

Tema 1. Comunicación

No se puede no comunicar (Watzlawick)

El principal autor de la *Pragmática de la comunicación humana*, Watzlawick, dijo, además, que la comunicación humana implica dos modalidades: la digital (qué se dice) y la analógica (cómo se dice).

Tabla de contenido

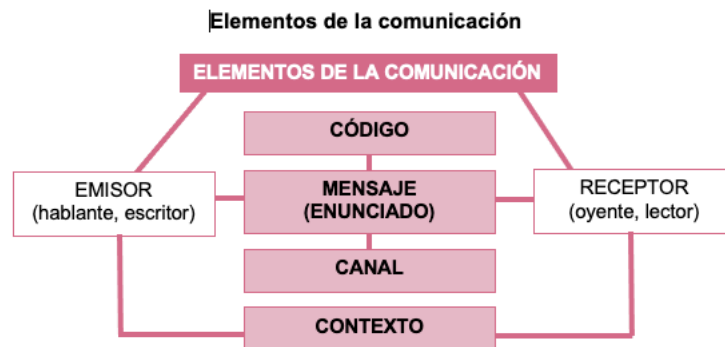
Tema 1. Comunicación	1
<i>1-Comunicación verbal</i>	<i>1</i>
1.1. Elementos de la comunicación	2
1.2. Funciones del lenguaje.....	2
1.3. Implicaturas.....	3
1.4. Actos de habla	3
<i>2- Comunicación no verbal</i>	<i>3</i>
2.1. La kinésica	4
<i>3- Lenguaje paraverbal o paralenguaje.....</i>	<i>5</i>
3.1. En el lenguaje oral.....	5
3.2. En el lenguaje escrito	5

1-Comunicación verbal

Aristóteles decía que la característica que definía a la especie humana era su carácter social, y para que ello fuera posible era necesario comunicarse mediante el *logos*: el lenguaje.

La comunicación, del latín “communicare”, significa “compartir”, un proceso de transmisión de información entre, al menos, un emisor y un receptor; también es un proceso de interacción, ya que transmisión de la información debe de ser respondida con una retroalimentación, ya sea verbal o no verbal.

1.1. Elementos de la comunicación



Lo que caracteriza la comunicación interpersonal es que los agentes de la comunicación son accesibles el uno al otro en la interacción, comparten el mismo espacio y tiempo y utilizan multiplicidad de códigos para conseguir el fin último, que es comunicarse.

Además de los elementos de la comunicación, juegan un papel esencial las funciones del lenguaje, las implicaturas y los actos de habla. Veamos algunas de esas teorías y modelos.

1.2. Funciones del lenguaje

En realidad, no son funciones del lenguaje, sino relaciones del mensaje con los componentes del acto comunicativo. Este modelo (modelo de Jakobson) trata de explicar cuáles son esas “funciones” a las que se destina el lenguaje cuando lo empleamos en un proceso comunicativo.

- Función representativa / referencial: centrada en el mensaje, el contenido; aparece en los enunciados que transmiten una información objetiva.
- Función expresiva / emotiva: predomina en enunciados en los que el emisor exterioriza su subjetividad. La comunicación no verbal y las marcas de subjetividad juegan un papel esencial.
- Función conativa / apelativa: centrada en el receptor, ya que este intenta influir en el emisor.
- Función metalingüística: se cumple en los enunciados que tienen como objetivo el código; el lenguaje habla sobre sí mismo.
- Función fática: tiene que ver con el canal, ya que el objetivo es establecer, prolongar o interrumpir la comunicación, o comprobar que va bien.
- Función poética / estética: aparece en enunciados que buscan llamar la atención sobre aspectos formales del enunciado.

1.3. Implicaturas

¿No te ha pasado alguna vez que entiendes lo que te dicen sin que te lo hayan dicho? Eso es que has entendido las implicaturas, la información no dicha explícitamente en un enunciado; el receptor recupera lo "no dicho" mediante la [inferencia](#). A grandes rasgos, las implicaturas dependen de dos principios:

Principio de la relevancia

Tiene en cuenta la cognición humana (lo que sabemos), ya que un enunciado es relevante cuanto mayor sea su efecto cognitivo o contextual y menor su esfuerzo de procesamiento; es decir, lo que decimos es relevante siempre que se adapte al contexto y el interlocutor lo entienda. Esto depende de la codificación (el lenguaje) y la inferencia (la manera de interpretar un mensaje).

Principio de cooperación

Hay cuatro máximas conversacionales: cantidad (ser informativo, pero no más de lo necesario), calidad (no decir lo falso ni lo que no se pueda probar), relevancia (ser pertinente al tema) y manera (ser claro, breve y ordenado).

1.4. Actos de habla

Austin, investigador de la Escuela de Oxford, desarrolló una teoría sobre el uso del lenguaje y cómo ese uso define interacciones y encuentros en *Cómo hacer cosas con palabras*. En ella, explica que todo mensaje dirigido a un interlocutor cumple una triple acción:

- Acción locutiva: el acto de proferir un enunciado, ya que todos los actos lingüísticos tienen significado. *Ej: hola.*
- Acción ilocutiva: el acto que realiza un hablante al emitir un enunciado, ya que hay una intención en lo que se dice. *Ej: me aconsejó que saludara.*
- Acción perlocutiva: el acto de producir efectos en el receptor. *Ej: me convenció para que la saludara.*

2- Comunicación no verbal

Cuando contamos algo, no solo es importante lo que contamos, sino cómo lo contamos.

¿Qué importancia tiene este tipo de comunicación? Según Knapp, gran experto en comunicación no verbal, en una conversación informal, los códigos no verbales pueden llegar a representar un 65 %, frente al 35 % de los verbales.

