"Todos los derechos reservados. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización del Centro de Estudios Fina
por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra (www.conlicencia.com; 91 702 19 70 / 93 272 04 4

UNIDAD DIDÁCTICA

3 COMUNICACIÓN VERBAL

PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS

1. Introducción
2. La naturaleza del lenguaje
   - 2.1. El principio de selección arbitraria
   - 2.2. Lenguaje y convenciones sociales
3. El lenguaje: procesos básicos
   - 3.1. Lenguaje y significado
   - 3.2. Denotación, connotación y significado del mensaje
4. Claridad de los mensajes
   - 4.1. Concreción, especificidad y precisión en el uso del lenguaje
   - 4.2. Cómo conseguir hablar con claridad
   - 4.3. Datar la información y relativizar las generalidades
   - 4.4. Cultura y comunicación verbal
5. Hablar con propiedad
6. Construcción de la realidad, lenguaje y comunicación

"Todos los derechos reservados. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización del Centro de Estudios Fina
por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra (www.conlicencia.com; 91 702 19 70 / 93 272 04 4

CONCEPTOS BÁSICOS A RETENER

ACTIVIDADES DE REPASO

EJERCICIOS VOLUNTARIOS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

"Todos los derechos reservados. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización del Centro de Estudios Fina
por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra (www.conlicencia.com; 91 702 19 70 / 93 272 04 4



PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS

El conocimiento del lenguaje y la capacidad de comunicación verbal son dos elementos que hacen a la especie humana única e inasimilable a cualquier otra especie existente. El lenguaje y la comunicación verbal están en el vértice de casi todos los fenómenos, tanto psicológicos como sociológicos, pudiendo afirmarse que la existencia humana, tanto en sus dimensiones internas (procesos de reflexión, análisis, percepción, memoria, etc.), como externas (interacción y organización sociales), solo es posible gracias a estos dos elementos necesariamente vinculados. De aquí la necesidad de dedicarles una Unidad didáctica, cuyos objetivos son dar a conocer y familiarizar al alumno con:

- La perspectiva evolucionista sobre el origen y desarrollo del lenguaje.
- La naturaleza del lenguaje, sobre todo en su relación con las convenciones sociales.
- Los procesos básicos del lenguaje y la comunicación verbal relacionándolos, entre otros, con los aspectos connotativos y denotativos de ambos.
- Las características que deben poseer los mensajes: ser claros y fácilmente comprensibles por los demás.
- Las pautas para «hablar con propiedad».
- El papel que el lenguaje y la comunicación verbal juegan en la construcción de la realidad que los seres humanos llevan a cabo continuamente.

"Todos los derechos reservados. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización del Centro de Estudios Fina
por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra (www.conlicencia.com; 91 702 19 70 / 93 272 04 4

1. INTRODUCCIÓN

El uso del lenguaje es una facultad distintivamente humana. Aunque en los últimos 100 años han sido muy frecuentes las experiencias y los estudios con los que se ha tratado de probar que los animales poseen capacidades comunicativas de carácter lingüístico (véase desde el caso de «Hans el listo» hasta los refinados trabajos de los Gardner con Washoe y de los Premack con el chimpancé Sara) y a pesar de algunos resultados interesantes (como lograr que la mencionada Sara utilizase ciertos lenguajes artificiales), lo cierto es que en la actualidad parece claramente establecido que los animales no tienen la capacidad de hablar (en el caso de los chimpancés, la especie más próxima filogenéticamente al hombre, sus individuos carecen de las áreas de Broca y de Wernicke, esenciales en relación con la capacidad para hablar), ni de emplear el lenguaje en la forma que lo hacen las personas.

Por lo que respecta a la especie humana, la adquisición del **habla**, esto es, la aptitud para articular y emitir palabras mediante la utilización de las cuerdas vocales a través de diferentes movimientos de la lengua, labios y fosas nasales, tal y como se hace normalmente hoy en día, se produce con el denominado hombre de cromañón hace, aproximadamente, sesenta mil años. Los individuos de cromañón podían contar historias entre ellos y enseñar a sus descendientes, es decir, utilizaban un lenguaje con un vocabulario relativamente estereotipado, con reglas gramaticales de pronunciación y sintácticas.

La adquisición del habla y el uso de un lenguaje proporcionó extraordinarias ventajas para el proceso de adaptación humana. Facilitó la generación de ideas, procedimientos e instrumentos tecnológicos novedosos, que permitieron una resolución de problemas eficiente y, lo que no es menos, la transmisión oral del conocimiento adquirido a las siguientes generaciones. Todo ello se encuentra en la base de la superación del modo de vida cazador-recolector por medio de la invención de la agricultura (procedimientos de cultivo y domesticación de animales) y la conservación de alimentos. En consecuencia, la esperanza de vida de las personas aumentó, produciéndose un crecimiento constante de la población humana en general.

No obstante lo anterior, la expansión de los conocimientos se produjo de forma más bien lenta, debido a que la capacidad de difusión de los mismos estaba limitada a la memoria y a un sistema de transmisión exclusivamente oral. Los grandes avances en

"Todos los derechos reservados. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización del Centro de Estudios Fina
por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra (www.conlicencia.com; 91 702 19 70 / 93 272 04 4

la historia de la humanidad comenzarán a producirse impulsados por la invención de la escritura en general y, siglos más tarde, por la invención de la imprenta en particular. La culminación del potencial expansivo de los medios de transmisión de la información se alcanzará en los dos últimos siglos con la aparición y desarrollo de los medios de comunicación de masas.

