

COMUNICACIÓN Y LENGUAJE

1. LA COMUNICACIÓN

Los seres humanos somos primordialmente seres “sociales”, en el sentido de que pasamos la mayor parte de nuestras vidas con otras personas. Diariamente nos comunicamos: de manera ordenada o no, con intención o involuntariamente, con gestos o palabras. Nos comunicamos en distintos ámbitos y de distintas maneras: Expresando sentimientos, deseos, opiniones, etc.

Pero, ¿Qué es la comunicación? Es el proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción; etimológicamente proviene del latín “communicare” que se traduce como: “Poner en común, compartir algo”.

La comunicación es uno de los procesos más importantes y complejos que lleva a cabo el ser humano. Por ello es importante tomar conciencia y asumir el control de lo que comunicamos para ser eficientes y obtener el máximo de las personas y las situaciones.

Se estima que más de un 60% de nuestras actividades diarias involucran alguna forma de comunicación: El 6% lo dedicamos a escribir, el 11% a leer, el 21% a hablar, y el 30% a escuchar. (Rankin, citado por McEntee. Comunicación Oral. Alhambra Editorial, 1988). Sin olvidar que existen otras formas de comunicarse: gestos, mirada, actitud, vestuario, etc.

Para que la comunicación sea posible es preciso que la expresión sea correcta; la expresión, según la RAE, es la declaración de una cosa para darla a entender. Así, cuando nos comunicamos estamos haciendo partícipe a otra persona de algo que tenemos, pero el objetivo cierto es que se entienda nuestro mensaje. Comunicarse es por tanto más complejo y amplio que expresarse, y para una correcta comunicación es preciso una buena expresión, aunque ésta no sea suficiente.

Todos estos elementos, la expresión y la palabra, el gesto o la posición corporal posibilitan la comunicación, y juntos conforman el lenguaje. El lenguaje, escribe Rafael Seco, es el gran instrumento de comunicación de que dispone la Humanidad, íntimamente ligado a la civilización, hasta tal punto que se ha llegado a discutir si fue el lenguaje el que nació de la sociedad, o fue la sociedad la que nació del lenguaje.

En realidad, continúa el autor, los pensamientos y los estados de ánimo son siempre algo vago e inconcreto si no se traducen en palabras, si no se hablan mentalmente. Así, y aun teniendo el lenguaje no verbal una gran importancia en cualquier acto comunicativo, nos expresaremos mejor cuanto más conozcamos la palabra y mayor sea nuestro caudal lingüístico. No cabe duda, concluye Rafael Seco, que las ventajas estarán de parte de aquellas personas en que ese caudal sea más preciso. Todo el mundo sabe que el que se expresa con mayor claridad y precisión es dueño de recursos poderosos para abrirse camino en el trato con sus semejantes. El arte de hablar o escribir es el arte de persuadir.

Por tanto, mejorar nuestra capacidad de comunicación es la meta, y para llegar debemos profundizar en el conocimiento y uso del lenguaje. Debemos transmitir las ideas y hacernos comprender por los demás, y para ello es necesario adoptar un sistema de comunicación cuyo correcto uso nos permita alcanzar el objetivo.

2. ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

Todo sistema de comunicación, cualquiera que sea su naturaleza, está integrado por los siguientes elementos:

- Emisor, el que habla o escribe.
- Receptor o destinatario, el que escucha o lee.
- Mensaje, lo que el emisor transmite al receptor.
- Código, el sistema de señales previamente convenido para darse a entender.
- Canal, el medio a través del cual el mensaje llega al receptor o destinatario.
- Contexto, es la situación en la que se produce la comunicación.

La presencia de estos elementos es tan esencial que, si la comunicación falla, la causa hay que buscarla en deficiencias imputables a cualquiera de ellos. La habilidad de quien comunica no es espontánea, sino que radica en el control continuo de los canales de comunicación. Hay que conocer a los destinatarios de nuestros mensajes, prever y valorar sus reacciones, pues debemos estar seguros no solamente de que el mensaje será comprendido, sino que mediante él se promoverá la acción deseada.

