

Manual de Competencias Básicas en Comunicación

Programa de Certificación de Competencias Laborales

Elaborado por:
Cristina Chiocci
María Beatriz Di Alessio

Los contenidos de esta publicación no reflejan necesariamente la opinión del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) / Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) en la materia sino la de los consultores/as que han realizado este trabajo.

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) han financiado las consultorías que, en el marco del Programa de Certificación de Competencias Laborales (ATN-6605 MH-AR), dieron origen a los primeros borradores de la presente publicación. Consultas en <http://www.iadb.org>

Fecha de catalogación: Febrero de 2005

Programa de Certificación de Competencias Laborales.
Chiocci, María Cristina (*). Di Alessio, María Beatriz (**)

Competencias Básicas en Comunicación

Primera Edición, Buenos Aires, Banco Interamericano de Desarrollo, 2005.
70 p. 29x21

ISBN 987-1182-38-4

1. Competencias Laborales-Comunicación . 2. Formación Profesional. I.
Di Alessio, María Beatriz. II. Catalano, Ana María, dir. III. Título

CDD 302.207 11

(*) **Cristina Chiocci** es Profesora de Letras egresada de la UBA. Actualmente se desempeña en el nivel medio como docente y Jefa de Departamento de la especialidad. Se dedica a la práctica e investigación en la Didáctica de la Lengua. Ha sido capacitadora de maestros y profesores en el ámbito del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y del Ministerio de Educación de la Nación. Es coautora de *Didáctica de las Ciencias del Lenguaje*, Paidós, 1993.

(**) **María Beatriz Di Alessio** es Licenciada en Enseñanza de la Lengua y la Comunicación y Especialista en Ciencias del Lenguaje. Ejerce la docencia en los niveles medio y terciario y capacita docentes en varias instituciones del ámbito nacional y provincial. Elabora y produce materiales para la enseñanza de la Lengua y la Comunicación y participa en grupos de investigación sobre temas específicos en la Didáctica de las Ciencias del Lenguaje.

Coordinación General y Edición: Ana María Catalano

Asistencia Editorial: Ana María Sampaolesi

Diseño de Tapa: Diego Linares

Diseño Gráfico: Jimena Gullo

INDICE

Presentación

Introducción

Competencias de Comunicación:	Docente	Alumno
Adecuarse a las situaciones en que se emplea la lengua.		44
Reconocer distintos tipos de obstáculos en la comunicación verbal y no verbal.		46
Reconocer los cambios que se producen en la lengua cuando se la emplea en distintas circunstancias.		48
Ampliar el vocabulario a partir del uso de los sinónimos y variadas formas de decir lo mismo.		49
Identificar las acciones que se realizan al hablar.		50
Comunicarse teniendo en cuenta las circunstancias de lugar, tiempo y personas que intervienen.		51
Emplear la comunicación no verbal como complemento del lenguaje verbal para transmitir información a un superior.		53
Distinguir la lengua oral en la lengua escrita.		55
Reconocer los cambios que se producen en la narración del mismo hecho, según se hable o escriba.		57
Reconocer la variación en las formas de decir de acuerdo con los que hablan, y las circunstancias de lugar y tiempo en que lo hacen.		58
Reconocer los cambios que se producen cuando se cuenta lo que dice otra persona.		59
Reconocer las diferencias de uso en la lengua oral y la escrita.		61
Reconocer el significado de las frases de acuerdo con las situaciones en que se usan.		62
Leer y comentar un texto.		64

Interpretar un relato (texto escrito) y escribir breves textos adecuados a la situación.	36	66
Reconocer el uso de formas diferentes de hablar según las situaciones o circunstancias.	37	67
Reconocer los cambios en la transmisión de información.	39	68
Reconocer las acciones que se realizan al hablar.	41	70

PRESENTACION

Con esta publicación, el Programa de Certificación de Competencias Laborales desea compartir con otros Programas del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social la experiencia realizada, y contribuir a facilitar la vasta tarea que se emprende -desde la Dirección Nacional de Formación Profesional y Orientación Laboral- para fortalecer, desde los programas de empleo y formación, las competencias básicas y técnicas de los adultos que a ellos se vinculan.

El Programa de Certificación de Competencias Laborales ha trabajado, durante los últimos cuatro años, en la formación profesional de adultos en los siguientes sectores de actividad: metalurgia, mecánica de mantenimiento de automotores, industria gráfica y pastelería artesanal, junto a las siguientes instituciones: la Asociación de Industriales Metalúrgicos de Rosario (AIM) y el Taller Ocupacional José Censabella; el Sindicato de Mecánicos y Afines del Transporte Automotor (SMATA) y el Centro de Formación Profesional N° 8 (GCBA), la Fundación Gutenberg, y la Federación Argentina de Trabajadores Pasteleros, Confiteros, Heladeros, Pizzeros y Alfajoreros (FATPCHPyA) y su Escuela de Pastelería Profesional.

Este Programa se ha desarrollado a partir de los recursos donados por el BID-FOMIN, a través de la Cooperación Técnica No Reembolsable ATN/MH-6605-AR, y de los aportados por las instituciones mencionadas.

En el marco de los cursos innovadores que ha diseñado e implementado el Programa de Certificación de Competencias Laborales, se advirtió que el fortalecimiento de las competencias básicas era un tema clave para obtener una formación profesional basada en la práctica reflexiva y en la explicitación de los principios científico-técnicos que la fundamentan. Por esta razón, desde la Coordinación Ejecutiva del Programa se diseñó una línea de acción que tuvo como primer objetivo fortalecer las capacidades de comunicación y de pensamiento lógico matemático de los adultos a partir de materiales que, contextualizados a su práctica profesional, contribuyeran a ejercitar, desarrollar y poner a punto estas competencias. Posteriormente, esta línea de fortalecimiento de competencias básicas en adultos incluyó también el desarrollo de capacidades de gestión y de informática.

El desarrollo de estos módulos de apoyo a la tarea de el/la docente fue pensado desde la siguiente restricción: los adultos que asistían a cursos de formación profesional manifestaban no tener tiempo y, en algunos casos, tampoco disposición para aceptar módulos de formación general básica. En este marco, el Programa elaboró como estrategia que el/la docente técnico de formación profesional fuera quien se encargara de fortalecer las competencias básicas que se presentaban debilitadas en sus alumnos/as.

Para ello se convocó a especialistas en comunicación, matemática, gestión e informática que elaboraron módulos de apoyo a la labor del docente técnico con una sección orientada a la ejercitación y reflexión de los/as alumnos/as.

En esta edición, presentamos el Manual de Competencias Básicas en Comunicación, cuya primera parte está destinada a orientar a los/as docentes y la segunda parte está dirigida a que los/as mismos/as faciliten a los/as alumnos/as materiales de ejercitación y reflexión. Para multiplicar su uso, se ha incluido en la publicación un soporte digital para que el/la docente pueda imprimir el material que considere necesario y lo distribuya entre los/as alumnos/as de acuerdo a sus necesidades de ejercitación.

Estos materiales fueron revisados por los/as docentes técnicos de los diversos subprogramas quienes los introdujeron en sus prácticas de enseñanza habituales, enriqueciéndolos con sus aportes y comentarios, hecho que agradecemos.

En el caso del presente cuadernillo, las autoras han elaborado propuestas de fortalecimiento y desarrollo de determinadas competencias de comunicación, contextualizadas al campo de la mecánica del mantenimiento del automotor. Tales competencias, que se especificarán a continuación, podrán ser fácilmente recontextualizadas por los/as docentes en concordancia con otras situaciones del trabajo.

- 1.- Adecuarse a las situaciones en que se emplea la lengua.

- 2.- Reconocer distintos tipos de obstáculos en la comunicación verbal y no verbal.
- 3.- Reconocer los cambios que se producen en la lengua cuando se la emplea en distintas circunstancias.
- 4.- Ampliar el vocabulario a partir del uso de los sinónimos y variadas formas de decir lo mismo.
- 5.- Identificar las acciones que se realizan al hablar.
- 6.- Comunicarse teniendo en cuenta las circunstancias de lugar, tiempo y personas que intervienen.
- 7.- Emplear la comunicación no verbal como complemento del lenguaje verbal para transmitir información a un superior.
- 8.- Distinguir la lengua oral en la lengua escrita.
- 9.- Reconocer los cambios que se producen en la narración del mismo hecho, según se hable o escriba.
- 10.- Reconocer la variación en las formas de decir de acuerdo con quienes hablan, y las circunstancias de lugar y tiempo en que lo hacen.
- 11.- Reconocer los cambios que se producen cuando se cuenta lo que dice otra persona.
- 12.- Reconocer las diferencias de uso en la lengua oral y la escrita.
- 13.- Reconocer el significado de las frases de acuerdo con las situaciones en que se usan.
- 14.- Leer y comentar un texto.
- 15.- Interpretar un relato (texto escrito) y escribir breves textos adecuados a la situación.
- 16.- Reconocer el uso de formas diferentes de hablar según las situaciones o circunstancias.
- 17.- Reconocer los cambios en la transmisión de información.
- 18.- Reconocer las acciones que se realizan al hablar.

Les deseamos a los/las docentes de formación profesional que estos materiales les sean de utilidad.

Lic. Ana M. Catalano
Coordinadora Ejecutiva del Programa de
Certificación de Competencias Laborales

INTRODUCCIÓN

El Manual de Competencias Básicas en Comunicación ha sido pensado para jóvenes y adultos que se capacitan en áreas específicas del trabajo, situación que los compromete en el desarrollo de habilidades comunicativas para participar con otras personas en tareas y proyectos (docentes, compañeros/as, pares y clientes, consumidores/ras o público en general).