En relación con la comunicación verbal, la invención de la escritura supone uno de los mayores logros en la historia de la humanidad. Las primeras formas de escritura adoptaron la forma de **pictografías** (dibujos de figuras muy sencillas que representaban objetos, animales, distintas zonas del cuerpo humano y cualquier otro elemento ambiental circundante, así como diferentes ideas. Según DeFleur (2005): «Un simple dibujo de un pie representaba a un hombre caminando; un sol simplificado, un día; una línea ondulada indicaba agua, como en un lago. Quien viera esos símbolos y captara su significado podría leerlo como "un hombre caminó durante un día a lo largo de un lago"». Para comprender un mensaje de estas características, se debieron de establecer determinados acuerdos entre la persona que dibujaba y aquellas otras personas que intentaban interpretarlo, es decir, se estableció un significado estandarizado para cada una de las pictografías o figuras, aspecto este crucial para la generación y desarrollo del lenguaje y la comunicación humanas.

Posteriormente, en las riberas del mar Mediterráneo, se empezaron a adoptar formas gráficas (o símbolos) que representaban sonidos, es decir, se inventó una forma de sonidos en las que cada uno de los diversos ruidos que las personas hacían con la boca, labios, etc., tenía su propia representación escrita. En el mismo sentido y posteriormente, alrededor de mil años antes de Cristo, los griegos dieron a la luz un sistema notablemente distinto mediante la invención de las letras, cada una de las cuales poseía su propio sonido, ajustándose en secuencias para que el sonido produjera una palabra completa. Todo ello hizo posible que la comunicación escrita (apoyándose en los sonidos orales del lenguaje hablado) resultara mucho más simple, más fácil de aprender y mucho más sencilla de escribir, y, desde el punto de vista de la comunicación humana, más eficaz. Posteriormente, los romanos desarrollarían otras modificaciones del alfabeto derivadas de los griegos.

A partir de 1450, con el advenimiento y uso de la imprenta (debida a Gutenberg) como instrumento para extender el habla, se abre una nueva era para la comunicación verbal. Hasta ese momento la acumulación de conocimientos religiosos, filosóficos, matemáticos y astronómicos generaba una gran cantidad de documentos escritos. En la misma línea, la aparición de las universidades (*studia generalia*), en torno al siglo XIII, hizo acuciante la necesidad de contar con un sistema de transmisión de conocimientos más eficaz que los libros manuscritos (escritos a mano), elaborados principalmente por las órdenes religiosas en los monasterios.

"Todos los derechos reservados. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización del Centro de Estudios Fina
por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra (www.conlicencia.com; 91 702 19 70 / 93 272 04 4

A la altura del descubrimiento de América, la invención de Gutenberg se había extendido por todo el mundo. Su utilización como una nueva forma de comunicación verbal permitió la impresión masiva de libros en versiones idénticas; el número de personas que podía acceder a la lectura aumentó a cantidades inimaginables unos siglos antes; no solamente las universidades y las órdenes religiosas se beneficiaron del invento, sino que, en general, la capacidad para transmitir conocimientos a las siguientes generaciones humanas creció considerablemente.

Durante el siglo XVI, principalmente en las grandes ciudades, comenzaron a aparecer unas hojas con noticias de distinta temática, que constituyeron el nacimiento de lo que hoy en día conocemos como periódicos; con lo cual, podemos decir que empezaba la época de los medios de comunicación de masas como expresión de lo que llamamos comunicación verbal (DeFleur et ál., 2005).

El gran salto en la ampliación de la transmisión de la información verbal humana se produce, en torno a la primera mitad del siglo XIX, con la llegada de la máquina de vapor y el comienzo de la Revolución Industrial. En este contexto, la energía del vapor, junto a otras aplicaciones, empieza a utilizarse en la industria de la impresión con consecuencias extraordinarias. Por ejemplo, la publicidad comienza a costear los gastos de producción de los periódicos, dando lugar a la aparición de la prensa moderna. Los periódicos abaratan su precio significativamente, permitiendo la propagación a la mayor parte de la población de un flujo informativo como no había ocurrido antes. Ítem más, toda una serie de canales de comunicación verbal (teléfono, telégrafo inalámbrico, radioteléfono, la radio, el cinematógrafo y la televisión) alcanzarán durante los siglos XIX y XX una expansión sin precedentes, que culminará con la llegada de internet, a finales del siglo pasado (DeFleur et ál., 2002).

2. LA NATURALEZA DEL LENGUAJE

Las personas empleamos diferentes tipos de indicadores cuando queremos hacer referencia a los distintos significados que compartimos entre todos, y a los cuales convencionalmente denominamos **símbolos**. Durante la comunicación verbal, los individuos empleamos diferentes pautas de símbolos, que son relativamente fáciles de comprender por los emisores y receptores de los mensajes.

Cualquier lenguaje hablado admite dos tipos fundamentales de símbolos: símbolos verbales y símbolos no verbales, los cuales vienen regulados por un conjunto de patrones (estructuras gramaticales y sintaxis) que tienen las mismas funciones que

"Todos los derechos reservados. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización del Centro de Estudios Fina
por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra (www.conlicencia.com; 91 702 19 70 / 93 272 04 4

las palabras (también ellos generan significados en las personas que tratan de comunicarse verbalmente); dichos patrones se utilizan en la codificación y descodificación de significados.

2.1. EL PRINCIPIO DE SELECCIÓN ARBITRARIA

Este principio postula que la selección de un determinado símbolo o palabra es arbitrario. Dicho de otra manera, a la hora de escoger un determinado símbolo, perfectamente podríamos escoger el de un coche para referirnos a una moto, o el de bolígrafo para denominar a una pluma. Igualmente, si comparamos dos símbolos o conceptos de significado similar en dos idiomas diferentes podemos observar que en inglés se denomina *duck*, lo que en español se enuncia como pato, careciendo ambos de elementos comunes respecto a su ortografía y fonética.

