

## Las normas subjetivas en la comunicación oral de los estudiantes

### The subjective norms in the oral communication

**Lic. Giselle de la Caridad Martiatu Lugo.** Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona, Facultad de Educación en Ciencias Sociales y Humanísticas

[gg.ortega1904@gmail.com](mailto:gg.ortega1904@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3196-1272>

Recibido: febrero 2021

Aprobado: abril 2021

---

#### RESUMEN

El presente artículo tiene como objetivo determinar referentes teórico-metodológicos que sustentan el empleo de las normas subjetivas en la comunicación oral. Para ello, se da tratamiento al proceso de comunicación y sus características y se profundiza en la comunicación oral, se definen las normas lingüísticas y se analiza el concepto de norma subjetiva con sus respectivas clasificaciones; además, se abordan las situaciones comunicativas desde el enfoque cognitivo, comunicativo y sociocultural. En general, se enfatizará en los núcleos teóricos, ya mencionados: comunicación, comunicación oral, norma y norma subjetiva.

**Palabras clave:** Comunicación, comunicación oral, norma, norma subjetiva.

#### ABSTRACT

The present article has as objective to determine relating theoretical-methodological that sustain the employment of the subjective norms in the oral communication. For it, treatment is given to the communication process and its characteristics and it is deepened in the oral communication, they are defined the linguistic norms and the concept of subjective norm is analyzed with its respective classifications; also, the talkative situations are approached from the focus cognitive, talkative and sociocultural. In general, it will be emphasized in the theoretical nuclei, already mentioned: communication, oral communication, norm and subjective norm.

**Keywords:** Communication, oral communication, norm, subjective norm.

---

#### INTRODUCCIÓN

La condición humana está indisolublemente ligada a la comunicación como forma de relación entre los hombres pues, gracias a la capacidad de comunicación que tiene el

ser humano, puede expresarse, explicar sus ideas, construir bienes en común cuando entra en contacto con otros seres humanos y desarrollar nuevas formas de convivencia.

Esta reflexión revela que la comunicación es una necesidad para el hombre, pero para lograrla debe atenerse a códigos comunes que le permitan hacerse entender como emisor, y que faciliten la comprensión a quien decodifica la información. Estos códigos comunes solo pueden alcanzarse a través del empleo de las normas, que intervienen en cada momento que se establece la comunicación. Hay usos que están determinados por el contexto y otros que se aplican independientemente de este, motivo suficiente para que sea necesario el conocimiento de las normas en correspondencia con las necesidades de los interlocutores.

## **DESARROLLO**

Para comenzar a desarrollar la determinación de los referentes teórico-metodológicos que sustentan el empleo de las normas subjetivas en la comunicación oral, se debe partir del proceso de comunicación, hasta llegar progresivamente a las propias normas subjetivas y a su participación, desde el enfoque cognitivo, comunicativo y sociocultural, en situaciones comunicativas.

### **El proceso de comunicación: sus características**

La comunicación, es un tema que ha ocupado el estudio de muchos investigadores. Victoria Ojalvo la define como “una ciencia múltiple y dispersa” (Ojalvo. V, 1999, p.1) y de ella expresa: “La comunicación es un proceso permanente, que integra múltiples modos de comportamiento: palabras, gestos, miradas, mímica, manejo del espacio, es un todo integrado del cual no puede aislarse una parte.” (Ojalvo. V, 1999, p. 5). En este criterio se evidencia el carácter de ciencia que se le confiere al proceso de comunicación, además de destacarse su variedad, diversidad y heterogeneidad, lo que lo hace complejo.

A ello puede agregarse que “...es una facultad inherente al ser humano, que lo distingue como tal y le permite entrar en relación con los demás para expresar sus pensamientos, emociones, voliciones y ejercer influencia sobre ellos” (González. V, Página | 48

2001, p. 69). Ciertamente es una facultad inherente al ser humano, y esto la hace única, y a la vez heterogénea, como se refiere anteriormente. Esto está dado porque “quien se comunica es la personalidad en su integridad.” (González. V y otros, 2002, p. 9).