En consecuencia, el objetivo que se ha considerado fundamentalmente es el de plantear situaciones que atiendan a las características de la comunicación, así como a los obstáculos que suelen impedirla, limitarla o distorsionarla.

Se ha focalizado especialmente en el desarrollo de habilidades para escuchar con atención, y formular preguntas para comprender los mensajes; hablar con claridad y en forma sintética, sin desviarse del tema; facilitar las intervenciones de otros con las respuestas que se les dan; leer comprensivamente y escribir atendiendo a propósitos claros y destinatarios concretos.

Como se trata de alumnos/as adultos/as, se han planteado temas específicos que se relacionan con un desempeño laboral definido, el de los mecánicos del automotor. Las mismas actividades pueden adaptarse a cualquier otra formación laboral. Entendemos que operar sobre los conocimientos que los/las alumnos/as tienen sobre determinados temas contribuye al desarrollo de las habilidades lingüísticas y comunicativas.

Importa señalar que los módulos tienen una estructura abierta a distintos recorridos posibles que el/la docente determinará según el nivel del grupo al cual se destine, sus necesidades lingüísticas y comunicativas, su formación laboral, el tipo de capacitación a la que se aplique.

Las actividades que toman como punto de partida un texto literario pueden ser ampliadas, sustituidas, continuadas con otras. Asimismo pueden buscarse otros textos que sirvan más adecuadamente a los objetivos que el/la docente se proponga. Lo mismo puede decirse de las tiras cómicas, que hemos incluido porque consideramos que el humor contribuye al desarrollo de las habilidades lingüísticas: juega con el lenguaje, da lugar a dos tipos de lectura -la de la imagen y la de la palabra- y estimula la activación de los saberes previos del receptor, particularmente cuando la historieta es muda.

Esperamos que el/la docente pueda satisfacer algunas de sus inquietudes acerca de la enseñanza de la lengua y la comunicación.

Cristina Chiocci y María Beatriz Di Alessio

| **MANUAL DEL DOCENTE**

Actividad

1

CONTENIDO

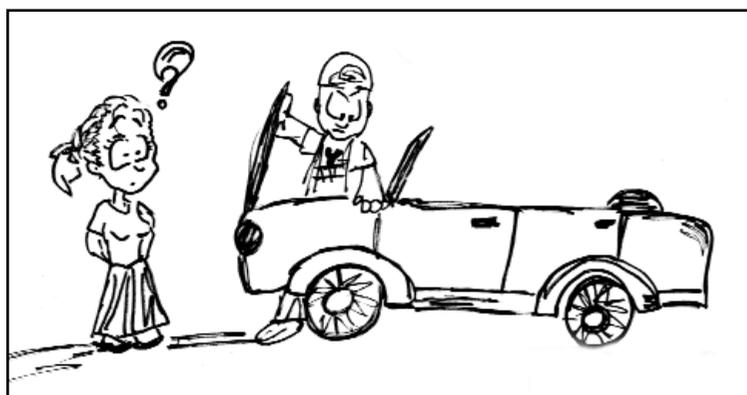
Los obstáculos en la comunicación oral.

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Adecuarse a las situaciones en que se emplea la lengua.

1.

Observe el dibujo.



La observación del dibujo es necesaria para que los/as alumnos/as se ubiquen en la situación y el contexto de la comunicación, que son los que determinan el uso de la lengua. Puede pedir a sus alumnos/as que hagan una breve descripción de la ilustración y que digan quiénes participan, dónde, de qué hablan, etc.

2.

***Cuando doblo,
hace un ruidito, algo así
como una rosca que se
traba... es un
trac...trac...trac***



***Eso puede ser un semi-eje
roto que impide la tracción.
Seguramente tendrá dañada
la junta homocinética.***

A partir de la información que la imagen y el texto le proporcionan:

a) Diga quién habla, quién escucha, cuándo y dónde ocurre el diálogo, en qué lengua se expresa el mecánico, si fue entendido o no su mensaje.

El que habla se llama emisor. El que escucha, receptor. Estos roles van cambiando según sea quien habla o quien escucha. Así es como se genera el circuito de la comunicación.

En este caso la clienta es la emisora ni bien empieza el diálogo y el mecánico es el receptor, situación que cambia cuando él contesta.

El diálogo se produce en el momento en que la clienta trata de explicar qué le pasa a su auto, y esto sucede en el taller mecánico.

Damos una situación a modo de ejemplo. Seguramente Ud. y sus alumnos/as tendrán muchas situaciones parecidas que podrán contar.

b) Responda:

1. ¿Cómo sabe si el mensaje fue comprendido por la clienta?
2. ¿Qué puede llegar a suceder si ella no entiende el mensaje?
3. ¿En qué consiste la dificultad y por qué?
4. ¿Cómo se podría solucionar este problema?

Lo que la actividad plantea es la dificultad de comprensión que surge cuando se usa una lengua específica, en este caso, la técnica: "Eso puede ser un semi-eje roto que impide la tracción. Seguramente tendrá dañada la junta homocinética".

Pregunta 1

Si la cliente no conoce la lengua técnica en que le habla el mecánico ni sabe cómo funciona un auto, seguramente no va a entender lo que se le dice (el mensaje). Reflexione con sus alumnos/as qué debería hacerse en esta situación. Proponga dramatizarla: un/a alumno/a puede tomar el rol de la cliente y otro/a, el del mecánico. Así, surgirá naturalmente la solución (ver lo que decimos de la pregunta 2). En ningún caso es conveniente que el/la cliente no entienda qué le ocurre a su vehículo.

Pregunta 2

La cliente puede mostrar un gesto de sorpresa o bien decir que no entiende. El mecánico debe explicar el desperfecto del vehículo de modo sencillo, mostrando la pieza que no anda o usando un dibujo, de modo que la cliente pueda darse cuenta de cuál es el problema.

Pregunta 3

La dificultad de la comunicación está en la lengua que usa el mecánico.

Pregunta 4

El problema se soluciona adecuando la lengua que se utiliza a las posibilidades de comprensión del receptor (cliente) que no maneja un lenguaje técnico.

Cuando un mensaje del emisor no llega a destino se dice que hay una interferencia o ruido. Hay interferencias de distinto tipo:

- **Desconocimiento del vocabulario.**
- **Dificultad en la comprensión.**
- **Letra ilegible en un mensaje escrito.**
- **Ruido en una línea telefónica.**
- **Mancha de grasa en un papel.**
- **Manejo de diferentes variantes de lengua.**

Las variedades del lenguaje son propias de quien usa la lengua o usuario. Según el lugar en que habita, su situación social y cultural, su edad y la época histórica en que vive, emplea la lengua.

Además, según la situación en que se encuentre, quien habla o escribe adopta un registro formal, si habla con un cliente o con un juez, por ejemplo, o informal si lo hace con un compañero de trabajo o amigo. Quien transmite un mensaje formal por escrito evita que aparezcan expresiones propias del diálogo informal.

Actividad

2

CONTENIDO

Las interferencias u obstáculos en la comunicación.

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Reconocer distintos tipos de obstáculos en la comunicación verbal y no verbal.

1. Lea la historieta, comente con sus compañeros y responda las preguntas.



Todos los seres vivos necesitamos comunicarnos con nuestros semejantes. La mayoría de las especies animales viven agrupadas en comunidades y tienen formas propias de comunicación.

Las personas también vivimos agrupadas, establecemos relaciones con los otros, compartimos, participamos a los demás de nuestras vidas, intercambiamos informaciones, es decir, nos comunicamos. Esto lo hacemos fundamentalmente a través de la palabra. Ella cambia en forma constante a lo largo de la vida y del trato con los demás.

2. Lea la historieta, comente con sus compañeros/as y responda las preguntas.



Responda estas preguntas:

- ¿Por qué surge el problema de comunicación en cada caso?
- ¿Cuál es el obstáculo en la historieta de Mafalda?
- ¿Cuál es el obstáculo en la historieta del extraterrestre?
- Señale en cada una de las historietas si falla el emisor, el receptor, el conocimiento de la lengua, el conocimiento del mundo, el tema del que se habla.

Conocimiento del mundo: saberes o conocimientos que tiene cada persona que habla y que condicionan en gran medida la comprensión de los mensajes. El conocimiento o desconocimiento del tema del que se habla facilita o dificulta mucho la comprensión de los mensajes (ver Actividad 1).

Historieta de Mafalda

Problema: Miguelito come un caramelo y no se le entiende lo que dice. Hay ruidos en la comunicación que afectan principalmente a la lengua porque Miguelito pronuncia las palabras deformándolas, de manera que no respeta las reglas de la lengua necesarias para que un mensaje sea comprendido.

Si bien ambos personajes hablan la misma lengua, comparten los temas, el conocimiento del mundo y la situación, el mensaje no puede ser entendido.

Historieta muda

Proponemos una historieta muda para que sus alumnos/as se detengan especialmente en el análisis de las imágenes. No les será difícil notar que se trata de un extraterrestre de visita en la Tierra, que tropieza con los inconvenientes de ignorar cómo se manejan sus habitantes.

El/la docente tendrá que señalar algunas cosas: los hechos que se presentan no son reales sino que pertenecen al mundo de lo imaginario; además, la situación es absurda y por eso el lector de la historieta se ríe: el extraterrestre interpreta lo que se le dice como puede y sufre las consecuencias (termina en la cárcel porque interpretó que debía buscar el dibujo de un hombrecito y creyó que se trataba del baño, no del semáforo).