El principio de selección arbitraria sugiere que durante la formación de nuevas series de significados relacionados, el proceso de darles una configuración simbólica (etiquetado) no sigue reglas sistemáticas y estrictas. Las causas por las que un sonido concreto se pone en uso dentro de una comunidad lingüística son muy difíciles de explicar cuando no imposibles. Cualquier persona puede proponer una determinada etiqueta y, de forma espontánea, la misma comienza a ser utilizada, su uso se hace cada vez más frecuente y, cuando consigue estabilizarse, pasa a formar parte del vocabulario habitual de una comunidad de lenguaje. Por esta razón en España decimos gasolina para referirnos al combustible de los coches, mientras que, por ejemplo, en Argentina se denomina nafta al mismo producto, a pesar de que ambos poseen la misma fórmula química.

2.2. LENGUAJE Y CONVENCIONES SOCIALES

Todo uso del lenguaje se apoya sobre convenciones socialmente aceptadas que definen las relaciones existentes entre cada símbolo del lenguaje y sus referentes (o aspecto de la realidad a la que el símbolo hace referencia o representa). Por **convención** se debe entender una regla estándar aceptada por una sociedad o comunidad para que sus miembros puedan actuar, de manera especial, con determinadas acciones (en nuestro caso el envío de mensajes). Por ejemplo, el estrechamiento de manos al saludar y al despedirse dos personas, los aplausos para mostrar acuerdo con una determinada actuación artística, etc.

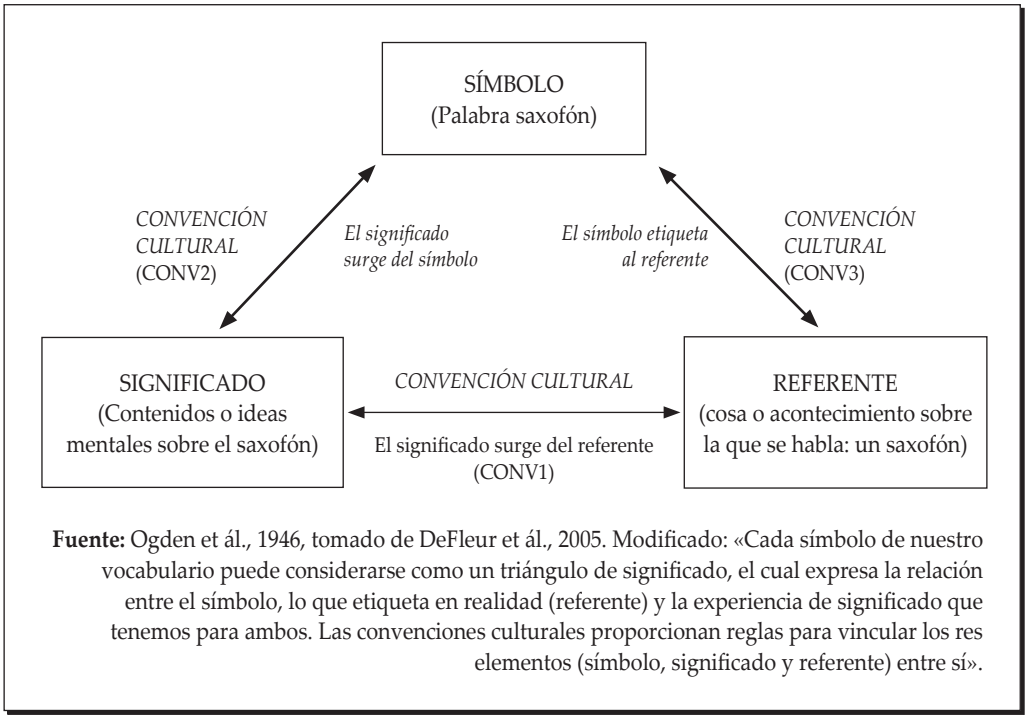
"Todos los derechos reservados. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización del Centro de Estudios Fina
por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra (www.conlicencia.com; 91 702 19 70 / 93 272 04 4

Si bien, inicialmente, el establecimiento de una convención tiene un carácter eminentemente arbitrario, una vez establecida, para que dicha convención pueda ser utilizada como elemento comunicativo, el vínculo entre el símbolo y su referente, que pueden ser objetos, sucesos o situaciones, debe poseer tres rasgos: ser predecible, invariable y permanecer a lo largo del tiempo relativamente estable, cumpliendo el denominado principio de la convención.

Según DeFleur et ál (2005) el principio de convención afirma que «una vez que un símbolo se ha asignado de manera arbitraria, las reglas cambian. Para poder usar el símbolo en la comunicación es necesario estabilizar su uso; es decir, todos los individuos dentro de cierta comunidad de lenguaje deben aceptar dicho símbolo. Sin este principio, la gente podría emplear de manera arbitraria cualquier palabra, en cualquier momento, para referirse a cualquier cosa» (pág. 38).

Las relaciones entre los símbolos, sus referentes (los objetos y situaciones categorizados) y sus significados se encuentran claramente reflejadas en lo que se ha dado en llamar el triángulo del significado (Ogden et ál., 1946).

Figura 1. **Triángulo del significado**



Fuente: Ogden et ál., 1946, tomado de DeFleur et ál., 2005. Modificado: «Cada símbolo de nuestro vocabulario puede considerarse como un triángulo de significado, el cual expresa la relación entre el símbolo, lo que etiqueta en realidad (referente) y la experiencia de significado que tenemos para ambos. Las convenciones culturales proporcionan reglas para vincular los res elementos (símbolo, significado y referente) entre sí».

"Todos los derechos reservados. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización del Centro de Estudios Fina
por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra (www.conlicencia.com; 91 702 19 70 / 93 272 04 4

El diagrama refleja cómo los tres elementos (significado, símbolo y referente) constituyen un sistema, es decir, que dentro de una comunidad que comparte un determinado lenguaje en particular, cada par de elementos se relaciona, van unidos, por medio de una convención. El elemento denominado referente es el objeto, persona o situación (puede ser incluso una idea o imagen ficticias) a la que se le atribuye un significado. Dicho significado puede definirse como la representación psicológica (mental) del referente que se produce de manera subjetiva en la persona. La producción de significados puede ser debida bien a la percepción, a través de los sentidos, del referente, bien a través de mensajes transmitidos por otras personas. Finalmente, el símbolo, es la palabra, gesto, objeto o conducta que activa el significado en otras personas (o incluso en nosotros mismos).