“El acto o proceso de transmisión que generalmente se llama comunicación, consiste en la transmisión de información, ideas, emociones, habilidades, etc., mediante el empleo de signos y palabras” (Berelson y Steiner, s/f, p. 4). Se cataloga la comunicación como proceso, como acción, y se precisan algunos de aquellos elementos que pueden ser transmitidos en la actividad comunicativa. No obstante, se habla de una práctica meramente de transferencia, y queda esta definición exenta de una fracción bidireccional, dialéctica.

No puede olvidarse que para que exista comunicación debe existir quien se comunique y alguien con quien comunicarse. Y si esto es visto con el carácter bidireccional que se menciona anteriormente, entonces quedaría demostrado lo retroalimentador de este proceso.

Según Harrison. R (1989), Aristóteles también se refirió a algunos de los factores que actúan en el proceso comunicativo, de manera que:

(...) esbozó un modelo primitivo de comunicación cuando dijo que la Retórica tiene tres componentes principales:

- el que habla,
- el tema,
- la persona a la que se dirige.

Prosiguió a especificar que el tercero, el auditorio era muy importante en la formación del mensaje. (p. 32)

Sobre esto igualmente versa el criterio de Miguel Rodríguez y otros autores, que ven la comunicación como “... un fenómeno que presenta una continua modificación a través del tiempo a partir de la interacción de los elementos que lo conforman como son el

emisor, el receptor, el mensaje, la retroalimentación, y canales” (Rodríguez. M y otros, 2004, p. 201).

También “La comunicación es un proceso en el cual transcurre la interacción entre los sujetos y el intercambio de información, de vivencias e influencias mutuas que siempre dejan una huella que favorece el intercambio en los interlocutores” (Rodríguez. M y otros, 2004, p.201).

Teniendo en cuenta todos los aportes anteriores, Victoria Ojalvo plantea que “La comunicación es un proceso complejo, de carácter material y espiritual, social e interpersonal que posibilita el intercambio de información, la interacción y la influencia mutua en el comportamiento humano, a partir de la capacidad simbólica del hombre” (Ojalvo. V, 1999, pp. 1-2).

“...Las formas universales de comunicación humana son la verbal, mediante los signos lingüísticos orales y escritos, y la comunicación no verbal por medio de otros sistemas de signos, algunos de los cuales apoyan la comunicación verbal” (Domínguez. I, 2010, p.5).

“... todo acto comunicativo se concreta a partir de un texto oral o escrito, el que posee una estructura y una función determinadas, una jerarquización de elementos y un número de reglas más o menos obligatorias” (Cuba. L, 2012, p.203).

De manera general y teniendo en cuenta los criterios anteriores, se asume que “La comunicación humana es el proceso de intercambio de información a través de signos que expresan las relaciones que establecen los hombres entres sí, a partir del cual se logra ejercer una influencia mutua” (Domínguez. I, 2010, pp. 17-18).

Para que una actividad en la que se quiere intercambiar información pueda ser llamada comunicación, debe existir una relación bidireccional, de retroalimentación entre los interlocutores. El proceso comunicativo puede darse en cualquier momento o lugar, sin embargo, para que sea efectivo debe ajustarse a determinados factores y se necesita un código que sea del conocimiento o entendimiento de los participantes.

## La comunicación oral: su importancia

La comunicación puede ser verbal o no verbal. La no verbal prescinde del uso de la lengua, mas transmite mediante un sistema de signos no lingüísticos que apoyan o sustituyen, en ocasiones, la comunicación verbal. Esta última es la que se establece utilizando la lengua como medio, y puede representarse de dos formas: escrita u oral.

En el primer caso se debe ser más cuidadoso y preciso, pues no se tiene la posibilidad de hacer otras aclaraciones que no sean las que están en el escrito. Sin embargo, la oralidad nos permite más libertad y holgura, ya que ante cualquier ruido en la comunicación se pueden hacer las aclaraciones necesarias instantáneamente y llegar a un entendimiento.

Mireya Báez (2006, p.26) hace referencia en “Hacia una comunicación más eficaz” a la segunda de las formas de comunicación mencionadas, la oral. Se refiere a sus orígenes y agrupa en un cuadro algunas características que la diferencian de la escrita. Plantea que tiene una intención comunicativa inmediata y que el sonido, la entonación de la voz, los gestos y la expresividad del rostro constituyen medios expresivos de esta. También precisa que su expresión puede ser perfeccionada en el contexto y que no siempre es imprescindible una preparación previa para comunicarnos oralmente, pues la expresión de las ideas puede ser espontánea. Además, señala que en el desarrollo del discurso oral hay tiempo limitado para la selección del vocabulario, frases inconclusas, digresiones, exceso de frases explicativas, relieve entonacional y gesticular.