Lo importante es señalar que cuando alguien no conoce las costumbres de un grupo de personas puede no entender los mensajes. En este caso, el extraterrestre interpreta mal lo que el habitante de la tierra intenta transmitirle. Entran en juego el receptor, el emisor, el manejo de diferentes lenguas, el desconocimiento del mundo del otro, la interpretación que hace cada uno de las señas (comunicación no verbal).

Actividad

3

CONTENIDO

El uso de la lengua según la situación en que se la emplea.

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Reconocer los cambios que se producen en la lengua cuando se la emplea en distintas circunstancias.

1.

Aquí le presentamos una serie de frases. También aparecen las situaciones en que se las dice y las personas o sujetos que las usan, pero todo está desordenado. Su tarea consiste en reordenar y unir con flechas.

Expresiones	Sujetos	Situaciones
¿Está conforme, jefe?	-un supervisor	-saludo a la vecina
-¡Dale, campeón!	-un electricista	-consulta callejera
- Así no se puede seguir.	-un operario	-desorden en el taller
- Debe garantizar la higiene.	-un cliente	-aliento al equipo
- Dale, que no viene nadie.	-un obrero	-indicación a un conductor
-¿Qué tal, doña?	-un capataz	-cancha de fútbol
- Maestro, ¿cómo llego a la YPF?	-un hincha	-control de lugar de trabajo

Le damos una solución posible, la más cercana a la ideal, que permite ubicar todas las alternativas presentadas. Esto no significa que no haya otras soluciones correctas pero incompletas porque no dan lugar al uso de todos los elementos dados.

La expresión "¿Está conforme jefe?" la dice un mecánico en la situación de revisión de una tarea realizada.

La expresión "¡Dale, campeón!" la dice un hincha de fútbol en la situación de aliento al equipo.

La expresión "¡Así no se puede seguir!" la dice un supervisor en la situación de reproche por ausencia de operarios.

La expresión "Deben garantizar la higiene" la dice un jefe de taller en la situación de puesta en orden del taller.

La expresión "Déle, déle, que no viene nadie" la dice un ayudante de taller en la situación de indicación a un conductor.

La expresión "¿Qué tal, doña?" la dice un operario en la situación de saludo a una vecina.

La expresión "Maestro, ¿cómo llego a la YPF?" la dice un conductor en la situación de consulta callejera.

Actividad

4

CONTENIDO

Decir de otra manera para ser entendido.

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Ampliar el vocabulario a partir del uso de los sinónimos y de variadas formas de decir lo mismo.

Los sinónimos son palabras de significado parecido. Ejemplo: circuito, recorrido, contorno, perímetro.

El mecánico dice: “El problema de su auto es de refrigeración. Se ha roto una de las piezas del cárter de cilindros y esto impide que se realice correctamente el circuito de refrigeración. En este circuito intervienen el cárter, la bomba de agua, el termostato, el radiador y el ventilador”.

1. ¿Cómo reemplazaría las expresiones subrayadas por otras de igual significado?

2. ¿De qué otro modo podría explicar el proceso de refrigeración?

Para este ejercicio no damos clave de corrección porque creemos que sus alumnos tienen el conocimiento adecuado para resolverlo. Creemos que lo pueden resolver de diferentes maneras y que resulta muy útil hacerlo a fin de aumentar el vocabulario a partir de las diferentes soluciones que cada uno aporte. Le sugerimos que insista en que no deben emplear vocabulario técnico cuando el que escucha desconoce el tema. Es recomendable el uso de semejanzas o comparaciones para explicar un proceso.

Actividad

5

CONTENIDO

Las acciones que se realizan al hablar

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Identificar las acciones que se realizan al hablar.

Al decir algo (en forma oral o escrita), realizamos una acción que tiende a lograr un resultado. *Preguntar, ordenar, rogar, informar, convencer, acusar, engañar, dudar, jurar, aconsejar, prohibir, consultar, prometer, explicar* son algunas de las acciones que pueden realizarse hablando. Reconocer esas acciones o actos de habla es imprescindible para una buena comunicación.

Usted trabaja en un taller con dos operarias más. Señale qué acciones se corresponden con las expresiones dadas.

Acciones

- | | | | |
|-------------|--------------|----------------|-------------|
| A- explicar | B- advertir | C- dudar | D- proponer |
| E- ordenar | F- consultar | G- disculparse | |

Expresiones

- | | |
|---|---|
| 1-¿Qué te parece si revisamos la dínamo? | D |
| 2-¡Poné eso como te digo, querés! | E |
| 3-¿Estás segura de que regulaste los frenos? | C |
| 4-¡No me tomés más un trabajo en estas condiciones! | B |
| 5-Bueno, che, no te lo tomes así, no quise ofenderte. | G |
| 6-¿Le digo al cliente que está listo para las tres? | F |

Solución

Damos la solución ideal al lado del ejercicio, en bastardilla. No está mal que los alumnos encuentren otras soluciones parciales. Por ejemplo, si a la expresión 4-“¡No me tomés más un trabajo en estas condiciones!” le atribuyen la acción de ordenar, no se equivocan. O a la expresión 6, la consideran una duda. En la totalidad del ejercicio, se pueden ver con más claridad las diferencias. Agregamos una acción más como distractor (A- “explicar” que no se corresponde con ninguna de las expresiones).

Actividad

6

CONTENIDO

Lengua en situación.

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Comunicarse teniendo en cuenta las circunstancias de lugar, tiempo y personas que intervienen.

No sólo nos comunicamos a través del lenguaje verbal, también lo hacemos con el lenguaje gestual. Esto nos permite hablar de comunicación verbal y no verbal.

1.



¿Qué situación comunicativa se podría producir a partir de las siguientes señales viales? En grupos de dos, inventen el diálogo que mantienen los protagonistas y luego, escríbanlo.

Diálogo entre un mecánico y su ayudante en una ruta.

Este ejercicio no tiene clave de corrección porque cada uno de los grupos podrá inventar su propio diálogo.

2.



Le ofrecemos la situación número dos a modo de ejemplo.

Diálogo entre una señora y su hijo que van a renovar el registro de conducir.

Una madre con su hijo se dirigen a renovar el registro. A unos metros de un cruce de calles, ven un cartel que indica "Prohibido girar a la izquierda". Se entabla el siguiente diálogo:

Madre: Esperá, esperá ¿qué vas a hacer?

Hijo: ¿No es para allá? (señalando a la izquierda)

Madre: Pero... ¿No ves el cartel que indica "prohibido girar"?

Hijo: Sí... ¿Y qué?

Madre: Que después las multas las pago yo ¿no?

Hijo: Bueno vieja, bajá un cambio, que no voy a doblar...

Clave de corrección: reconozca lenguaje verbal, gestual e iconográfico.

3.

Diálogo entre dos secretarias del dueño de la concesionaria que le llevan, muy apuradas, la papelería necesaria para el cobro de un crédito acordado para comprar la máquina de alinear.



4.

Diálogo entre los gerentes de una importante fábrica de automotores que se dirigen a ella y han tenido que desviarse de la ruta.

En estos casos, se ejercita fundamentalmente la lengua oral. Los/as alumnos/as tendrían que improvisar los diálogos y si a el/la docente le parece útil, les hará escribirlos.



Actividad

7

CONTENIDO

Lectura interpretativa de imágenes y palabras.

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Emplear la comunicación no verbal como complemento del lenguaje verbal para transmitir información a un superior.

1.

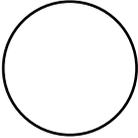
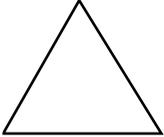
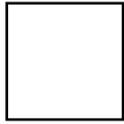
Ud. es un jefe de mantenimiento que periódicamente revisa los diferentes lugares de trabajo para ordenar las reparaciones que correspondan. En esos lugares hay señales de prevención, reglamentación y seguridad.

Seguramente Ud. conoce y respeta las señales de seguridad. Ellas se usan para evitar riesgos inútiles que se ocasionan en los lugares de trabajo.

Además, existen otras señalizaciones para prevenir accidentes o reglamentar los comportamientos de los/as trabajadores/as en una empresa. Son las señales de prevención y reglamentación.

Ud. encontrará cuatro columnas: en la columna A aparece el significado de las señales; en la B, el símbolo correspondiente, en la C, la utilización que se le da a cada señal y en la D, el color. Pero el cuadro está incompleto, en todas las columnas hay algún elemento faltante que Ud. tiene que completar.

Solución de la actividad

A	B	C	D
Precaución		Electricidad	Azul
Peligro		Interior de cajas eléctricas y de transmisión	Naranja
Obstáculo		Fosos, escaleras, contrahuellas, plataformas, columnas	Amarillo y negro
Incendio		Extintores	Rojo
Limpieza		Recipientes, residuos	Gris claro y negro
Seguridad Primeros auxilios		Botiquines, ubicación de camillas, máscaras	Verde

CONTENIDO

La lengua oral en la lengua escrita

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Distinguir la lengua oral en la lengua escrita.

En muchas ocasiones aparece la lengua oral en los textos escritos. Esto ocurre en el cuento que le presentamos a continuación, escrito por un autor italiano y adaptado para esta actividad.

"Aventura en el televisor" de Gianni Rodari (adaptación)

Un mecánico se había apasionado de tal manera por la televisión que ya no atendía a su familia, ni a su trabajo, ni a su salud. Sólo vivía para la televisión. Se pasaba la vida pegado al aparato para no perder ni un programa. Lo ponía incluso cuando no había nada y esperaba horas y horas hasta que apareciera la señal. Lo devoraba todo: comedias, películas, conferencias, publicidad, intervalos, clases para analfabetos, lo que fuera. No cabe duda de que era una terrible enfermedad.