Las convenciones CONV1, CONV2 y CONV3 son las reglas de la comunidad de lenguaje a la que pertenecemos, que otorgan estabilidad al triángulo del significado. La CONV1 vincula al referente con el significado, y viceversa, con una regla cuyo patrón específico de experiencias internas es el modo esperado de percibir y comprender dicho aspecto de la realidad. La CONV2 vincula al referente y al significado de la persona con un acuerdo que se produce a partir de la percepción del símbolo (en nosotros o en otros), como lo hace el referente mismo, incluso aunque este último no esté presente. La CONV3 completa el sistema mediante un acuerdo compartido que dicta que un símbolo en particular representa y es la categoría socialmente aceptada del mencionado referente. Las flechas que en la figura unen los tres elementos muestran las relaciones ya comentadas.

Finalmente, para terminar con el tema de las convenciones, podemos afirmar que existen tres tipos de convenciones: convenciones de vocabulario formal, convenciones de pronunciación y convenciones de gramática.

Respecto a las **convenciones de vocabulario**, cabe decir que están conformadas por palabras concretas, a las que van asociados significados concretos, que deben comprenderse bien, tanto para expresar significados como para entender los significados de otros. Se puede afirmar que una persona medianamente culta dispone de un vocabulario aproximado de entre 10.000 y 15.000 palabras. Dentro del vocabulario de cada idioma se encuentran los sinónimos, que son palabras distintas con significados muy similares.

Las **convenciones de pronunciación** son también fundamentales debido a que el más pequeño error en la forma de pronunciar las palabras puede originar importantes episodios de confusión entre el emisor y el receptor de mensajes. Dentro de una comunidad de lenguaje, las reglas de pronunciación se adquieren a una edad muy temprana.

"Todos los derechos reservados. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización del Centro de Estudios Fina
por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra (www.conlicencia.com; 91 702 19 70 / 93 272 04 4

Las **convenciones gramaticales** son también importantes debido al hecho de que las estructuras gramaticales de los mensajes implican, por sí mismas, significados. Es decir, las variantes de los símbolos (tiempos, formas verbales, etc.) dispuestos convencionalmente en secuencias gramaticales, indican significados que no están implícitos en las palabras específicas de los mensajes. Las mismas palabras en patrones gramaticales distintos forman mensajes diferentes.

3. EL LENGUAJE: PROCESOS BÁSICOS

Por **lenguaje** debemos entender un conjunto de palabras modulado por un determinado sistema prescriptivo de uso comunicativo, comunes ambos para los miembros de una determinada comunidad cultural. Dicha comunidad posee una raíz de vocablos o palabras con significado que facilita la comprensión entre sus miembros. Además, cada lenguaje posee una gramática y una sintaxis que constituyen el sistema a través del cual las palabras se interpretan similarmente por las personas pertenecientes a esa comunidad. A pesar de las diferencias en el lenguaje (palabras, gramática y sintaxis) que se pueden constatar entre distintas comunidades, las diferentes lenguas humanas poseen las mismas finalidades, a saber:

- **Clasificar y limitar.** Si a una persona se le pide que hable de otra persona, y ella responde que la primera es «un taxista», clasificamos y limitamos la comprensión de esta a su faceta profesional.
- **Evaluar.** Como cualquier especialista sabe, el lenguaje está intrínsecamente cargado de valores. Cuando nos referimos a personas o cosas, las palabras, muchas veces, conllevan una connotación positiva o negativa en relación con dichas entidades. A una persona que esta expresándose con palabras soeces podemos caracterizarla como «descuidada» con el lenguaje, o como una persona «maleducada».
- **Referirse a aspectos de la realidad que caen fuera de la experiencia personal inmediata.** Gracias al lenguaje, las personas pueden hablar del pasado o del futuro, de personas y cosas que no están presentes, hablar de la interacción que tuvieron o mantendrán otras personas distintas a nosotros.
- **Hablar sobre el lenguaje.** Se puede utilizar el lenguaje para disertar sobre si un texto debe ser largo o corto, abstracto o concreto, divulgativo o especializado. Así, por ejemplo, y en relación con un texto científico, una persona puede afirmar frente a otra que dicho texto le parece «incomprensible», mientras que esta última puede contraargumentar diciendo que el escrito le ha resultado «muy interesante».

"Todos los derechos reservados. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización del Centro de Estudios Fina
por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra (www.conlicencia.com; 91 702 19 70 / 93 272 04 4

3.1. LENGUAJE Y SIGNIFICADO

A pesar de la comunidad de fines que todos los lenguajes poseen, y a pesar de que todos ellos tienen la intención de facilitar las interacciones comunicativas entre las personas, la utilización cotidiana del lenguaje abre la puerta a la posibilidad de crear malentendidos, y ello por dos importantes razones: en primer lugar, por cómo el proceso de aprendizaje del lenguaje se lleva a cabo, y en segundo lugar, debido a la naturaleza creativa del uso del propio lenguaje.

Cada nueva generación aprende el lenguaje de la anterior, y durante este proceso las personas más jóvenes pueden asimilar solamente una parte de las palabras que usó la generación anterior, o bien, aprender únicamente algunos de los significados de palabras usados con anterioridad. Además, las nuevas generaciones pueden crear nuevas palabras o atribuir otro significado a los viejos vocablos (por ejemplo, flipar, mediático).