Por otra parte, Ileana Domínguez profundiza más en el tema. Hace alusión a algunas de las características de la comunicación oral y a los estilos y tipos de textos más utilizados en ella. Específicamente, con respecto a esta forma de comunicación plantea:

La oralidad se aprende espontáneamente, dentro del primer grupo social que es la familia. Se produce mediante sonidos y tiene un carácter temporal (...) En la oralidad los interlocutores comparten un mismo mensaje y entre ambos construyen ese mensaje, lo modifican, piensan contenidos y contemplan diferentes aspectos. (...) En el lenguaje oral influyen otros elementos

paralingüísticos: gestos, inflexiones de voz, intensidad, pausas, entonación. (Domínguez. I, 2010, pp. 16-17)

A partir de la definición dada por Tania Sevillano, otra autora que aborda el tema en cuestión, se asume la comunicación oral como:

Proceso que permite el intercambio de información, elaborada y reelaborada de manera inmediata, a partir de la influencia mutua que ejercen los interlocutores, en el que se emplean los elementos del código verbal oral y el no verbal según la intención, la finalidad y la situación comunicativas con que se desarrolle. (Sevillano. T, 2011, p. 32).

La comunicación oral se distingue por su espontaneidad y sencillez. Brinda la posibilidad de intervenir de manera abierta y sin premeditación, pues si alguna parte de la información que se quiere transmitir llegara a ser malinterpretada, existe oportunidad de rectificar instantáneamente. Generalmente se da con gran naturalidad y va desarrollándose en el propio proceso comunicativo, alcanzando una mayor expresión a medida que los hablantes van construyendo el mensaje. Sin embargo, la comunicación escrita no permite rectificaciones instantáneas y debe tratar de adecuarse a cuantos posibles lectores haya.

En dependencia de la forma de comunicación que se emplee va a variar la situación comunicativa, pues no caben dudas de que las circunstancias se complejizan a medida que aumentan los requerimientos para que se dé una comunicación efectiva.

### **Las normas lingüísticas. Las normas subjetivas en la comunicación oral**

Para tratar de evitar que se afecte la correspondencia entre las personas que participan en el proceso comunicativo, existen normas que regulan el uso del lenguaje.

A ellas se refiere Ileana Domínguez al expresar que "...La norma, en su sentido lingüístico, se refiere a aquellos usos que una comunidad de hablantes ha seleccionado de entre los que pertenecen al sistema" (Domínguez. I, 2010, p. 10).

Un año más tarde, Roméu. A (2011) hace un recorrido por las normas del lenguaje y sobre estas plantea:

La palabra norma proviene del latín norma (...) De ella se derivan normal, normalidad, normalizar, normativo, enorme (...) Es sinónimo de sistema, principio, regla, precepto, guía, pauta, método, conducta, criterio, procedimiento, modelo, medida, canon; y son sus antónimos: desorden, anarquía(...) La norma, como aquello que garantiza el uso correcto de la lengua, estuvo siempre presente en la enseñanza tradicional, cuyo fin era dotar al alumno de las reglas que le permitieran establecer las diferencias entre lo correcto y lo incorrecto. (pp. 3-4)

Ileana Domínguez y Tania Sevillano consideran, y la autora de esta investigación asume, que: “Las normas son modelos de corrección. Ayudan a mantener la unidad de la lengua y permiten comprender qué es lo adecuado para expresarse en cada situación comunicativa” (Domínguez. I y Sevillano. T, 2013, p.9).

Angelina Roméu también expone su criterio acerca de los tipos de normas. Identifica las normas objetivas y subjetivas. Con respecto al primer tipo de norma expresó: “Las normas objetivas... son regularidades de la lengua, aceptadas socialmente, que caracterizan la lengua culta de una nación” (Roméu. A, 2013, p. 43).