La buena comunicación exige que un emisor emplee correctamente las técnicas de expresión adecuadas para transmitir un mensaje claro, preciso y ordenado a unos destinatarios que deben captar, sin un esfuerzo especial, su contenido. La acertada utilización de un código común, previamente seleccionado, y el correcto funcionamiento del canal por el que se desliza el mensaje son los otros dos elementos que harán posible esa comunicación.

3. TIPOS DE COMUNICACIÓN

Las formas de comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías:

La comunicación verbal se refiere a las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz (tono de voz). La comunicación verbal puede realizarse de dos formas: Oral, a través de signos orales y palabras habladas. Escrita, por medio de la representación gráfica de signos.

La comunicación no verbal hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal. La comunicación no verbal se realiza a través de multitud de signos de gran variedad: Imágenes sensoriales (visuales, auditivas, olfativas...), sonidos, gestos, movimientos corporales, etc.

En ambos casos, el objetivo es el mismo: el procesamiento de un mensaje para que a quien está dirigido lo pueda recibir y lo entienda a través de una de las vías posibles de diálogo.

No obstante, existen notables diferencias entre comunicación no verbal y verbal:

Canal utilizado, la primera y más obvia es el soporte que cada tipología utiliza. Así, en la comunicación verbal, empleas la palabra para transmitir la información, ya sea de forma oral (signos sonoros o auditivos, como gritos, exclamaciones, silbidos, sonidos vocales...) o escrita (letras, signos lingüísticos y dibujos). Por su parte, en la

comunicación no verbal (CNV) el envío del mensaje se lleva a cabo generalmente mediante elementos visuales. En este caso, puedes valerte de diferentes componentes, desde paralingüísticos (tono de la voz, ritmo, volumen, timbre, silencios...) o kinésicos (expresión facial y corporal), hasta proxémicos (la distancia interpersonal) o el propio entorno (los objetos que te rodean y que dicen mucho de ti).

Alcance, la CNV es mucho más antigua que la verbal. Es el medio que el ser humano ha utilizado durante milenios para comunicarse cuando aún no existía el lenguaje oral. Por este motivo, el lenguaje no verbal es universal, es decir, puedes entenderte con cualquier persona del planeta a través de esta modalidad de comunicación. En cambio, la comunicación verbal es más limitada en cuanto a su alcance, pues se basa en un código preestablecido: el idioma. Como consecuencia, para que exista intercambio de información, es necesario que los interlocutores compartan la misma lengua.

Comprensión, eso sí, en el caso de que compartas el mismo código con el receptor, la comunicación verbal es más fácil de descifrar, generando menos oportunidades de confusión al trasladar el mensaje. En la CNV, el entendimiento es más complicado y requiere de una alta dosis de interpretación por parte de la otra persona, por lo que puede generar incomprensión.

Impacto, pese a esta dificultad, lo cierto es que la comunicación no verbal representa gran parte de la información que se comunica. De hecho, solo el 7% del mensaje que percibe tu interlocutor proviene de la palabra hablada o escrita, mientras que el 38% es enviado a través de la comunicación paralingüística y el 55% restante, mediante la kinésica, según los experimentos realizados por el psicólogo Albert Mehrabian. Es decir, a pesar de lo que se pueda pensar inicialmente, cuando estás hablando con una persona, le estás diciendo más a través de tu comunicación no verbal, que a través de tus palabras.

Control, esto se debe al carácter incontrolable de la CNV. Este tipo de lenguaje emana de la parte límbica del cerebro, la emocional, y, por tanto, es irrefrenable. Incluso cuando quieras evitar conscientemente una reacción, la parte racional de la mente tarda un poco en ocultarla, así que durante al menos un cuarto de segundo fluirá la emoción original. El lenguaje verbal, por el contrario, surge en la parte racional del cerebro, lo que significa que tienes la capacidad de decir con palabras lo que realmente quieres decir, sea o no cierto al 100%.

Fiabilidad, esta incontrolabilidad de la CNV es precisamente lo que le confiere mayor fiabilidad. Sabiendo desenmarañar las señales del lenguaje no oral, obtendrás una información mucho más completa y veraz sobre lo que te está diciendo la otra persona. Sin embargo, si solo atiendes a los que se dice verbalmente, es muy posible que no llegues a ese resultado, pues te basarás solo en una parte del mensaje, la más manipulable. Por ejemplo, puede que te pregunten cómo estás y de tu boca emane un "Muy bien", pero si el receptor se fija en otros aspectos, verá que tu cara y tu cuerpo manifiesten tristeza.

