gráfica de un plan, elemento sustancial de la efectividad y el éxito en la redacción.

5) **Originalidad.** Al redactar las comunicaciones se debe rehuir de las expresiones trilladas, frases que no corresponden al pensamiento ni a la intención de quien escribe y, que por el contrario, constituyen la herencia de patrones instituidos en épocas pasadas y perennizadas a través de la enseñanza, inclusive de los niveles iniciales. Fácil es comprobar estos esquemas en trabajos de redacción de cartas familiares, por ejemplo, en niños de corta edad. Todos aplican recursos tradicionales aprendidos de memoria, pero que no son fiel expresión de su estado de ánimo; llegándose a un automatismo perjudicial, y a la reproducción de expresiones carentes de toda originalidad.

Esto no significa ser original en todas las circunstancias, pues dentro de la redacción oficial quedan todavía algunas fórmulas obligadas, casi por la costumbre. Estas claves de redacción no pasan sino de formulismos que la vida de relación impone, especialmente en el campo de la administración. Basta, sin embargo, acudir a la naturalidad y sencillez de la expresión, al uso del habla cotidiana para que nuestras comunicaciones logren el efecto deseado, sin caer en las expresiones rimbombantes y frases acuñadas, propias de épocas pasadas.

6) **Interés.** Cuando se comunica con una persona es porque se tiene interés personal en hacerlo. Pero, para la efectividad del mensaje, se debe tomar en cuenta el interés del "yo" que es nuestro destinatario, la habilidad para encontrar el porqué, hallar motivos suficientes de acercamiento, despertar incentivos de comprensión y provocar reacciones positivas en el

plano de la afectividad. Las impresiones satisfactorias de nuestras comunicaciones suscitan respuestas las que deben ser favorables. Cuando no se logra este objetivo es porque hay falla en el uso de los recursos adecuados y se deben rectificar los errores cometidos. Se tiene que hablar al lector o destinatario tal como a él le conviene, penetrando sutilmente en el mundo de su interés personal.

CONCLUSIONES

1. El lenguaje es un hecho social y no una creación individual del hombre. Al cumplir la función de servir al individuo para exteriorizar lo que piensa, siente, quiere; igualmente, no discute su error su rol como vínculo dentro de la sociedad. Es por este papel comunicativo que el lenguaje se encuentra en la cúspide de los atributos por los cuales existen seres sociales.
2. El dominio de la redacción demanda práctica constante, análisis de nuevas corrientes, capacidades de autocrítica y, más que todo tenacidad a toda prueba.
3. Aprender a redactar exige una autodisciplina, voluntad teórica encaminada al enriquecimiento de la personalidad, al logro de metas precisas, siempre con miras al mejoramiento individual y social.
4. Por intermedio de la redacción de documentos, el hombre se convierte en un ente de relación. Basta con una sola comunicación para enterarse del

grado de cortesía, dominio de la técnica narrativa y el nivel cultural de la persona que hace de remitente.

5. Una de las principales ventajas de la comunicación escrita es su perdurabilidad. Los mensajes se pueden archivar, después de haberlos leído y analizado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BLONDI, J. (1996): Signos, información y lenguaje. Universidad de Lima. Fondo de Desarrollo Editorial.
- DAY, J. (2005): Cómo escribir y publicar trabajos científicos. Organización Panamericana de la Salud Oficina Regional de la organización mundial de la salud. 525 twenty third street. N.W. Washington, D.C. 20037. EUA.
- FISKEY, J. (1984) Introducción al estudio de la comunicación. Editorial Norma S.A. Colombia.
- MEDINA, J. (2005): Nivel de la comunicación escrita (vocabulario, ortografía y puntuación) en los estudiantes del I al VII ciclo de Derecho de la Universidad Privada Antenor Orrego. Tesis para obtener el grado de Doctor en Gestión y Ciencias de la Educación UPSP- Chimbote.
- NIÑO, V. (1994): Los procesos de comunicación y del lenguaje. Editorial presencia Ltda. serie textos universitarios. Santa Fe de Bogotá, D.C. Colombia.
- QUIRÓS, E (1980): Redacción moderna y práctica Departamento de Publicaciones del Instituto Superior de Periodismo y Relaciones Públicas "Dr. Carlos Uceda Meza". Trujillo.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2001): Diccionario de la lengua española. Edición oficial. Espasa-Calpe, Madrid.
- VALDIVIA, F (1992): Carácter de la comunicación escrita en: curso de comunicación oral y escrita UPAO. Trujillo.