3.2. DENOTACIÓN, CONNOTACIÓN Y SIGNIFICADO DEL MENSAJE

El término **denotación** hace referencia al sentido o significado estricto que una palabra tiene o que le es atribuido por las personas de una determinada comunidad lingüística. Dicho de otra manera más operativa, el concepto de denotación se asimilaría al significado de una palabra tal y como aparece en los diccionarios. Si una persona le dice a otra que es «tonta» o «mala», el significado denotativo es claro: se hace referencia a la falta de capacidad para hacer o decir algo, en el primer caso, o a la presencia de ciertas intenciones o conductas no acordes con determinados principios o reglas, en el segundo.

No obstante, el significado denotativo de las palabras no siempre resulta claro debido a la «interferencia» del contexto social en que se dicen. Las mismas palabras «tonto» y «malo» no tendrán el mismo sentido si son dichas por un amigo a otro, que si son manifestadas por dos personas que no se pueden ver. También, el contexto lingüístico, el lugar de la palabra en una frase y la organización sintáctica de la misma, pueden alterar el valor denotativo de una palabra, así en la frase eslogan «OTAN, de entrada no» el significado denotativo del vocablo «entrada» se altera decisivamente en función de la organización de la frase.

Por **connotación** se deben entender los valores o sentimientos asociados a una palabra, más allá de su significado denotativo. En el anterior ejemplo de las dos personas, la palabra «tonto», con las adecuadas expresiones paralingüísticas (sonrisa, tono de voz afectuoso) puede significar y ser entendido como una muestra de confianza e intimidad entre dos interlocutores.

"Todos los derechos reservados. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización del Centro de Estudios Fina
por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra (www.conlicencia.com; 91 702 19 70 / 93 272 04 4

4. CLARIDAD DE LOS MENSAJES

No es lo mismo que un sujeto le diga a otro: «Ayer un tarado casi me tira al suelo en la calle», a que exprese «paseando ayer por la calle Preciados, mirando escaparates, un joven de unos dieciocho años que iba mirando hacia lo alto de los edificios, no se percató de mi presencia y me empujo con cierta brusquedad, haciéndome trastabillar y casi perder el equilibrio».

El ejemplo remite a la necesidad de que el lenguaje sea lo más claro y menos ambiguo posible en el momento de transmitir un mensaje, lo cual se consigue haciendo que este último sea:

- Preciso, específico y concreto.
- Elaborado en su vocabulario.
- Adecuado en el uso de las generalizaciones.
- Adaptado a las diferencias culturales entre los interlocutores, si existen.

Veamos todas ellas brevemente.

4.1. CONCRECIÓN, ESPECIFICIDAD Y PRECISIÓN EN EL USO DEL LENGUAJE

Al transmitir un mensaje, las palabras que primero acuden a nuestra mente son más bien de naturaleza abstracta y general, lo cual puede hacer que los receptores de las mismas generen múltiples imágenes y significados en lugar de captar la idea concreta y única que tiene el emisor. Utilizar palabras específicas, por contraposición a abstractas, permite una mayor sincronía de significación entre emisor y receptor, pues reduce el significado de las categorías generales a un significado correspondiente a un grupo particular dentro de la categoría.

Por ejemplo, la palabra funcionario u obrero (categorías generales) pueden suscitar diferentes ocupaciones que caen dentro de dicha categoría, mientras que las palabras maestro y albañil (grupos particulares dentro de la categoría) reduce considerablemente el número de imágenes interpretativas suscitadas.

"Todos los derechos reservados. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización del Centro de Estudios Fina
por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra (www.conlicencia.com; 91 702 19 70 / 93 272 04 4

Las palabras y los mensajes además de específicas deben ser concretas, esto es, deben, dicho retóricamente, ayudar a «visualizarlas», «escucharlas» u «olerlas». Así, en lugar de decir «necesito muchas cosas», se debería decir «necesito doce lápices, una pluma y un paquete de folios Din A4»; en vez de decir «las campanas sonaron», debiera decirse «el tañido de las campanas se asemejaba al lamento de los condenados», etc.

Por último, las palabras son precisas cuando crean en las mentes de los receptores de un mensaje un significado tan cercano como sea posible al que el emisor pretende. Es decir, capturan el sentido de lo que decimos lo más exacta y correctamente posible. Así, no es lo mismo decir que «una casa es muy grande», que expresar que «la casa tiene 14 habitaciones y tres cuartos de baño».

4.2. CÓMO CONSEGUIR HABLAR CON CLARIDAD

Para conseguir hablar más claramente se dispone de dos procedimientos, la elaboración de un vocabulario de trabajo y realizar una lluvia de ideas mediante el cual seleccionar determinadas palabras de nuestro vocabulario.

Para aumentar el vocabulario se recomiendan dos métodos. El primero consiste en estudiar libros y artículos de revistas que tengan como objetivo enriquecer el vocabulario de las personas. El segundo procedimiento de enriquecimiento del léxico es no dejar pasar la ocasión en la que, confrontados a determinadas palabras cuyo significado ignoramos, preguntemos o busquemos en las fuentes correspondientes (por ejemplo, diccionarios) para resolver nuestra ignorancia.

La lluvia de ideas es un procedimiento a realizar durante las fases de prácticas de enriquecimiento del vocabulario y, más adelante, durante las conversaciones, que tiene como función corregirnos a nosotros mismos cuando durante una conversación decidimos utilizar o utilizamos determinada palabra que intuimos que no es adecuada. Por ejemplo, si alguien nos pregunta cómo estuvo Luis en su conferencia, nosotros podríamos contestar diciendo que «estuvo fatal». Si en ese momento consideramos que *fatal* no es la palabra adecuada, podemos llevar a cabo una lluvia de ideas buscando alternativas al vocablo, tales como pesado, premioso, ininteligible, engorroso, etc. y añadir a continuación «lo que quiero decir es que el ritmo de su discurso resultó mayormente premioso o lento».