En cualquier caso, pese a las diferencias, la comunicación no verbal y la verbal no son excluyentes, sino complementarias, sirviéndose una a otra para reforzar y ampliar el mensaje y hacerlo más comprensible al resto de personas. Una meta que todo comunicador debe dominar.

4. LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

La CNV es el proceso de comunicación mediante el envío y recepción de mensajes sin palabras, es decir, mediante indicios y signos. Se lleva a cabo sin una estructura sintáctica, por lo que no pueden analizarse secuencias de constituyentes jerárquicos.

Estos mensajes pueden ser comunicados a través de gestos, lenguaje corporal o postura, expresión facial y el contacto visual, la comunicación de objetos tales como ropa, peinados o incluso la arquitectura o símbolos y la infografía, así como a través de un agregado de lo anterior, como la comunicación de la conducta. La CNV juega un papel clave en el día a día de toda persona.

La comunicación no verbal surge con los indicios de la especie humana antes de la evolución del lenguaje propiamente dicho. Los animales no humanos también muestran ciertos tipos de comunicación no verbal. Es importante no confundir la comunicación no verbal con la comunicación no oral, ya que existen formas de comunicación verbal (es decir, con estructura lingüística o sintáctica) que no son orales, como por ejemplo la comunicación escrita y los lenguajes de señas. Asimismo, existe comunicación no verbal que puede ser producida oralmente, como los gruñidos o sonidos de desaprobación. En los seres humanos, la CNV es frecuentemente paralingüística, es decir, acompaña a la información verbal matizándola, ampliándola o mandando señales contradictorias. Es por ello que la CNV es importante en la medida que:

«Cuando hablamos (o escuchamos), nuestra atención se centra en las palabras más que en el lenguaje corporal. Aunque nuestro juicio incluye ambas cosas. Una audiencia está procesando simultáneamente el aspecto verbal y el no verbal. Los movimientos del cuerpo no son generalmente positivos o negativos en sí mismos, más bien, la situación y el mensaje determinarán su evaluación.» (Givens, 2000, p. 4)

4.1 Tipos de comunicación no verbal

Estudios recientes han puesto de relieve también la existencia de toda una gama de formas de comunicación animal, por ejemplo, las abejas, los silbidos de los pájaros, delfines y las ballenas. De todas maneras, desde la semiótica, por ejemplo, la comunicación animal no existe como tal, pues sólo hay comunicación entre los seres humanos, debido a la capacidad de comunicación e interpretación que hay en ellos. En los animales más bien hay conducta instintiva; por tanto, este comportamiento no podría llamarse comunicación, cuyo sentido finalmente se produce fruto de la reflexión de los seres humanos sobre sus propias maneras de significar.

Las formas no verbales de comunicación entre los seres vivos incluyen: luces, imágenes, sonidos, gestos, colores y entre los humanos, además, los sistemas simbólicos: las señales, las banderas y otros medios técnicos visuales. Estos sistemas simbólicos son creados por los hombres para comunicarse y para ello deben ponerse de acuerdo acerca del significado que van a atribuirle a cada señal.

Se puede hacer una clasificación en tres grupos de los signos no verbales, según sus usos principales: Los signos no verbales con usos sociales (interacción social), los signos no verbales con usos estructuradores del discurso (organizar la comunicación en interacción); los signos no verbales con usos comunicativos (para expresar sensaciones,

sentimientos y determinar nociones).

4.1.1. Expresiones faciales

Las expresiones faciales son responsables de una gran proporción de comunicación no verbal. Considere cuánta información se puede transmitir con una sonrisa o un ceño fruncido. La mirada en la cara de una persona a menudo es lo primero que vemos, incluso antes de escuchar lo que tienen que decir.

Si bien la comunicación no verbal y el comportamiento pueden variar dramáticamente entre culturas, las expresiones faciales de felicidad, tristeza, ira y miedo son similares en todo el mundo.

4.1.2. Gestos

Los movimientos y señales deliberados son una forma importante de comunicar el significado sin palabras. Los gestos comunes incluyen agitar, señalar y usar los dedos para indicar cantidades numéricas. Otros gestos son arbitrarios y están relacionados con la cultura.