En cuanto a las normas subjetivas, existen otros autores que profundizan. Ileana Domínguez. I (2010) se refiere a la variedad del español y señala que es una lengua funcional que posee varios factores: diatópico, diacrónico, diastrático y diafásico. En este sentido se hace referencia a las variantes de la norma subjetiva, nombrándolas como factores. Al primero y a los dos últimos de estos se refiere también Angelina Roméu cuando señala que “...ha quedado demostrado que no existe una norma única, y que se manifiestan diferencias diatópicas (según el lugar), diastráticas (según los estratos sociales) y diafásicas (según los contextos donde nos comunicamos)” (Roméu. A, 2010, p. 5); no obstante, como se señala anteriormente, acierta a definir concretamente la norma subjetiva. Sobre esta comenta que “... es aquella que depende del sujeto, quien adecua su expresión a los distintos contextos de interacción donde se comunica y de la intención comunicativa del hablante” (Roméu. A, 2013, p. 42). Es la anterior definición la que asume la autora de esta investigación.

Del primer tipo de norma puede decirse que son establecidas por una institución, se describen y se prescriben. El conocimiento de ellas constituye un objetivo de los programas de lengua materna, por lo que la escuela se ocupa de su enseñanza. Las segundas, como sugieren algunos de los criterios anteriores, están dadas por sus variantes, que se dividen en diatópicas, diastráticas y diafásicas. Según la intención y finalidad del hablante este ha de elegir el registro que empleará. Se describen, pero no se prescriben, se aprenden en el proceso de interacción, en el contexto social.

Entre ambos tipos de normas existe una gran interrelación, por lo que pueden separarse para su estudio, pero en la práctica se conectan, acoplan y armonizan, de manera que una afecta a la otra.

Con el estudio de las normas se aspira al desarrollo de la competencia normativa y, por consecuente, de la competencia comunicativa. Para lograr ser competentes comunicativamente se necesita conocer que el lenguaje es impreciso, diverso y complejo, pero que existen regularidades que deben ser dominadas por el hablante para saber cómo comportarse en las diferentes situaciones comunicativas.

La comunicación oral, como forma de comunicación flexible y abierta, permite una interacción desplegada, extendida, espontánea; pero esto no quiere decir que no deba estar regida por normas, por pautas a seguir que la organicen y dirijan.

Debe existir en la comunicación oral el uso de normas objetivas del lenguaje, pues no solo cuando se escribe se requiere de una lógica sintáctica y gramatical; además de que en este tipo de comunicación la inflexión de la voz, la articulación y la pronunciación, también son aspectos importantes. Todo ello deberá estar presente en el proceso de comunicación oral, sin embargo, existen otros elementos esenciales a tener en cuenta para que este sea efectivo: a quién nos dirigimos; qué mensaje queremos transmitir; dónde, cómo y cuándo lo transmitiremos. En fin, las circunstancias de comunicación son primordiales y ellas están determinadas por la influencia de las normas subjetivas.

## Las situaciones comunicativas desde el enfoque cognitivo, comunicativo y sociocultural

Según plantea Roméu. A (2003):

La aplicación del enfoque cognitivo, comunicativo y sociocultural depende del sistema categorial con el que opera: significado y sentido, texto y discurso, dimensiones del texto, tipologías textuales, situación social de comunicación, contexto y otras (...) Estas se asumen a partir de las dimensiones que conforman el análisis del discurso: el significado (semántica); la estructura discursiva (sintaxis) y el contexto sociocultural (pragmática), en otros términos: cognición, discurso y sociedad. (p. 6)

La comunicación humana se establece a través de textos. La adecuación de los textos que produzca cada hablante contribuirá al desarrollo de su comunicación oral, y para lograr la producción de un texto adecuado deberá tener en cuenta qué decir, a quién y para qué decirlo, cómo, dónde y cuándo decirlo, e incluso si es conveniente reservarse cierta información.

La creación de situaciones comunicativas es una posibilidad que desde el enfoque cognitivo, comunicativo y sociocultural puede aplicarse para desarrollar el empleo de las normas subjetivas en la comunicación oral. Mediante la selección de recursos lingüísticos, en función de las circunstancias de comunicación, se puede orientar hacia reflexiones que permitan adoptar una determinada postura lingüística.