"Todos los derechos reservados. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización del Centro de Estudios Fina
por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra (www.conlicencia.com; 91 702 19 70 / 93 272 04 4

4.3. DATAR LA INFORMACIÓN Y RELATIVIZAR LAS GENERALIDADES

Al objeto de ganar especificidad, concreción y precisión en nuestro lenguaje, es importante fechar la información que transmitimos en nuestras comunicaciones. Así, podemos decir: «¿Que Juan está feliz? Me sorprende, no parecía muy alegre cuando hablé con él», pero el mensaje queda más claro si decimos: «¿Que Juan está feliz? Me sorprende, no parecía muy alegre cuando hablé con él, *hace una semana*».

Por otro lado relativizar las generalidades es una práctica mental y verbal mediante la cual se reconocen las diferencias individuales, al mismo tiempo que se hace uso de las generalidades. El propósito de este proceso mental es recordarnos que aunque se pueden agrupar juntos personas, objetos o ideas similares, con base en características comunes (mujer, moto), cada miembro es único y no una copia exacta de los otros (María es diferente a Carmen y la Honda no es una Yamaha).

A modo de ejemplo, la frase «ya que los hombres son más fuertes que las mujeres, Luis es más fuerte que Luisa» refleja una generalización, mientras que la frase «ya que los hombres son más fuertes que las mujeres, Luis *probablemente* es más fuerte que Luisa», es una frase relativizada (Verderber, 1999).

4.4. CULTURA Y COMUNICACIÓN VERBAL

La cultura incide sobre la comunicación verbal a lo largo de tres dimensiones: individualismo-colectivismo; evasión de la incertidumbre y masculinidad-femineidad.

Las culturas individualistas fomentan la unicidad y los valores y metas individuales por encima de las grupales. En estas culturas los individuos se preocupan más de sí mismos y de su entorno inmediato que de las demás personas. El área geográfica donde el individualismo es preponderante coincide con Europa Occidental, Estados Unidos y Canadá.

En el contexto lingüístico, la cultura individualista fomenta lo que se ha dado en llamar la comunicación de bajo contexto, es decir, que la información a tener en cuenta se deposita, casi exclusivamente, en el mensaje transmitido y de una forma directa. En las culturas de comunicación de bajo contexto se «va directamente al grano» y se tiene

"Todos los derechos reservados. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización del Centro de Estudios Fina
por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra (www.conlicencia.com; 91 702 19 70 / 93 272 04 4

más en cuenta lo que se quiere decir, que a quién va dirigido. Por ejemplo, en este tipo de culturas, la expresión «sí», significa «estoy de acuerdo con lo que acabas de exponerme», sin otra posibilidad interpretativa.

Por el contrario, las culturas colectivistas fomentan principalmente los valores y las metas grupales, por encima de las individuales, incidiendo sobremanera en la armonía y solidaridad grupales. Las personas pertenecientes a este tipo de cultura son miembros de colectivos que se preocupan y controlan a cada uno de sus componentes a cambio de su lealtad grupal. Las culturas colectivistas son preponderantes en muchos países de Asia, África y América del Sur (Hofstede, 1991).

En relación con el lenguaje, la cultura colectivista tiene como patrón comunicativo dominante lo que se conoce como comunicación de alto contexto, esto es, que los emisores de mensajes esperan que sus interlocutores tengan presente cómo piensan y sienten, presentando la información de manera indirecta y ambigua (Gudykunst y Matsumoto, 1996). Así, cuando en una cultura de alto contexto se dice «sí», puede querer decir, o bien «estoy de acuerdo contigo», o bien puede querer afirmar «en este contexto, si te dijese que no, te produciría una gran desazón, por lo tanto voy a decir sí, por respeto, pero en rigor no estoy de acuerdo y debes saber que es así, para que en otras ocasiones no esperes que actúe como si estuviese de acuerdo con lo que dices».

Por lo que respecta a la evasión de incertidumbre, las culturas pueden clasificarse según presenten una baja o una alta evasión de incertidumbre. Las sociedades con alta evasión de incertidumbre buscan fundamentalmente la seguridad y la minimización de riesgos, presentando una baja tolerancia para las ideas y conductas desviadas. Por el contrario, las culturas con baja evasión de incertidumbre, aceptan la indefinición mucho mejor que las anteriores, siendo más tolerantes ante conductas y opiniones diferentes.

Finalmente, Hofstede (1983), divide las culturas en masculinas y femeninas. Para este autor, en las culturas masculinas los roles sexuales son rígidos, asumiendo los hombres roles más agresivos y dominantes, mientras que las mujeres juegan papeles más orientados a los servicios y los cuidados. En estas culturas se puede observar una clara orientación hacia el materialismo y la avidez por acaparar bienes. Por el contrario, las sociedades femeninas aceptan el intercambio de roles entre hombres y mujeres, presentando una marcada orientación hacia las relaciones, la preocupación por los demás y la calidad de vida en general.

"Todos los derechos reservados. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización del Centro de Estudios Fina
por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra (www.conlicencia.com; 91 702 19 70 / 93 272 04 4

5. HABLAR CON PROPIEDAD

Hablar con propiedad significa, para el emisor de un mensaje, escoger cuidadosamente palabras y símbolos teniendo en cuenta los valores, actitudes y necesidades de sus interlocutores; de esta forma, al mismo tiempo que informa, el emisor transmite su aceptación y respeto hacia aquellos de sus interlocutores que son diferentes a él. Existen distintas dimensiones en torno a las cuales expresar apropiadamente los mensajes verbales: formalización del lenguaje, jergas y modismos, expresiones irreverentes y vulgares y sensibilidad.