2.1. La kinésica

La kinésica estudia los gestos, las posturas y los movimientos corporales que forman parte del lenguaje no verbal. Hagamos un breve repaso de las extremidades corporales: presta atención para ir preparando las presentaciones orales...

- El **rostro** habla por sí solo en la mayor parte de las ocasiones, ya que muestra gusto, disgusto, miedo, asco, alegría, tristeza... especialmente la zona ocular. Basta con pensar en la foto de arriba, la niña de ojos verdes que fue captada por el fotógrafo McCurry y dio la vuelta al mundo como portada en el National Geographic, reflejando la miseria y el sufrimiento del pueblo afgano. Esa intensa mirada sería la que resumiría el dicho de que “una imagen vale mil palabras”, quizá más.
- Las **manos** comunican más que cualquier otra parte del cuerpo porque hay más conexiones entre ellas y el cerebro que entre cualquier otra parte del cuerpo. Con la palma de la mano hacia arriba indicamos autoridad, con ella hacia abajo sumisión, si la cerramos y dejamos libre el índice suele ser con signo acusatorio; cuando las entrelazamos delante del cuerpo indica fracaso, reflexión o incluso actitud de rezo; si las cruzamos por detrás de la cabeza es una actitud relajada, pero si se cruzan por detrás de la espalda suele ser para esconder algo o mostrar superioridad; frotarse las manos indica frío normalmente, pero también buenas noticias si lo hacemos de manera lenta y pausada; apoyar la cabeza sobre la mano indica que está en fase de evaluación o pérdida de interés; también se pueden “chocar los cinco” para indicar éxito o felicitar por algo.
- Se utilizan las manos para **saludar**, como moverla hacia los lados en el aire o realizar el apretón de manos, en el que ambas manos deberían estar en posición vertical para indicar igualdad; si una palma estuviera hacia abajo, indicaría superioridad con respecto al otro y si estuviera hacia arriba, inferioridad o sumisión.
- Los **dedos** se utilizan para taparse la boca como indicador de silencio, y tocarse el cuello, la corbata o la nariz indica mentira; tocarse la boca con los dedos suele indicar inseguridad o duda, incluso nervios; si repiqueteamos una superficie con los dedos muestra impaciencia y; los pulgares también comunican, hacia arriba indica éxito o “bien hecho”, hacia abajo malas noticias e incluso la muerte ante un gladiador de la época romana, si un hombre esconde únicamente los pulgares en los bolsillos, dejando el resto de la mano, atrae la atención hacia su aparato genital.
- Los **brazos** se pueden cruzar con las manos abiertas en actitud defensiva o cerradas, mostrando desacuerdo; aunque en general el cruce de brazos indica una barrera comunicativa. Ponerlos en jarras indica grandeza o querer impresionar, como las modelos cuando se paran al principio de la pasarela para mostrar sus diseños. Si los brazos caen hacia los lados suele indicar tranquilidad, aceptación.
- Las **piernas** comunican también, aunque tenemos menor consciencia de ellas normalmente. Las posturas básicas serían abiertas, que reflejan actitud ganadora, ambiciosa; cerradas, seguridad, integridad o galanteo, normalmente

asociado a la feminidad de la mujer; con un pie adelantado, indicando hacia dónde se dirige la cabeza, o con las rodillas una delante de la otra, lo que permite el acercamiento o cierta sensualidad. Si cruzamos las piernas también comunicamos: el cruce estándar sería sentado, una rodilla sobre la otra, indicando reserva o nervios si se mueve el pie, las piernas en forma de cuatro es más típico del sexo masculino o una actitud para discutir, especialmente si se toca con la mano el tobillo. Sentados a horcajadas suele indicar control, actitud dominante y cruzar los tobillos, en protocolo puede ser para relajar la postura, así como las piernas en paralelo, más típico del sexo femenino.

3- Lenguaje paraverbal o paralenguaje

No podemos olvidar el lenguaje paraverbal, que tiene la doble función de mejorar la comprensión del lenguaje verbal y favorecer la manifestación de sentimientos, emociones y actitudes en el habla y en el escrito.

La correcta utilización de este tipo de lenguaje ayuda a conseguir la atención del público, de nuestros receptores, facilita la tarea al emisor y la comprensión del mensaje, ayudándose del contexto y el canal. Añadiendo anécdotas, bromas, datos, ejemplos, incluyendo la sorpresa, las preguntas retóricas y directas, haciendo uso de la empatía, estableciendo un orden en las ideas y a través de un lenguaje claro y sencillo, comunicaremos más y mejor.

3.1. En el lenguaje oral

Algunos de los elementos del paralenguaje que hay que tener en cuenta para comunicar correctamente cuando hablamos son la entonación, las pausas o el énfasis.

3.2. En el lenguaje escrito

Cuando escribimos, también debemos utilizar correctamente el paralenguaje, tanto los signos de puntuación como los de entonación. Repasémoslo rápidamente:

- Signos de puntuación. El punto y final para terminar un párrafo, el punto y aparte para cerrar una oración; el punto y coma o la coma para separar unidades más pequeñas, el guion para dar pie al diálogo en teatro...
- Signos de entonación. El uso de las comillas "" para dar a entender algo sin explicarlo, la exclamación para elevar el tono de voz ¡!, la interrogación para expresar duda, puntos suspensivos para no terminar de decir algo bien por simular una interrupción o bien porque no es necesario decirlo, entre otros.
- Recuerda que, si escribes todo el texto en mayúsculas, es como si estuvieras gritando.