Un día, no se supo nunca cómo, el mecánico se cayó dentro del televisor. Tuvo que pasar allí tres días. ¡Imagínense! ¡Tres días! Recibía a sus clientes en pijama y ni siquiera tenía a mano las herramientas. ¡Un verdadero papelón! Y además era un lugar fríísimo...

¿Cómo se curó? Siguiendo los consejos de algunos expertos, utilizó este método: colocó otro televisor frente al del enfermo. Éste fue inmediatamente atraído por la nueva pantalla y salió disparado de la primera para precipitarse en la segunda. Hubo que aprovechar el momento preciso en que la víctima flotaba en el aire; se apagaron a la vez ambos televisores y ya está, cesó la atracción y el enfermo volvió a la realidad. Naturalmente, hubo que poner una alfombra para que no se hiciera daño al caer. El mecánico aquel se salvó por este sistema, pero al estrellarse contra el suelo se hizo tres chichones en la cabeza que se curaron en doce días con algunas complicaciones.

1. ¿Cómo se explica que haya clientes dentro del televisor?

2. ¿Por qué el mecánico encendía el televisor cuando no había nada?

3. -¿En qué partes del cuento aparece la lengua oral? Subráyelas y discútalas con sus compañeros.

Esta actividad consiste en la lectura y comentario de un cuento que no admite una lectura realista. Es evidente que lo que pasa en el cuento no puede ocurrir en la realidad. Precisamente, la presentación de situaciones absurdas y exageradas es lo que produce humor. Es un texto literario porque crea un mundo posible de ser aceptado y creído.

En este marco no realista, la presencia de los clientes dentro del televisor se explica porque éste es el mundo en el que se mueve el personaje principal.

Las expresiones del cuento que pertenecen a la oralidad son las siguientes:

Pasarse la vida pegado al aparato

Lo que fuera

Imagínense

¡Un verdadero papelón!

Ya está

Expresiones que hacen intervenir al receptor (al que escucha):

Imagínense

4. Imagine cuál fue una de las complicaciones que tuvo el mecánico.

No damos clave para esta propuesta que depende de la creatividad, ingenio y sentido del humor de los/as alumnos/as. El docente puede orientar la respuesta haciéndoles pensar cuáles pueden ser los problemas que los chichones le ocasionaron al mecánico: pérdida de la memoria, sueños muy extraños, dolores de cabeza, etc.

Actividad

9

CONTENIDO

La narración en la lengua oral y escrita.

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Reconocer los cambios que se producen en la narración del mismo hecho, según se hable o escriba.

1.

“Toca la pelota Fernández, la pasa a González, González avanza hacia el arco. Evita al defensor. Resbala (llueve en Bahía Blanca, la cancha está muy resbaladiza). Gómez viene corriendo por la izquierda, ¿de dónde salió? Patea al arco con la zurda y GOOL, GOL, GOL, GOL, GOL de Olimpia.”

2.

“El gol del partido de ayer dio pie a muchos comentarios. Quizás, el pase de Fernández a González marcó el momento de mayor emoción aunque la lluvia persistía. La salida intempestiva de Gómez en busca de la pelota culminó con el gol que despertó la ovación de los hinchas.”

3.

Operario: Ese chico que metió el gol es el sobrino del gerente ¡Qué golazo! Salió de repente, aprovechando la resbalada de González y la metió con la zurda.
Operaria: González ya tiene como quince, ¿no?
Operario: Sí, ese chico es muy bueno.

A partir de la lectura de estos ejemplos, indique si son verdaderas o falsas las siguientes afirmaciones y explique oralmente por qué:

- Los tres textos cuentan la misma historia. *(verdadero)*
- Los tres relatos son iguales. *(falso)*
- Los personajes han cambiado. *(falso)*
- Los tres relatos llegan por el mismo canal. *(falso)*
- Las formas de expresarse son diferentes. *(verdadero)*
- En uno se cuenta la historia a través del diálogo. *(verdadero)*

Esta actividad es muy útil para hacerles ver a los/as alumnos/as las diferencias entre el uso oral de la lengua (relato oral de la radio, conversación de los operarios) y la escritura (comentario que se lee en el diario).

CONTENIDO

La narración en la lengua oral y en la lengua escrita.

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Reconocer la variación en las formas de decir de acuerdo con los que hablan, y las circunstancias de lugar y tiempo en que lo hacen.

1.

Relea los textos 1, 2 y 3 de la actividad anterior y resuelva:

a) Una con flechas las acciones que se corresponden con las personas que las hacen.

relator/a deportivo/a

mecánicos/as

operario y operaria

operaria de minicomponentes

periodista deportivo/a

escribe la crónica del partido

comentan el partido

escuchan el relato del partido

cuenta oralmente el partido

lee la crónica del día siguiente

- *periodista deportivo/a: escribe la crónica del partido*
- *operario y operaria: comentan el partido*
- *relator/a deportivo/a - operario/a: cuenta oralmente el partido*
- *mecánicos: escuchan el relato del partido*
- *operaria de minicomponentes: lee la crónica del día siguiente*

b) ¿Cuál de estas frases indica el hecho fundamental del relato futbolístico? (Las personas están indicadas con una letra).

X resbaló en la cancha.

P se distrajo.

N hizo el gol.

S contaba los minutos finales.

N cuenta lo fundamental

c) Reformule en forma escrita el comentario de los/as operarios/as. Respete el hecho narrado pero modifique las personas que lo comentan y las circunstancias de lugar y de tiempo.

No tiene claves. Lo que el/la docente puede hacer es sugerir situaciones diferentes. Por ejemplo, dos amigos/as comentan el partido "chateando" en la computadora o usando algún otro sistema de comunicación inmediata como el teléfono.

Actividad

11

CONTENIDO

La comunicación directa y la indirecta.

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Reconocer los cambios que se producen cuando se cuenta lo que dice otra persona.

Cuando se transmite lo que dicen otras personas, habitualmente se comete el error de no reproducir la finalidad o el propósito que ellas tienen. Otra cuestión importante es cuidar el uso de los tiempos verbales, particularmente cuando se escribe.

Seguramente usted podrá darle a sus alumnos ejemplos de estas situaciones y ellos tendrán los propios. En el ámbito del aula suelen producirse desajustes cuando sus alumnos/as le transmiten mensajes de otra u otras personas. Sería interesante que se analizaran algunos de esos ejemplos, muy habituales en los grupos de aprendizaje o laborales.

1.

Observe la imagen.



Como se trata de una viñeta humorística tenga en cuenta los dos hechos que se producen.

Situación 1: Emisor: ¡Alcanzame la escalera!
Receptor: ¡ No puedo!

Situación 2: Emisor: ¿Por qué no leyó el manual?
Receptor: ¡Me lo entregaron ayer!

2.

Usted deberá transmitir la información que le proporciona la imagen a una compañera de trabajo. (La actividad se resuelve más fácilmente si se trabaja de a dos y se improvisa el diálogo, ya que se trata del uso de la lengua oral).
Luego escriba lo que le informaría por escrito a un supervisor.

Situación 1 . Diálogo con la compañera:

Lengua oral: *Le pidió a ... que le alcance la escalera y él le contestó que no podía.*

Lengua escrita: *Le pidió que le alcanzara la escalera pero él le contestó que no podía.*

Situación 2 . Informe al supervisor:

Lengua oral: *El capataz le reprochó a ... que no leyó el manual y él le dijo que le llegó ayer.*

Lengua escrita: *El capataz le reprochó que no había leído el manual y él le explicó que había llegado el día anterior.*

Actividad

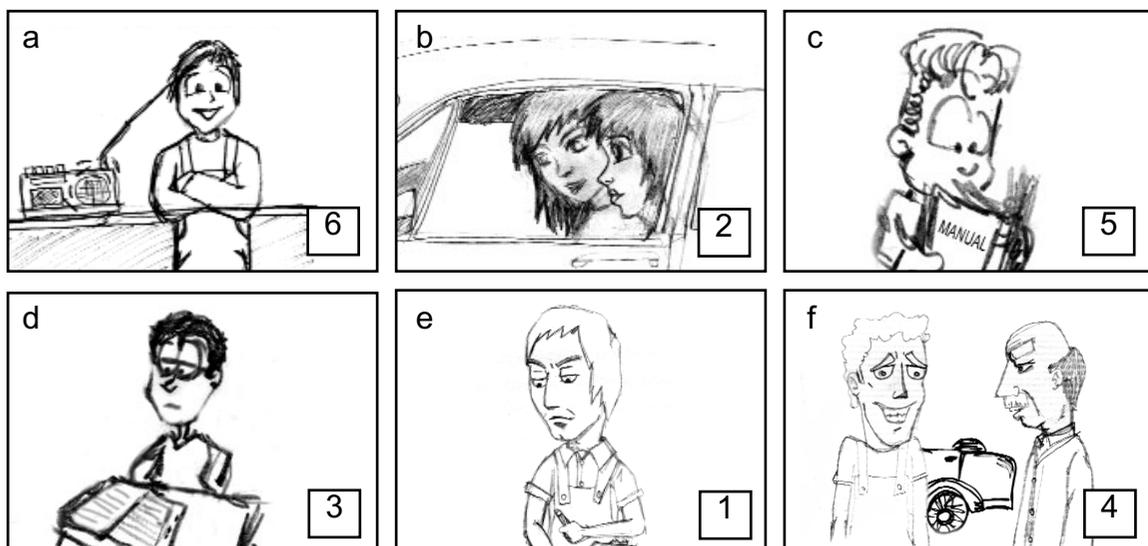
12

CONTENIDO

Lengua oral y lengua escrita.

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Reconocer las diferencias de uso de la lengua oral y la escrita.