En el ámbito de la corte, se sabe que los abogados utilizan diferentes señales no verbales para intentar influir en las opiniones de los miembros del jurado. Un abogado puede mirar su reloj para sugerir que el argumento del abogado oponente es tedioso o incluso puede poner los ojos en blanco ante el testimonio ofrecido por un testigo en un intento de socavar su credibilidad. Estas señales no verbales se consideran tan poderosas e influyentes que algunos jueces incluso establecen límites sobre qué tipo de conductas no verbales se permiten en el tribunal.

4.1.3. Paralingüística

La paralingüística se refiere a la comunicación vocal que está separada del lenguaje real. Esto incluye factores como el tono de voz, el volumen, la inflexión y el tono. Considere el poderoso efecto que el tono de voz puede tener sobre el significado de una oración.

Cuando se dice en un fuerte tono de voz, los oyentes pueden interpretar la aprobación y el entusiasmo. Las mismas palabras dichas con un tono de voz vacilante pueden transmitir desaprobación y falta de interés.

Considere todas las diferentes formas en las que simplemente cambiar su tono de voz podría cambiar el significado de una oración. Un amigo podría preguntarte cómo te estás yendo, y podrías responder con el estándar “Estoy bien”, pero la forma en que realmente digas esas palabras podría revelar una gran cantidad de cómo te sientes realmente. Un tono de voz frío podría sugerir que en realidad no estás bien, pero no deseas hablar de ello. Un tono de voz alegre y brillante revelará que realmente te estás yendo bastante bien. Un tono sombrío y abatido indicaría que tal vez tu amigo debería indagar más buscando que te abrieras.

4.1.4. Lenguaje corporal y postura

La postura y el movimiento también pueden transmitir una gran cantidad de información. La investigación sobre el lenguaje corporal ha crecido significativamente desde la década de 1970, pero los medios populares se han centrado en la interpretación excesiva de las posturas defensivas, el cruce de brazos y el cruce de piernas.

Si bien estos comportamientos no verbales pueden indicar sentimientos y actitudes, la investigación sugiere que el lenguaje corporal es mucho más sutil y menos definitivo de lo que se creía anteriormente.

4.1.5 Proxémica

Las personas a menudo se refieren a su necesidad de “espacio personal”, que también es un tipo importante de comunicación no verbal.

La cantidad de distancia que necesitamos y la cantidad de espacio que percibimos como perteneciente a nosotros está influenciada por una serie de factores que incluyen normas sociales, expectativas culturales, factores situacionales, características de personalidad y nivel de familiaridad. Por ejemplo, la cantidad de espacio personal necesario para mantener una conversación informal con otra persona generalmente varía entre 45 cm y 1.2 metros.

Por otro lado, la distancia personal necesaria para hablar a una multitud de personas es de alrededor de 3 metros.

4.1.6. Miradas

Los ojos juegan un papel importante en la comunicación no verbal y cosas tales como mirar, mirar fijamente y parpadear son comportamientos no verbales importantes. Cuando las personas se encuentran con personas o cosas que les gustan, el índice de parpadeo aumenta y las pupilas se dilatan.

Mirar a otra persona puede indicar un rango de emociones que incluyen hostilidad, interés y atracción.

Las personas también utilizan la mirada para determinar si alguien es honesto. El contacto visual normal y constante a menudo se toma como una señal de que una persona está diciendo la verdad y es confiable.

Los ojos frívolos y la incapacidad de mantener el contacto visual, por otro lado, con frecuencia se consideran indicadores de que alguien miente o es engañoso.

4.1.7 Háptica

Comunicarse a través del tacto es otro comportamiento no verbal importante. Ha habido una gran cantidad de investigaciones sobre la importancia del tacto en la infancia (De 6 a 11 años) y la primera infancia (De 0 a 5 años). El clásico estudio de Harry Harlow demostró cómo el contacto y el contacto privados impiden el desarrollo.

Los monos bebés criados por madres de alambre experimentaron déficits permanentes en el comportamiento y la interacción social. El tacto se puede utilizar para comunicar afecto, familiaridad, simpatía y otras emociones.