Todo lenguaje debe de ser formalmente adecuado a la situación comunicativa. Tanto en situaciones interpersonales, como grupales o abiertas, utilizamos un lenguaje más formal o informal dependiendo del grado de conocimiento, confianza e intimidad que tengamos con nuestros interlocutores. Por ejemplo, en la forma de dirigirnos a otros y en ambientes formales, solemos referirnos a ellos por sus títulos, a menos que se nos indique expresamente lo contrario (profesor, doctor, usted, etc.).

La utilización del lenguaje apropiado reduce el uso de jergas y modismos facilitando la comprensión de los mensajes. Las jergas y modismos pueden ser producto bien del trabajo que realizamos, de nuestros *hobbies*, o bien de las subculturas a las que pertenecemos. Confrontados comunicativamente a otros que no comparten dichas actividades, la comunicación puede resultar difícil, si no imposible. Piénsese al respecto en la jerga que utilizan los expertos en internet, en relación con los usuarios que no dominan el lenguaje de dicho medio, o en expresiones del tipo «veinte kilos de "colorao"», en referencia a la cantidad de oro que se puede obtener si se gana un premio de la Lotería Nacional.

Utilizar un lenguaje adecuado también excluye la utilización de expresiones irreverentes y vulgares. Hoy en día, estimulada por relevantes figuras de la comunicación audiovisual, cada vez es más frecuente la utilización de palabras groseras y soeces, siendo su uso cada vez más común y extendido.

¿Por qué las personas utilizan tan profusa y frecuentemente el lenguaje grosero? Para algunos autores (DeKlerk, 1991), la utilización de epítetos soeces cumpliría la función de reafirmar la independencia del individuo al romper ciertos tabúes sociales defendidos por los adultos. Consecuencia de todo ello sería el uso indiscriminado de este tipo de expresiones a edades cada vez más tempranas.

¿Qué transmiten los vocablos vulgares y chabacanos? Cuando dichos vocablos se usan relativamente poco, suelen transmitir estados emocionales intensos, para los que es posible que no existan términos equiparables más aceptables. Por el contrario, cuando son usados con mucha frecuencia parece que su función es la de amenazar e intimidar.

"Todos los derechos reservados. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización del Centro de Estudios Fina
por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra (www.conlicencia.com; 91 702 19 70 / 93 272 04 4

En una última consideración, y en muchas situaciones, el uso de estas expresiones carecería de sentido, lo que sugiere una cierta incapacidad para expresar ideas y estados de ánimo a niveles expresivos más altos. En cualquier caso, parece claro que la utilizaciones de palabras vulgares y groseras complica más que facilita la comunicación verbal.

En otro orden de cosas, un lenguaje es más apropiado en la medida en que muestra cierta sensibilidad a lo que otras personas consideran ofensivo. Ciertos errores que se cometen al dirigirse a otras personas son el resultado de utilizar expresiones que se perciben como sexistas, racistas o con cualquier otra implicación. Dos de los ejemplos lingüísticos que transmiten insensibilidad son los denominados lenguaje genérico y lenguaje no paralelo.

El lenguaje genérico emplea palabras que debiéndose aplicar solo a una raza, sexo o grupo, se utilizan como representativas de todas las personas. Por ejemplo, el uso del masculino («todos vosotros debéis realizar la práctica número tres») cuando nos estamos refiriendo a hombres y mujeres.

El lenguaje no paralelo se manifiesta cuando añadimos *gratuitamente* ciertos términos en el mensaje en función del sexo, la raza o cualquier otra característica. Presenta dos modalidades, el marcaje y la asociación innecesaria. El marcaje supone añadir innecesariamente alguna característica sexual, racial, temporal, etc., a otra palabra de corte más general. Por ejemplo, «el profesor Martínez, que es negro, se opuso a nuestra propuesta». En este contexto lingüístico, la adición de la raza del profesor resulta absolutamente inútil en relación con el sentido inmediato de la frase.

A su vez, la asociación innecesaria consiste en destacar la relación de una persona con otra que no tiene parte activa en la situación que se está expresando. Por ejemplo, «Juan, que es el hijo del profesor de la asignatura, ha sacado un sobresaliente en la misma». Salvo que se quiera atribuir significados adicionales a la nota que Juan ha obtenido en determinada asignatura, la referencia a que su padre es el profesor de la misma es completamente gratuita.

6. CONSTRUCCIÓN DE LA REALIDAD, LENGUAJE Y COMUNICACIÓN

En el presente epígrafe vamos a tratar de dar respuesta a una pregunta fundamental que desde siempre ha preocupado a eruditos, estudiosos y científicos, ¿cómo conocemos la realidad? Es decir, se trata de comprender cómo las personas piensan sobre el mundo

"Todos los derechos reservados. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización del Centro de Estudios Fina
por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra (www.conlicencia.com; 91 702 19 70 / 93 272 04 4

exterior a ellos, cómo lo interpretan y de qué forma transmiten sus ideas, imágenes y pensamientos a otras personas y a sí mismos (Cherwit et ál., 1986).

Responder a la cuestión mencionada pasa por responder implícitamente a otras dos cuestiones directamente relacionadas con ella: la primera, ¿cómo modela el lenguaje el funcionamiento psicológico de las personas que continuamente experimentan y responden a los estímulos exteriores?; la segunda ¿qué papel juega el lenguaje en cuanto elemento facilitador de la convivencia humana, organizada en grupos y sociedades de manera estable y predecible, permitiendo al mismo tiempo su continuo desarrollo?

Respondiendo a estas cuestiones podemos afirmar, en primer lugar, que los seres humanos, gracias al lenguaje, conocen el ambiente circundante merced a los significados internos que poseen sobre el mismo, y ello debido a los procesos perceptivos, los cuales, a su vez son deudores de la sociedad de lenguaje a la que pertenecen las personas.