1. ¿Con cuál de estas frases se relaciona cada dibujo? (Ver solución arriba)

1. Revisar discos de freno. Revisar sistema de encendido. Cambiar amortiguadores traseros.
2. - Hace unos días que no funciona bien el embrague.
- A mí me pasó lo mismo, todavía estoy sin auto.
3. Ayer comenzó en la Rural la exposición de autos que funcionan con energía solar.
4. Mire, a la puerta trasera le falta lustre.
5. Los extinguidores deben estar ubicados a una altura no mayor de 1,50 m y deben ser revisados periódicamente.
6. Esta es la emisión 43 de "Carburando". Aquí desde el Autódromo de San Juan, estamos transmitiendo la carrera de clasificación...

2. Indique cuáles son las frases en que se emplea la lengua escrita.
Frases 1, 3 y 5.

Actividad

13

CONTENIDO

Significados de las frases según el uso.

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Reconocer el significado de las frases de acuerdo con las situaciones en que se usan.

La lengua se usa de diferente manera según dónde nos encontremos, con quién hablemos o la intención que tengamos, es decir, según la circunstancia o situación comunicativa. En el caso de las frases que tienen varios significados, el sentido adecuado lo determina la situación comunicativa.

1. Invente situaciones en las cuales las siguientes expresiones se pueden entender de diferentes maneras.

Diga quién es el que habla, quién el que escucha, cuál es la situación o circunstancia. Ejemplo: si la frase "parar la pelota" la dice un director técnico a sus jugadores, significa "jugar con más tranquilidad". Si la dice un funcionario, significa "resolver los problemas pendientes reflexivamente".

- a) "supo frenar a tiempo" (en qué circunstancias la dice un instructor de manejo, un funcionario, un médico).

- b) "es grave" (qué significa, si la dice un mecánico, un médico, un juez)

2. Piense y escriba en grupo palabras y frases que se usen con frecuencia en su trabajo y que se emplean en otras situaciones con distinto significado. Explíquelas, es decir, diga a qué situaciones corresponden esas frases y cómo se las usa en la vida cotidiana.

Le damos un ejemplo: "camisas secas" y "camisas húmedas" (el significado es diferente para un mecánico y para un ama de casa).

Para la consigna 1 no le damos claves porque las respuestas seguramente serán muy variadas. Lo que el/la docente puede hacer es buscar frases que se usan en distintas circunstancias, como "embarrar la cancha", "poner palos en la rueda".

El/la docente puede pedir que los/las alumnos/as completen la oración, teniendo en cuenta para eso quién es el que habla.

Ejemplo:

1.a)

Supo frenar a tiempo y evitó el choque (lo dice el instructor de manejo).

Como supo frenar a tiempo, el diputado Rodríguez no votó a favor de la enmienda de la Constitución (habla un funcionario, un político).

Mi paciente supo frenar a tiempo con el alcohol y salvó su hígado (habla el médico).

1.b)

Es grave, prácticamente quemó el motor (habla el mecánico).

Tiene la presión altísima, es grave (habla el médico).

Mintió bajo juramento, es grave (lo dice un juez).

La consigna 2 tiene que ver con lo que propongan los/as alumnos/as, por lo que no ofrecemos soluciones. Usted puede usar, como ejemplo de lo que se pide, las expresiones de la actividad anterior o algunas expresiones muy comunes, tales como "perder la chaveta". Esta frase tiene un significado muy diferente en mecánica y en la vida cotidiana. En el primer caso, como el docente sabe, significa "perder un clavo o pasador que se pasa por un orificio hecho en el extremo de un eje"; en el segundo caso quiere decir "volverse loco" o "perder la paciencia".

CONTENIDO

Comprensión lectora.

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Leer y comentar un texto.

Le proponemos la lectura de un relato del escritor brasileño F. Verissimo.

Dudú

Doña Casimira vivía sola con su perrito. Era un perrito negro y blanco que doña Casimira había encontrado un día en la calle y lo había llevado a su casa como compañía para su vejez.

¡Pobre doña Casimira! Se despertaba por la mañana y llamaba: "¡Dudú!". El perrito, que dormía en la pieza de servicio del departamento, levantaba la cabeza. "Vení, Dudú". El perrito no iba. Doña Casimira le preparaba la comida y se la llevaba. "¿Estás conforme, Dudú?". Doña Casimira vaciaba el plato de comida delante del perrito. "Comiste todo, ¿viste Dudú?".

Doña Casimira se pasaba el día entero hablando con Dudú. "Está feo el día hoy, ¿eh, Dudú?" "¿Vamos a ver nuestra telenovela, Dudú?" "¿Vamos a dar una vuelta, Dudú?"

Salían a la calle. Doña Casimira siempre hablando con su perrito. "¿Estás cansado, Dudú?" "¿Ya hiciste pipí, Dudú?" "¿Volvemos para casa, Dudú?"

Doña Casimira y su perro vivieron juntos durante siete, ocho años, hasta que ella murió. En el velorio, el perrito estaba sentado en un rincón con la mirada perdida. A cierta altura suspiró y dijo: - ¡Pobre doña Casimira!

Los parientes y amigos se miraron entre sí. ¿Quién había dicho eso? No había duda, había sido el perro.

-¿Qué es lo que dijo usted?- preguntó un nieto más decidido, mientras los demás retrocedían espantados.

-¡Pobre, doña Casimira! - repitió el perro. - En cierto modo me siento culpable. -¿Culpable? ¿Por qué?

-Por no haber contestado nunca sus preguntas. Ella se pasaba el día preguntándome. Era Dudú de aquí y Dudú de allá. Y yo nunca respondía. Ahora ya es tarde. Fue una verdadera sensación. ¿Un perro hablando!

-¡Llamen a la TV!

-Y ¿por qué?- preguntó el nieto más decidido. -¿Por qué no le contestó nunca?

-Es que yo siempre interpreté sus preguntas como preguntas retóricas.

1. Coméntelo con sus compañeros/as. ¿Entendieron lo mismo que usted?

La lectura de historias como la que presentamos le permite al docente comprobar que sus alumnos no siempre coinciden en la interpretación de los textos que leen. Ocurre lo mismo que con cualquier otro acto de comunicación: puede o no ser comprendido. El que lee es el equivalente de quien escucha un mensaje (ambos son receptores). La diferencia entre las dos situaciones consiste en que, en el caso de la lectura, no se puede pedir al autor/a que aclare lo que está diciendo, mientras que en una conversación esto es posible.

2. ¿Le ha ocurrido a veces que lo que usted dice o escribe no se entiende o que usted no entiende lo que otros dicen o escriben?

Usted puede pedir a sus alumnos/as que den ejemplos de este tipo de situaciones (no entender o no ser entendido) o tomar los ejemplos de sus propias clases, cuando usted explica algún tema y los alumnos le dicen que no lo comprenden. Habitualmente, lo que se hace es volver a explicar empleando un lenguaje más llano, menos técnico, o bien se dan nuevos ejemplos, se hacen comparaciones y se verifica si ha quedado claro lo que se intenta transmitir.

Es muy importante que el docente insista en que cuando se gestiona un servicio, la persona que lo hace escuche al cliente para entender qué pide y le responda de modo que no le queden dudas sobre el servicio que le prestarán. Los malentendidos son la causa de que muchos clientes desaparezcan.

Actividad

15

CONTENIDO

Producción escrita.

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Interpretar el relato (texto escrito) y escribir breves textos adecuados a la situación.

Ésta es una actividad ideal para ejercitar la lengua oral. Lo que más conviene en estos casos es hacer que los/as alumnos/as improvisen las situaciones. La literatura es muy útil para desarrollar la imaginación que viene en nuestro auxilio cuando tenemos que ser creativos/as para salir de situaciones complicadas o difíciles.

1.

Aquí les proponemos a los/as alumnos/as que imaginen un diálogo entre una patrona (puede ser la misma Doña Casimira del relato) y su perro. Le damos una solución posible. La parte del diálogo que los/as alumnos/as deben completar aparece en letra diferente.

2.

Patrona: ¿Qué corte de vaca preferís?

Perro: Me gusta la colita de cuadril, porque es tierna y no me da trabajo para masticarla.

Patrona: Siempre complicándome la vida. No la puedo hacer a la plancha, la tengo que hacer al horno o a la cacerola.

Perro: Si te quejás de todo, dame balanceado. ¿A qué hora salimos?

Patrona: A las tres, porque no saqué las entradas.

Perro: Entonces, dejá de ver la tele y ponete a cocinar que es casi mediodía.

Patrona: ¡Qué humor de perros tenés hoy!

Perro: ¿No querrás decir "de personas"?

Actividad

16

CONTENIDO

Variedades del hablar.

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Reconocer el uso de formas diferentes de hablar según las situaciones o circunstancias.

1.

Realice esta actividad en grupo. Explique oralmente por qué Ricardo, el personaje que aparece en todos los cuadros o viñetas, habla de distinta manera.



Sr. Peña: me informan de fábrica que todavía no tienen el manual del último modelo. No se puede hacer el primer service a los autos que entraron ayer.

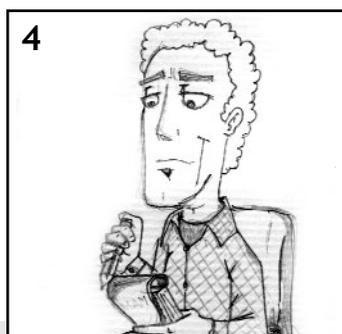


Chicos! Rápido! Nos queda una horita de sol, los llevo a la plaza que el día está buenísimo!



¿Vos también aprovechaste que salimos más temprano?