4.1.8. Aromacología

Podemos diferenciar hasta 10.000 olores y está íntimamente relacionado con los recuerdos y las emociones. Esto se debe a que el olfato está directamente conectado con el sistema límbico, que es la parte del cerebro dedicada a la memoria, las respuestas emocionales, el aprendizaje... Además, los distintos olores pueden alterar la concentración, las ondas cerebrales y el ritmo del corazón.

4.1.9. Gustativa

A través del sentido del gusto podremos obtener información diversa (dulzor, amargor, salado, acidez) que por ejemplo podrá permitirnos conocer la gastronomía local con todas sus implicaciones culturales, económicas, climáticas, etc.

4.1.10. Cronémica o cronemia

Consiste en la interpretación de la conducta humana con respecto al tiempo, un elemento cultural que permite cualificar la forma en que se producen los episodios comunicativos dentro de las relaciones sociales. A partir de esto, se afirma que cada persona advierte de una forma particular el paso del tiempo y predomina en ello, básicamente la comunidad de la cual forma parte, no únicamente la manera de ser. De acuerdo al entorno social donde se desenvuelva el ser humano, este percibe el transcurso de un periodo de una manera muy propia y le da cierta importancia.

4.1.11. Apariencia

Nuestra elección de color, vestimenta, peinados y otros factores que afectan la apariencia también se consideran un medio de comunicación no verbal.

La investigación sobre la psicología del color ha demostrado que diferentes colores pueden evocar diferentes estados de ánimo. La apariencia también puede alterar las reacciones fisiológicas, los juicios y las interpretaciones.

Solo hay que pensar en todos los juicios sutiles que se hace rápidamente sobre alguien en función de su apariencia. Estas primeras impresiones son importantes, por lo que los expertos sugieren que los solicitantes de empleo se vistan apropiadamente para entrevistas con posibles empleadores. Los investigadores han descubierto que la apariencia puede desempeñar un papel en cómo se percibe a las personas e incluso cuánto ganan. Un estudio de 1996 descubrió que los abogados calificados como más atractivos que sus pares ganaban casi un 15 por ciento más que los calificados como menos atractivos.

La cultura es una influencia importante en cómo se juzgan las apariencias. Mientras que la delgadez tiende a ser valorada en las culturas occidentales, algunas culturas africanas relacionan los cuerpos de figura completa con una mejor salud, riqueza y estatus social.

4.1.12. Artefactos

Los objetos y las imágenes también son herramientas que se pueden usar para comunicarse de forma no verbal. En un foro en línea, por ejemplo, puede seleccionar un avatar para representar su identidad en línea y para comunicar información sobre quién es usted y las cosas que le gustan.

Las personas a menudo pasan mucho tiempo desarrollando una imagen particular y rodeándose de objetos diseñados para transmitir información sobre las cosas que son importantes para ellos. Los uniformes, por ejemplo, se pueden usar para transmitir una gran cantidad de información sobre una persona.

Un soldado se vestirá con uniforme, el sacerdote con sotana y un médico usará una bata de laboratorio blanca. A simple vista, estos conjuntos le dicen a la gente lo que hace una persona para ganarse la vida.

4.1.13. La comunicación no verbal específica del lenguaje escrito

En las relaciones cara a cara, incluso en las telefónicas, disponemos de una gran cantidad de información no verbal que matiza, complementa o incluso contradice lo que decimos con las palabras. ¿Qué pasa en la escritura? ¿Cómo sustituimos la entonación, la expresión del rostro o la gesticulación? Muchas veces percibimos la falta de estos mensajes no verbales como una carencia del código escrito.

Pero la lengua escrita también transmite mensajes más allá de lo puramente verbal, pudiéndose cubrir una buena parte de las necesidades de los interlocutores para expresar actitudes, estados de ánimo o intenciones.

Los signos de puntuación tienen como misión, en parte, dar una información que en el habla oral realiza el paralenguaje: ¿Te veré mañana?, ¡No puedo creerlo!, No sé si este vestido es el más adecuado...

Estos signos, como vemos, no solo corresponden a la estructura sintáctica de la frase, sino que también indican entonación.