En segundo lugar, el lenguaje le permite a las personas pensar y razonar analíticamente para resolver los diferentes problemas a los que habitualmente tienen que enfrentarse; ello se consigue examinando hechos y premisas y llegando a deducciones y conclusiones para decidir qué conductas llevar a cabo o qué tipo de interpretaciones realizar.

En tercer lugar, el lenguaje facilita el recordar diferentes hechos y experiencias cotidianas de manera organizada, es decir, el lenguaje que poseen les permite almacenar conocimientos diversos y registrar diferentes experiencias sobre las que se apoyan las decisiones y conductas futuras. Estos tres rasgos psicológicos relacionados con el lenguaje constituyen lo que los psicólogos denominan procesamiento cognitivo o procesamiento humano de información.

En cuarto y último lugar el lenguaje ha determinado los grandes cambios en la forma de relacionarse de las personas. Tras adquirir la facultad del habla, los antepasados del hombre de nuestros días cambiaron desde pequeños grupos de cazadores-recolectores a poblaciones de mayor tamaño, que con el tiempo dieron lugar a sociedades más grandes y complejas. Para conseguir la estabilidad permanente de dichas sociedades se hizo necesario generar y compartir determinadas reglas de convivencia, reguladoras de modos de vida adecuados. Todo ello ha sido posible gracias al lenguaje (DeFleur et ál, 2005).

"Todos los derechos reservados. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización del Centro de Estudios Fina
por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra (www.conlicencia.com; 91 702 19 70 / 93 272 04 4



CONCEPTOS BÁSICOS A RETENER

- Cualquier lenguaje hablado admite dos tipos fundamentales de símbolos, símbolos verbales y símbolos no verbales.
- El principio de la selección arbitraria postula que la elección de un determinado símbolo o palabra es arbitrario.
- Una **convención** es una regla estándar aceptada por una sociedad o comunidad para que sus miembros puedan actuar, de manera especial, con determinadas acciones.
- El **lenguaje** es el conjunto de palabras modulado por un determinado sistema prescriptivo de uso comunicativo, comunes ambos para los miembros de una determinada comunidad cultural.
- Todas las lenguas humanas poseen las siguientes finalidades: clasificar y limitar, evaluar, referirse a aspectos de la realidad que caen fuera de la experiencia personal inmediata y hablar sobre el lenguaje.
- La **denotación** hace referencia al sentido o significado estricto que una palabra tiene o que es atribuido a dicha palabra por las personas de una determinada comunidad lingüística.
- La **connotación** se refiere a los valores o sentimientos asociados a una palabra, más allá de su significado denotativo.
- Utilizar palabras específicas, por contraposición a abstractas, permite una mayor sincronía de significación entre emisor y receptor.
- Al objeto de ganar especificidad, concreción y precisión en nuestro lenguaje, es importante fechar la información que transmitimos en nuestras comunicaciones.
- La cultura incide sobre la comunicación verbal a lo largo de tres dimensiones: individualismo-colectivismo; evasión de la incertidumbre y masculinidad-femineidad.
- Hablar con propiedad significa, para el emisor de un mensaje, escoger cuidadosamente palabras y símbolos teniendo en cuenta los valores, actitudes y necesidades de sus interlocutores.

"Todos los derechos reservados. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización del Centro de Estudios Fina
por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra (www.conlicencia.com; 91 702 19 70 / 93 272 04 4



ACTIVIDADES DE REPASO

1. Comenta el principio de selección arbitraria.

2. Explica el principio de convención.

3. Describe el triángulo del significado.

4. Las diferentes lenguas humanas poseen las mismas finalidades. Comenta cada una de estas finalidades.

5. Señala brevemente las características que debe poseer un mensaje claro.



EJERCICIOS VOLUNTARIOS

Tras el estudio de esta Unidad didáctica, el estudiante puede hacer, por su cuenta, una serie de ejercicios voluntarios, como los siguientes:

1. ¿Cómo se puede hablar con propiedad? Pon ejemplos de la vida cotidiana.

2. ¿De qué manera conocemos la realidad? Describe dos ejemplos de culturas donde la realidad formada a través del lenguaje se entiende de diferente modo.

3. ¿Qué es la denotación y qué la connotación? Busca palabras que tienen diferente denotación y connotación.

"Todos los derechos reservados. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización del Centro de Estudios Fina
por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra (www.conlicencia.com; 91 702 19 70 / 93 272 04 4

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Básica

CHERWIT, R. A. y HIKINS, J. W.: *Communication and knowledge: An investigation in rethorical epistemology*, Columbia, University of south Carolina, 1986.

DEFLEUR, M. y DENNIS, E.: *Understanding mass communicatión*, Boston, Houghton Mifflin, 2002.

DEFLEUR, M. H.; KEARNEY, P.; PLAX, T. G. y DEFLEUR, M. L.*: Fundamentos de comunicación humana*, México, McGraw-Hill, 2005.

DEKLERK, V.: «Expletivos: Solo para hombres», *Communication monographs,* núm. 58, 1991, págs. 156-159.

GUDYKUNST, W. B. y MATSUMOTO, Y.: «Variabilidad contracultural en las relaciones», en W. B. Godykunst; S. Ting-Toomey y T. Nishida, Thounsand Oaks, CA, Sage, 1966, págs. 19-56.

HOSFSTEDE, G.: «La relatividad cultural de las prácticas y las teorías de la organización», *Journal of International Business Studies*, Fall, 1983, págs. 75-89.

HOFSTEDE, G.: *Cultures and organizations: Software of the mind*, Nueva York, McGraw-Hill, 1991.

OGDEN, C. K. y RICHARDS, I. K.: *The meaning of meaning*, Nueva York, Harcourt Brace, 1946.

VERDERBER, R. F.: *Comunícate*, México, Thompson, 1999.

"Todos los derechos reservados. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización del Centro de Estudios Fina
por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra (www.conlicencia.com; 91 702 19 70 / 93 272 04 4