Y si, los pibes tienen que tomar un poco de sol y estar con el viejo, ¿no?



El filtro de aire es necesario para proteger el motor de impurezas que contienen elementos abrasivos.

Viñeta 1

Ricardo (el mecánico, en globo de diálogo): Señor Peña, me informan de la fábrica que todavía no tienen el manual del último modelo. No se puede hacer el primer servicio a los autos que entraron ayer.

El operario habla con el dueño de la concesionaria. No usa una lengua de confianza porque es un superior. Habla formalmente con él.

Viñeta 2

Ricardo (en globo): Chicos, ¡rápido! ¡Nos queda un horita de sol, los llevo a la plaza que el día está buenísimo!

Al hablar con sus hijos usa la lengua familiar.

Viñeta 3

R (en globo): ¿Vos también aprovechaste que salimos más temprano?
Carlitos (el compañero de trabajo): Y sí, los pibes tienen que tomar un poco de sol y estar con el viejo un poco, ¿no?

Al hablar con un compañero de trabajo, Ricardo también usa la lengua familiar o informal. Lo mismo hace su compañero.

Viñeta 4

(Ricardo lee en voz alta) "El filtro de aire es necesario para proteger el motor de impurezas que contienen elementos abrasivos".

En el manual de mantenimiento del automotor se usa la lengua profesional en la que aparecen los tecnicismos propios de la mecánica (filtro de aire, impurezas, elementos abrasivos). Al leerlo, Ricardo está usando esa lengua.

CONTENIDO

El discurso directo e indirecto.

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Reconocer los cambios en la transmisión de información.

“La historia de una entrega”

Un cliente acaba de entregar su auto para una reparación importante.

El recepcionista recibe el trabajo y le dice al cliente:

-Venga tranquilo, que está para el miércoles a las tres.

Cuando le informa al jefe de taller, le dice:

-Che, Sánchez, el auto tiene que estar listo el miércoles antes del mediodía.

Cuando el jefe de taller le entrega el auto al mecánico, le dice:

-Che, Raúl, mirá que a este auto lo vienen a buscar el miércoles a la mañana temprano.

Comente en grupo:

a) Por qué cree que en la transmisión del mensaje hay un cambio de horario.

Tome en cuenta: estimación del tiempo de trabajo, confianza en el personal que lo realiza, conocimiento de las acciones a realizar, condiciones de organización del taller.

b) Cuente cómo termina la historia.

c) Imagine que el cliente escuchó los diálogos que usted acaba de leer y se los cuenta a su mujer al llegar a su casa. Puede empezar así:

El lunes llevé el auto al taller. Me lo prometió el recepcionista para el miércoles a las tres pero ¿sabés lo que le dijo el recepcionista al jefe? Que...

¿Sabés lo que le dijo el jefe al mecánico? Que...

Solución:

Le damos una respuesta posible:

a) *Este es un caso claro de transmisión de una orden en cadena. Cada uno de los que da la orden estima el tiempo que demandará el trabajo, las características del personal, las acciones que se tienen que realizar y la organización del taller. En consecuencia, tanto el recepcionista como el jefe de taller toman la precaución de calcular el tiempo con un margen de cuatro horas.*

b) La historia puede tener dos o más finales:

- final feliz: *el cliente se lleva el auto arreglado a las tres de la tarde;*
- final complicado: *cuando el cliente llega, falta una hora para que se termine el trabajo;*
- final desafortunado (*ilustrado por la viñeta: a las dos de la tarde, el auto está totalmente desarmado*).

En este caso, el primer destinatario, o destinatario directo de los mensajes, no es el cliente, quien escucha lo dicho por el recepcionista y el jefe de taller porque presta especial atención a lo que ocurre a su alrededor. El cliente se convierte así en un receptor no previsto, o receptor indirecto.

Si el recepcionista o el jefe de taller se dieran cuenta de que el cliente escucha, seguramente dirían lo que dicen cuando el cliente se ha ido.

El recepcionista le dijo al jefe de taller que el auto debía estar listo para antes del mediodía.

El jefe de taller le dijo al mecánico que el auto debía estar listo para las primeras horas de la mañana.

Actividad

18

CONTENIDO

Los actos que se realizan al hablar.

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Reconocer las acciones que se realizan al hablar.

1.

Reúna lo que se dice con la acción correspondiente:

- a. Operario 1 (en globo): Chau, Pedro
Operario 2 (en globo): Tené cuidado al salir, acabo de pintar la puerta.
- b. Operario 2 (en globo): ¡Che!, ¿qué me hacés?
Operario 1 (en globo): No te enojés, hermano. Ando distraído.
- c. Joven 1: Perdieron porque son de madera.
Joven 2: Ni ahí.
- d. Mujer 1 (en globo): ¿Para mañana me podés traer el manual ?
Mujer 2 (en globo): No, porque se lo presté a Luis.

Acciones que se realizan al hablar o actos de habla: explicar, advertir, disculpar, negar, reprochar, pedir, despedir, amenazar, refutar (acto de rechazar el argumento o la explicación de otro).

Solución

- a. *despedida (operario 1)*
advertencia (operario 2)
- b. *reproche (operario 1)*
disculpa (operario 2)
- c. *explicación (joven 1)*
refutación (joven 2)
- d. *pedido (mujer 1)*
negación y explicación (mujer 2)

**MANUAL DEL ALUMNO
y DE LA ALUMNA**

Actividad

1

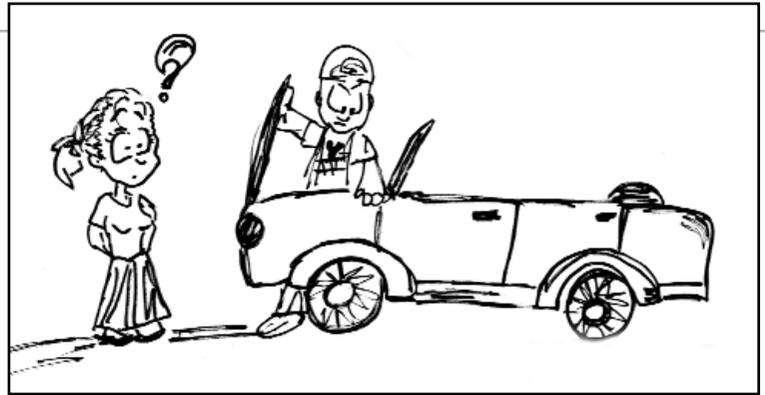
CONTENIDO

Los obstáculos en la comunicación oral.

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Adecuarse a las situaciones en que se emplea la lengua.

1. Observe el dibujo.



2. A partir de la información que la imagen y el texto le proporcionan...



b) Responda:

1. ¿Cómo sabe si el mensaje fue comprendido por la clienta?

2. ¿Qué puede llegar a suceder si ella no entiende el mensaje?

3. ¿En qué consiste la dificultad y por qué?

4. ¿Cómo se podría solucionar este problema?

Cuando un mensaje del emisor no llega a destino se dice que hay una **interferencia o ruido**. Hay interferencias de distinto tipo:

- Desconocimiento del vocabulario.
- Dificultad en la comprensión.
- Letra ilegible en un mensaje escrito.
- Ruido en una línea telefónica.
- Mancha de grasa en un papel.
- Manejo de diferentes variantes de lengua.

Actividad

2

CONTENIDO

Las interferencias u obstáculos en la comunicación.

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Reconocer distintos tipos de obstáculos en la comunicación verbal y no verbal.

1.

Todos los seres vivos necesitamos comunicarnos con nuestros semejantes. La mayoría de las especies animales viven agrupadas en comunidades y tienen formas propias de comunicación.



QUINO

Las personas también vivimos agrupadas, establecemos relaciones, compartimos, participamos a los demás de nuestras vidas, intercambiamos informaciones, es decir, nos comunicamos.

Esto lo hacemos fundamentalmente a través de la palabra. Ella cambia en forma constante a lo largo de la vida y del trato con los demás.



MAFALDA 3 . QUINO

Lea las historietas, coméntelas con sus compañeros/as y responda estas preguntas:

- ¿Por qué surge el problema de comunicación en cada caso?

- ¿Cuál es el obstáculo en la historieta de Mafalda?

- ¿Cuál es el obstáculo en la historieta del extraterrestre?

- Señale en cada una de las historietas si falla el emisor, el receptor, el conocimiento de la lengua, el conocimiento del mundo, el tema del que se habla.

Actividad

3

CONTENIDO

El uso de la lengua según la situación en que se la emplea.

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Reconocer los cambios que se producen en la lengua cuando se la emplea en distintas circunstancias.

1.

Aquí le presentamos una serie de frases. También aparecen las situaciones en que se las dice y las personas o sujetos que las usan, pero todo está desordenado. Su tarea consiste en reordenar y unir con flechas.

Expresiones	Sujetos	Situaciones
* -¿Está conforme, jefe?	-un supervisor	-saludo a la vecina
* -¡Dale, campeón!	-un electricista	-consulta callejera
* - Así no se puede seguir.	-un operario	-desorden en el taller
* - Debe garantizar la higiene.	-un cliente	-aliento al equipo
* - Dale, que no viene nadie.	-un obrero	-indicación a un conductor
* -¿Qué tal, doña?	-un capataz	-cancha de fútbol
* - Maestro, ¿cómo llego a la YPF?	-un hincha	-control de lugar de trabajo



Actividad

4

CONTENIDO

Decir de otra manera para ser entendido.

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Ampliar el vocabulario a partir del uso de los sinónimos y de variadas formas de decir lo mismo.