Los recursos tipográficos ayudan a completar la misión de los signos de puntuación y pueden utilizarse de forma parecida a como utilizamos la voz para destacar determinado concepto o expresión. Por ejemplo, cuando utilizamos negrita, es como si estuviéramos acentuando esta palabra con la voz o las cursivas, por ejemplo, en determinadas ocasiones se pueden utilizar para indicar ironía.

Los emoticonos o “smileys”. Los signos de puntuación tradicionales como los de exclamación e interrogación se quedan cortos y por ello han triunfado los emoticonos o los smileys, porque nos permiten expresar nuestros sentimientos de una forma rápida y gráfica. Así, :) significa sonrisa, mientras que : (nos denotaría tristeza o decepción, por otro lado y ;) muestra un guiño.

El aspecto general del texto, que incluso antes de leerlo, transmite imagen y por supuesto, transmite la imagen del emisor. Presentación, espacios, márgenes, distribución del contenido, tipo y tamaño de letra, etc.

Respecto la caligrafía en los textos escritos a mano: los grafólogos pueden decir mucho más de un texto y de su redactor que lo que dice el texto. Incluso cualquiera de nosotros sin ser experto podemos deducir muchos rasgos del carácter de quién lo ha escrito: sexo, temperamento, nivel de educación, etc.

Corrección ortográfica. La imagen descuidada no favorece la imagen de la persona ni su imagen profesional. Alguien que proyecta un PowerPoint o envía un correo con errores ortográficos, causa una impresión poco profesional.

El tipo de medio que utilizamos para comunicarnos por escrito, no es lo mismo comunicar una noticia por WhatsApp, que por carta, correo electrónico o burofax.

Cuánto tardamos en responder, la gestión del tiempo en la escritura y el envío de mensajes forma parte también de la información que transmitimos a nuestros interlocutores.

La escritura, en sus variados usos, lleva también implícitos unos mensajes no estrictamente verbales que condicionan el significado de las palabras. Por ello, cuando escribimos debemos tener en cuenta una vez más qué decimos, cómo lo decimos y cómo lo transmitimos.

4.2 Características y funciones de la CNV

Se destacan cuatro características de la CNV:

- Universalidad siempre presente, aunque haya diferencias culturales en su expresión. Algunas, como sonreír, fruncir el ceño, reírse o llorar tienen significados similares en cualquier sitio.
- Convencionalidad, es decir, está ligada a la cultura y esta influye de manera importante en la expresión e interpretación de las señales no verbales.
- Ambigüedad, no podemos estar seguros de que los demás entenderán lo que queremos expresar a través de la CNV. Además, algunos comportamientos no verbales contienen varios significados posibles. Por ejemplo, llorar puede expresar tristeza, alegría, alta emocionalidad u otros.
- Contextualidad, el mismo comportamiento no verbal (p. ej. mirar al suelo) puede diferir en significado según el contexto en el que se da (tristeza o sumisión).

En la comunicación cara a cara, la CNV es un complemento clave del discurso y puede desempeñar diversas funciones:

- Reiterativa, repitiendo la información verbal, por ejemplo, puede ser el señalar con el dedo una dirección dicha.
- Complementaria, dando más información lo que se dice, por ejemplo, sería poner una mano en el foco de dolor para expresar la intensidad.
- Sustitutiva de lo verbal, por ejemplo, es saludar solo con la mano.
- Reguladora, a menudo utilizamos la CNV con el fin de regular el proceso de comunicación, por ejemplo, afirmar con la cabeza para que el otro siga hablando
- Opositora, por último, las señales no verbales pueden indicar significados opuestos a lo que se expresa verbalmente, por ejemplo, decir que no nos molesta algo con cara de desagrado.

4.3 Diferencias culturales en la CNV

La cultura hace referencia a un grupo de personas, cuyos miembros comparten, a través de comportamientos de comunicación, creencias, costumbres, valores, patrones de interacción y antecedentes históricos. La CNV está muy ligada a la cultura y, al igual que esta, es omnipresente, multidimensional e ilimitada. La mayor parte del comportamiento no verbal se aprende después de nacer. Sus funciones, dimensiones y uso adecuado se adquieren en el seno de una cultura.

Las diferencias culturales más destacables se encuentran en la expresión de lenguaje corporal. A modo de ejemplo, comparemos China y EE.UU., como representantes de las culturas del Este y del Oeste, respectivamente.