Angelina Roméu propone la creación de situaciones comunicativas para la solución de determinadas tareas comunicativas, a las cuales define como “acciones que se realizan con un objetivo o intención comunicativa, y que persiguen una finalidad en el proceso de interacción comunicativa” (Roméu. A, 2003, p. 21). Según la misma autora para su diseño debe considerarse:

- ¿Quién es “yo”? - (emisor: jerarquía social, papel que desempeña, etc.)
- ¿Quién es “tú”? - (receptor: jerarquía social, papel que desempeña, etc.)
- ¿Para qué? - (objetivo)

¿Qué? - (tema o contenido a tratar)

¿Cuál? - (tipo de discurso)

¿Cómo?- (grado de formalidad o informalidad, de igualdad o jerarquización, de trabajo, de amistad o de parentesco).

¿Cuándo? - (circunstancias temporales del contexto)

¿Dónde? - (circunstancias espaciales del contexto) (Roméu. A, 2009, p. 42)

El procedimiento propuesto por la anterior autora, el cual se asume, indica:

- Partir de un interés o una situación problemática real o imaginada, en relación con las vivencias de los participantes, adquiridas en la escuela, en la comunidad o en un contexto socio-cultural más amplio.
- Elaborar un relato de situación, que constituye una narración de las circunstancias que dan lugar a una comunicación. Deben precisarse los hechos o eventos que determinan el contenido y estructura del discurso o discursos que se deben producir en esa situación.
- Realizar un modelo o esquema de situación. Este se elabora a partir de los datos del relato: quiénes interactúan, para qué, qué tratan, cómo lo hacen, cuándo, cómo y dónde.
- Elaborar la comunicación. Esta podrá ser en forma oral o escrita, a partir de los datos o elementos de la comunicación.
- Evaluar la comunicación. Se verifica el tipo de discurso, su correspondencia con la situación comunicativa. Se debe reflexionar acerca de cómo asumir determinadas tareas comunicativas. (Roméu. A, 2009, p. 43)

Igualmente, Roméu. A (2009) expresa:

La creación de situaciones de comunicación constituye un recurso metodológico que contribuye a la producción de discursos con diferentes intenciones y finalidades comunicativas, lo que permite estudiar su estructura, desarrollar habilidades para comprender y construir significados y poner a los estudiantes en situaciones de interacción en contextos reales o imaginados, en los que deben ajustarse a las normas establecidas. (p. 44)

## CONCLUSIONES

La comunicación oral es una de las formas de comunicación que se emplea por el ser humano en múltiples contextos sociales. Establecerla adecuadamente exige el dominio de las normas lingüísticas, específicamente del empleo adecuado de las normas subjetivas. Es por eso tan necesario que desde la escuela se priorice su estudio.

## BIBLIOGRAFÍA

- Báez, M. (2006). Hacia una comunicación más eficaz. La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Berelson y Steiner. Curso de formación de trabajadores sociales. En: Portal R. Selección de lecturas sobre comunicación social. Cuba.
- Cuba. L. y otros. (2012). Introducción a los estudios lingüísticos. La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Domínguez, I. (2010). La comunicación, en: Comunicación y texto. La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Domínguez, I y Sevillano, T. (2013). El proceso de comunicación. En: Lenguaje y comunicación. La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- González, V. y otros. (2001). Psicología para educadores. La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- González, V. (2002). ¿Qué significa ser un profesional competente? Reflexión desde una perspectiva psicológica. En: Revista Cubana de Educación Superior No 1.
- González, V. (1989). Profesión: COMUNICADOR. La Habana, Cuba: Pablo de la Torriente.
- Ojalvo, V. y otros. (1999). La comunicación educativa. En: La Ciencia de la Comunicación, Capítulo I. CEPES. Universidad de La Habana.

- Rodríguez, M. y otros. (2004). La comunicación en el contexto de las instituciones educativas, en: Psicología educativa. La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Roméu, A. (2003). Teoría y práctica del análisis del discurso. Su aplicación en la enseñanza. La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Roméu, A. (2009). Normativa: un acercamiento desde el enfoque cognitivo, comunicativo y sociocultural. La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Roméu, A. (2010). Normativa: un acercamiento desde el enfoque cognitivo, comunicativo y sociocultural. La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Roméu, A. (2011). Las normas y su importancia en la comunicación. En: Lenguaje y Comunicación. La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación. (2013).
- Sevillano, T. (2011). Sistema de talleres para el desarrollo de la comunicación oral de los estudiantes del primer año de la carrera Español-Literatura. UCPEJV. Soporte digital.