El mecánico dice: *El problema de su auto es de refrigeración. Se ha roto una de las piezas del cárter de cilindros y esto impide que se realice correctamente el circuito de refrigeración. En este circuito intervienen el cárter, la bomba de agua, el termostato, el radiador y el ventilador.*

1.

¿Cómo reemplazaría las expresiones subrayadas por otras de igual significado?

2.

¿De qué otro modo podría explicar el proceso de refrigeración?

Actividad

5

CONTENIDO

Las acciones que se realizan al hablar.

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Identificar las acciones que se realizan al hablar.

1.

Usted trabaja en un taller con dos operarias más. Señale qué acciones se corresponden con las expresiones dadas.

Acciones

- A- explicar
- B- advertir
- C- dudar
- D- proponer
- E- ordenar
- F- consultar
- G- disculparse

Expresiones

- 1-¿Qué te parece si revisamos la dínamo?
- 2-¡Poné eso como te digo, querés!
- 3-¿Estás segura de que regulaste los frenos?
- 4-¡No me tomés más un trabajo en estas condiciones!
- 5-Bueno, che, no te lo tomes así, no quise ofenderte.
- 6-¿Le digo al cliente que está listo para las tres?

Actividad

6

CONTENIDO

Lengua en situación.

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Comunicarse teniendo en cuenta las circunstancias de lugar, tiempo y personas que intervienen.

No sólo nos comunicamos a través del lenguaje verbal; también lo hacemos con el lenguaje gestual.

Esto nos permite hablar de **Comunicación verbal y no verbal**.

1.

¿Qué situación comunicativa se podría producir a partir de las siguientes señales viales? En grupos de dos, inventen el diálogo que mantienen los protagonistas y luego, escríbanlo.

Situación 1 . Diálogo entre un mecánico y su ayudante en una ruta.



2.

Situación 2 . Diálogo entre una señora y su hijo cuando van a renovar el registro de conducir.



3. **Situación 3** . Diálogo entre el dueño de la concesionaria y dos secretarias que le llevan, muy apuradas, la papelería necesaria para el cobro de un crédito acordado para comprar la máquina de alinear.



4. **Situación 4** . Diálogo entre los gerentes de una importante fábrica de automotores que se dirigen a ella y han tenido que desviarse de la ruta.



Actividad

7

CONTENIDO

Lectura interpretativa de imágenes y palabras.

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Emplear la comunicación no verbal como complemento del lenguaje verbal para transmitir información.

1.

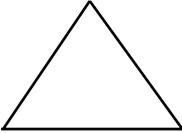
Ud. es un/a jefe/a de mantenimiento que periódicamente revisa los diferentes lugares de trabajo para ordenar las reparaciones que correspondan. En esos lugares hay señales de prevención, reglamentación y seguridad.

Seguramente conoce y respeta las señales de **seguridad**. Ellas se usan para evitar riesgos inútiles que se ocasionan en los lugares de trabajo.

Además, existen otras señalizaciones para prevenir accidentes o reglamentar los comportamientos de los/as trabajadores/as en una empresa. Son las señales de **prevención y reglamentación**.

Ud. encontrará cuatro columnas: en la columna A aparece el significado de las señales; en la B, el símbolo correspondiente; en la C, la utilización que se le da a cada señal, y en la D, el color.

Pero el cuadro está incompleto: en todas las columnas hay algún elemento faltante que tiene que completar.

A	B	C	D
Precaución		Electricidad	
Peligro		Interior de cajas eléctricas y de transmisión	Naranja
Obstáculo		Fosos, escaleras, contrahuellas, plataformas, columnas	Amarillo y negro
Incendio			Rojo
Limpieza			Gris claro y negro
Seguridad Primeros auxilios		Botiquines, ubicación de camillas, máscaras	Verde

CONTENIDO

La lengua oral en la lengua escrita

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Distinguir la lengua oral en la lengua escrita.

En muchas ocasiones aparece la lengua oral en los textos escritos. Esto ocurre en el cuento que le presentamos a continuación, escrito por un autor italiano y adaptado para esta actividad.

"Aventura en el televisor" de Gianni Rodari (adaptación).

Un mecánico se había apasionado de tal manera por la televisión que ya no atendía a su familia, ni a su trabajo, ni a su salud. Sólo vivía para la televisión. Se pasaba la vida pegado al aparato para no perder ni un programa. La ponía incluso cuando no había nada y esperaba horas y horas hasta que apareciera la señal. Lo devoraba todo: comedias, películas, conferencias, publicidad, intervalos, clases para analfabetos, lo que fuera. No cabe duda de que era una terrible enfermedad.

Un día, no se supo nunca cómo, el mecánico se cayó dentro del televisor. Tuvo que pasar allí tres días. ¡Imagínense! ¡Tres días! Recibía a sus clientes en pija-ma y ni siquiera tenía a mano las herramientas. ¡Un verdadero papelón! Y además era un lugar fríísimo...

¿Cómo se curó? Siguiendo los consejos de algunos expertos utilizó este método: colocó otro televisor frente al del enfermo. Éste fue inmediatamente atraído por la nueva pantalla y salió disparado de la primera para precipitarse en la segunda. Hubo que aprovechar el momento preciso en que la víctima flotaba en el aire; se apagaron a la vez ambos televisores y ya está, cesó la atracción y el enfermo volvió a la realidad. Naturalmente, hubo que poner una alfombra para que no se hiciera daño al caer. El mecánico aquel se salvó por este sistema, pero al estrellarse contra el suelo se hizo tres chichones en la cabeza que se curaron en doce días con algunas complicaciones.



1. ¿Cómo se explica que haya clientes dentro del televisor?

2. ¿Por qué el mecánico encendía el televisor cuando no había nada?

3. -¿En qué partes del cuento aparece la lengua oral? Subráyelas y discútalas con sus compañeros/as.

4. Imagine cuál fue una de las complicaciones que tuvo el mecánico.



Actividad

9

CONTENIDO

La narración en la lengua oral y escrita.

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Reconocer los cambios que se producen en la narración del mismo hecho, según se hable o escriba.

1.

Situación 1

Toca la pelota Fernández, la pasa a González, González avanza hacia el arco. Evita al defensor. Resbala (llueve en Bahía Blanca, la cancha está muy resbaladiza). Gómez viene corriendo por la izquierda, ¿de dónde salió? Patea al arco con la zurda y GOOL, GOL, GOL, GOL, GOL de Olimpia.

Situación 2

“El gol del partido de ayer dio pie a muchos comentarios. Quizás, el pase de Fernández a González marcó el momento de mayor emoción aunque la lluvia persistía. La salida intempestiva de Gómez en busca de la pelota culminó con el gol que despertó la ovación de los hinchas.”

Situación 3

Operario: Ese chico que metió el gol es el sobrino del gerente ¡Qué golazo! Salió de repente, aprovechando la resbalada de González y la metió con la zurda.

Operaria: González ya tiene como quince, ¿no?

Operario: Sí, ese chico es muy bueno.

A partir de la lectura de estos ejemplos, indique si son verdaderas (V) o falsas (F) las siguientes afirmaciones y explique oralmente por qué:

- Los tres textos cuentan la misma historia.
- Los tres relatos son iguales.
- Los personajes han cambiado.
- Los tres relatos llegan por el mismo canal.
- Las formas de expresarse son diferentes.
- En uno se cuenta la historia a través del diálogo.

Actividad

10

CONTENIDO

La narración en la lengua oral y en la lengua escrita.

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Reconocer la variación en las formas de decir de acuerdo con los que hablan y las circunstancias de lugar y tiempo en que lo hacen.

1.

Relea los textos 1, 2 y 3 de la actividad anterior y resuelva:

a) Una con flechas las acciones que se corresponden con las personas que las ejecutan.

relator/a deportivo/a

mecánicos

operario y operaria

operaria de minicomponentes

periodista deportivo/a

escribe la crónica del partido

comentan el partido

escuchan el relato del partido

cuenta oralmente el partido

lee la crónica del día siguiente

b) ¿Cuál de estas frases indica el hecho fundamental del relato futbolístico? (Las personas están indicadas con una letra).

X Resbaló en la cancha.

N Hizo el gol.

P Se distrajo.

S Contaba los minutos finales.

c) Reformule en forma escrita el comentario de los operarios. Respete el hecho narrado pero modifique las personas que lo comentan y las circunstancias de lugar y de tiempo.

Actividad

11

CONTENIDO

La comunicación directa y la indirecta.

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Reconocer los cambios que se producen cuando se cuenta lo que dice otra persona.

Cuando se transmite lo que dicen otras personas, habitualmente se comete el error de no reproducir la finalidad o el propósito que ellas tienen. Otra cuestión importante es cuidar el uso de los tiempos verbales, sobre todo cuando se escribe.

1.

Observe la imagen.



Actividad

12

CONTENIDO

Lengua oral y lengua escrita

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Reconocer las diferencias de uso de la lengua oral y la escrita.

1.

a) ¿Con cuál de estas frases se relaciona cada dibujo?

b) Indique con una cruz cuáles son las frases donde se emplea la lengua escrita.



1. Revisar discos de freno. Revisar sistema de encendido. Cambiar amortiguadores traseros.

2. - Hace unos días que no funciona bien el embrague.
- A mí me paso lo mismo, todavía estoy sin auto.

3. Ayer comenzó en la Rural la exposición de autos que funcionan con energía solar.

4. Mire, a la puerta trasera le falta lustre.

5. Los extinguidores deben estar ubicados a una altura no mayor de 1,50 mts. y deben ser revisados periódicamente.

6. Esta es la emisión 43 de "Carburando". Aquí desde el Autódromo de San Juan, estamos transmitiendo la carrera de clasificación...

Actividad

13

CONTENIDO

Significados de las frases según el uso.