La postura presenta diferencias de significado entre ambas culturas. En China, tanto hombres como mujeres se deben levantar cuando se les presenta a alguien. Los alumnos también deben levantarse para dirigirse al profesor. En EE.UU. se permite hablar estando sentado, sea cual sea la relación con el receptor. Además, nos podemos imaginar fácilmente a un hombre que, en su oficina privada, habla por teléfono echándose la silla

para atrás y subiendo los pies encima de la mesa. En este contexto, dicha postura puede reflejar relajación, entre otras. En cambio, en China esta postura se consideraría altamente ofensiva.

En cuanto a los gestos, destacan aquellos que solo tienen sentido en la cultura en la que se han desarrollado. En China, un puño con el dedo meñique extendido significa el último; los dedos índices puestos en las sienes indica pensar. En EE.UU., mover en círculo el dedo índice al lado de la sien expresa que alguien está loco. Frotar los dedos índices señala vergüenza y encogerse de hombros indica un no lo sé.

Las expresiones faciales son especialmente indicadores de emociones y sentimientos. En la cultura del Oeste lo normativo es expresarlas. En cambio, en la cultura del Este se evita tal expresión. En China, por ejemplo, aunque una familia pase por una etapa de sufrimiento, recibirá a sus huéspedes con una buena sonrisa.

El contacto visual es una parte importante de la kinésica. En EE.UU. mirar a los ojos cuando se expresa un mensaje es signo de honestidad y sinceridad. En China, un contacto visual directo puede ser considerado como señal de desprecio, falta de educación o de respeto, entre otras.

En cuanto al tacto, en EE.UU. no es común en conversaciones con amigos o conocidos y en China es un indicador de cuidados. Besar, que también supone el uso del canal háptico, es parte del saludo en las culturas del Oeste. En China el beso solo es propio de las parejas.

La proxémica estudia el uso que hacemos del espacio y de las distancias que mantenemos cuando nos comunicamos. La cultura del Oeste tiene más necesidad de espacio interpersonal, orientada hacia el individualismo y ocurre lo contrario con las culturas del Este. En EE.UU., si una persona toca a otra persona por error, le pedirá disculpas. En un grupo de personas de EE.UU., suele haber más interacción entre aquellas con posiciones enfrentadas. En cambio, en China las personas se relacionan más con los que tienen al lado. Interaccionar con quienes están en una posición opuesta les supone dificultades e incomodidad.

La territorialidad también muestra diferencias a lo largo de las culturas. En el Este, el concepto de territorio es muy débil y compartir o tocar cosas de otros sin permiso es algo natural. En el Oeste, tocar o hacer uso de las cosas de otros sin permiso provoca actitudes más marcadas de territorialidad.

En cuanto al paralenguaje, se destaca el significado del silencio. En el Este se considera oro, una señal de respeto y contemplación. En cambio, en el Oeste, la ausencia de un feedback continuo y la presencia del silencio en una conversación se considera como una falta de respeto y genera incomodidad. En cuanto a los sonidos no verbales, en China el volumen y el tono del habla son muy altos, comparados con los de EE.UU., incluso a una distancia interpersonal pequeña. En cambio, reírse a carcajadas es común entre las personas estadounidenses y, en China, la risa se suele contener.

Por último, y en cuanto a la CNV a través de los objetos, se destaca que las culturas del Este dan mucha importancia a la apariencia física y a la vestimenta. La preocupación principal es la adecuación de estas. En cambio, no dan tanta importancia al olor, habiendo un menor consumo de productos que modifican el olor, como los perfumes. En las culturas del Oeste, la vestimenta es generalmente informal y se le da mayor

importancia en las situaciones formales. El olor, en este caso, sí importa significativamente y hay mucho desagrado hacia los olores naturales.

5. LA COMUNICACIÓN VERBAL

La forma natural de expresarse es a través de la lengua hablada. El niño aprende su lengua materna en su manifestación fónica, y sólo años más tarde adquiere un código escrito para comunicarse. La escritura es el proceso mediante el cual convertimos el lenguaje oral en representación gráfica, pero desde que surge la gramática como el conjunto de normas que permiten hablar y escribir bien una lengua, la lengua escrita se ha convertido en modelo para la lengua hablada.