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Reconocer el significado de las frases de acuerdo con las situaciones en que se usan.

1.

Invente situaciones en las cuales las siguientes **expresiones** se pueden entender de diferentes maneras.

Diga quién es el que habla, quién el que escucha, cuál es la situación o circunstancia. Ejemplo: si la frase "parar la pelota" la dice un director técnico a sus jugadores, significa "jugar con más tranquilidad". Si la dice un funcionario, significa "resolver los problemas pendientes reflexivamente".

- a) "supo frenar a tiempo" (en qué circunstancias la dice un instructor de manejo, un funcionario, un médico).



- b) "es grave" (qué significa, si la dice un mecánico, un médico, un juez)



CONTENIDO

Comprensión lectora

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Leer y comentar un texto.

Le proponemos la lectura de un relato del escritor brasileño F. Verissimo.

Dudú

Doña Casimira vivía sola con su perrito. Era un perrito negro y blanco que doña Casimira había encontrado un día en la calle y lo había llevado a su casa como compañía para su vejez.

¡Pobre doña Casimira! Se despertaba por la mañana y llamaba: “¡Dudú!”. El perrito, que dormía en la pieza de servicio del departamento, levantaba la cabeza. “Vení, Dudú”. El perrito no iba. Doña Casimira le preparaba la comida y se la llevaba. “¿Estás conforme, Dudú?”. Doña Casimira vaciaba el plato de comida delante del perrito. “Comiste todo, ¿viste Dudú?”.

Doña Casimira se pasaba el día entero hablando con Dudú. “Está feo el día hoy, ¿eh, Dudú?” “¿Vamos a ver nuestra telenovela, Dudú?” “¿Vamos a dar una vuelta, Dudú?”

Salían a la calle. Doña Casimira siempre hablando con su perrito. “¿Estás cansado, Dudú?”, “¿Ya hiciste pipí, Dudú?”, “¿Volvemos para casa, Dudú?”

Doña Casimira y su perro vivieron juntos durante siete, ocho años, hasta que ella murió. En el velorio, el perrito estaba sentado en un rincón con la mirada perdida. A cierta altura suspiró y dijo: - ¡Pobre doña Casimira!

Los parientes y amigos se miraron entre sí. ¿Quién había dicho eso? No había duda, había sido el perro.

-¿Qué es lo que dijo usted?- preguntó un nieto más decidido, mientras los demás retrocedían espantados.

-¡Pobre, doña Casimira! - repitió el perro. - En cierto modo me siento culpable.

-¿Culpable? ¿Por qué?

-Por no haber contestado nunca sus preguntas. Ella se pasaba el día preguntándome. Era Dudú de aquí y Dudú de allá. Y yo nunca respondía. Ahora ya es tarde. Fue una verdadera sensación. ¡Un perro hablando!

-¡Llamen a la TV!

-¿Y por qué?- preguntó el nieto más decidido.-¿Por qué no le contestó nunca?

-Es que yo siempre interpreté sus preguntas como preguntas retóricas.

Actividad

15

CONTENIDO

Producción escrita

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Interpretar el relato (texto escrito) y escribir breves textos adecuados a la situación.

1.

Al leer el cuento Dudú, probablemente usted se ha sonreído porque ocurren cosas que no suceden en la realidad. Estamos frente a un perro que tiene pensamientos propios y por lo tanto, habla. Los perros de las fábulas, las historietas, las publicidades y el cine también hablan. A veces solamente piensan, como le ocurre a Diógenes, el perro del linjera. ¿Lo ubica?

Déjese llevar por la imaginación y complete el diálogo entre la patrona y el perro.

Patrona: *¿Qué corte de vaca preferís?*

Perro: _____

Patrona: _____

Perro: Si te quejás de todo, dame balanceado. *¿A qué hora salimos?*

Patrona: *A las tres, porque no saqué las entradas.*

Perro: _____

Patrona: _____

Perro: _____



Actividad

16

CONTENIDO

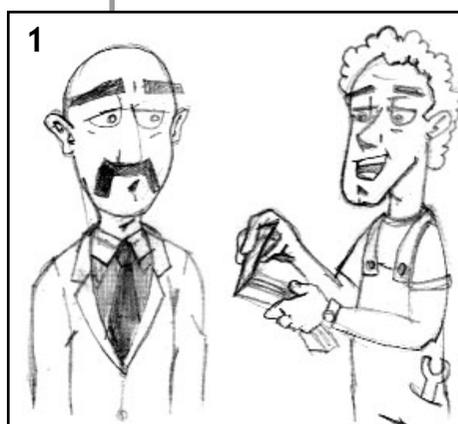
Variedades del hablar

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Reconocer el uso de formas diferentes de hablar según las situaciones o circunstancias.

1.

Realice esta actividad en grupo. Explique oralmente por qué Ricardo, el personaje que aparece en todos los cuadros o viñetas, habla de distinta manera.



Sr. Peña: me informan de fábrica que todavía no tienen el manual del último modelo. No se puede hacer el primer service a los autos que entraron ayer.



Chicos! Rápido! Nos queda una horita de sol, los llevo a la plaza que el día está buenísimo!

¿Vos también aprovechaste que salimos más temprano?



Y si, los pibes tienen que tomar un poco de sol y estar con el viejo, ¿no?



El filtro de aire es necesario para proteger el motor de impurezas que contienen elementos abrasivos.

Actividad

17

CONTENIDO

El discurso directo e indirecto.

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Reconocer los cambios en la transmisión de información.

1.

“La historia de una entrega”

Un cliente acaba de entregar su auto para una reparación importante. El recepcionista recibe el trabajo y le dice al cliente:

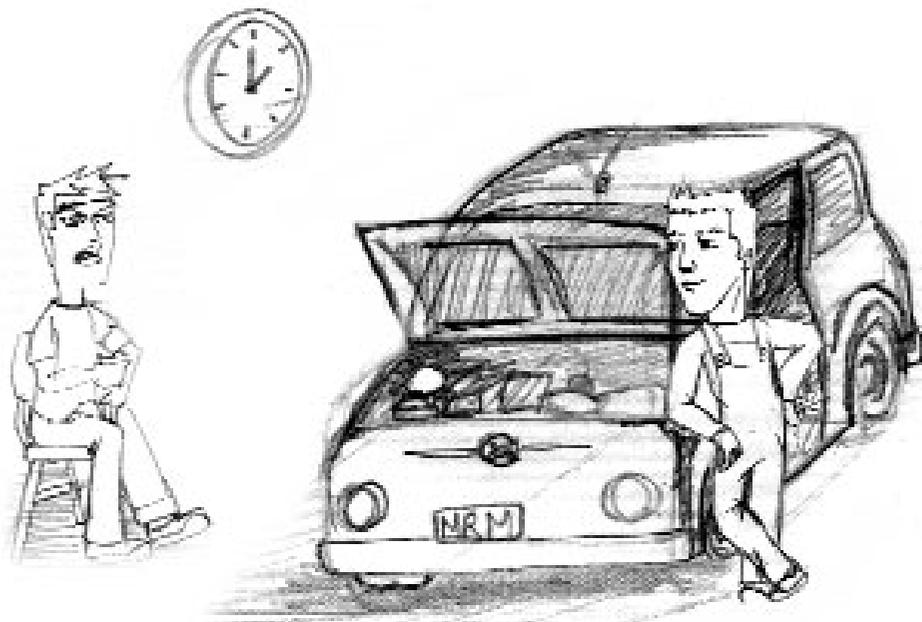
-Venga tranquilo, que está para el miércoles a las tres.

Cuando le informa al jefe de taller, le dice:

-Che, Sánchez, el auto tiene que estar listo el miércoles antes del mediodía.

Cuando el jefe de taller le entrega el auto al mecánico, le dice:

- Che, Raúl, mirá que a este auto lo vienen a buscar el miércoles a la mañana temprano.



Comente en grupo:

a) ¿Por qué cree que en la transmisión del mensaje hay un cambio de horario? Tome en cuenta: estimación del tiempo de trabajo, confianza en el personal que lo realiza, conocimiento de las acciones a realizar, condiciones de organización del taller.

b) Cuente cómo termina la historia.

c) Imagine que el cliente escuchó los diálogos que usted acaba de leer y se los cuenta a su mujer al llegar a su casa. Puede empezar así:
El lunes llevé el auto al taller. Me lo prometió el recepcionista para el miércoles a las tres pero ¿sabés lo que le dijo el recepcionista al jefe? Que...

¿Sabés lo que le dijo el jefe al mecánico? Que...

Actividad

18

CONTENIDO

Los actos que se realizan al hablar.

CAPACIDAD A DESARROLLAR

Reconocer las acciones que se realizan al hablar.

1.

Reúna lo que se dice con la acción correspondiente:

- a. Operario 1: *Chau, Pedro*
Operario 2: *Tené cuidado al salir, acabo de pintar la puerta.*
- b. Operario 2: *¡Che!, ¿qué me hacés?*
Operario 1: *No te enojés, hermano. Ando distraído.*
- c. Joven 1: *Perdieron porque son de madera.*
Joven 2: *Ni ahí.*
- d. Mujer 1: *¿Para mañana me podés traer el manual?*
Mujer 2: *No, porque se lo presté a Luis.*

Acciones que se realizan al hablar o actos de habla: explicar, advertir, disculpar, negar, reprochar, pedir, despedir, amenazar, refutar (acto de rechazar el argumento o la explicación de otro.)

- a. Operario 1: _____ Operario 2: _____
- b. Operario 2: _____ Operario 1: _____
- c. Joven 1: _____ Joven 2: _____
- d. mujer 1: _____ mujer 2: _____