Sin duda, la expresión escrita es más difícil que la hablada, por ser menos espontánea y por carecer de los recursos de expresividad que acompañan al lenguaje hablado. Al escribir sólo disponemos de medios lingüísticos, y ello nos obliga a poner en juego todos nuestros conocimientos del idioma y a aplicarlos correctamente. Esto significa que habrá siempre cierto grado de oposición entre cualquier modalidad del lenguaje escrito y el lenguaje hablado, que es la oposición tradicionalmente establecida entre narración y coloquio.

Pero este inevitable grado de oposición entre lenguaje hablado y lenguaje escrito no significa que alguno de ellos deba entrañar incorrecciones. Ambas formas de expresión comparten el léxico, el vocabulario, pero difieren en la sintaxis (que es la parte de la gramática, que enseña a coordinar y unir las palabras para formar las oraciones y expresar conceptos). Esta diferencia es tal que, en muchas ocasiones, traspasar sin más el lenguaje hablado a un papel se convierte en algo deprimente por la gran cantidad de incorrecciones gramaticales cometidas en nuestras palabras dichas. El lenguaje hablado tiene sus propias características que lo hacen singular, pero esta particularidad no está reñida con la obligada corrección lingüística.

5.1 La comunicación oral. Generalidades

Sin las palabras y la capacidad de expresarlas por medio de la voz, resultaría casi imposible coordinar las relaciones más elementales. Cuando el hombre comunica sus necesidades e ideas a sus congéneres para lograr su comprensión o conseguir su cooperación, debe hablar de modo coherente, convincente y preciso. Debe hablar bien.

El habla es un vehículo idóneo para orientar, disuadir o convencer a los semejantes. Tanto en sociedad como en el propio círculo de amistades, es tan importante la habilidad para expresar convincentemente las ideas como la capacidad para concebirlas. En nuestras conversaciones, muchas veces no obtenemos lo que deseamos porque no conseguimos dramatizar o subrayar aspectos positivos o negativos de lo que intentamos transmitir.

Esta forma de expresión es de gran importancia, y como indica Juan Ramón Jiménez: Quien escribe como habla irá más lejos en lo porvenir que quien habla como escribe. Esta máxima nos señala que, si consiguiésemos que nuestra palabra escrita fuese tan sencilla y útil como nuestra expresión oral, habríamos avanzado mucho camino en la mejoría de nuestra redacción.

¿Dónde radica pues la habilidad del buen comunicador? Sin duda, en el estudio y

preparación de una metodología que le permita aproximarse a los destinatarios de su mensaje, de tal forma que suscite en éstos el deseo de conocer e indagar en lo que escuchan. Hoy, existen nuevas herramientas tecnológicas para mejorar la comunicación oral, y éstas se dirigen y orientan más a captar y convencer a los distintos auditorios que a mejorar la simple exposición de razonamientos, hechos o puntos de vista.

5.2 La comunicación escrita. Generalidades

La escritura, más allá de la expresión oral, es un acto de comunicación que tiende a perdurar en el tiempo. Nuestros escritos son fiel reflejo de nuestro bagaje y nivel cultural, unas cualidades muy personales sometidas al juicio y opinión de todo aquel que se acerque a leerlos. Sin duda, una parte importante de cada uno queda plasmada en un papel para siempre, independientemente del tema o del momento en que lo escribimos.

El militar, a lo largo de su trayectoria profesional y en muy diferentes destinos, se ve obligado a escribir sobre muy distintos temas dirigidos a muy dispares audiencias. Normas, resúmenes o instancias son sólo alguno de los escritos que debemos elaborar y, como casi cualquier otra actividad humana, la redacción tiene sus propias reglas y pautas que hay que conocer y respetar. Sólo desde el conocimiento y respeto escrupuloso a estas normas gramaticales podremos “jugar” luego a hacer más ricos nuestros textos.

Por otro lado, el militar tiene en la palabra una herramienta necesaria de trabajo, y por ese motivo debe conocer las reglas y mejorar continuamente su lenguaje. Además, tiene que ser consciente de que al emplear y practicar los procedimientos de redacción, la riqueza de sus escritos aumentará, ganará tiempo para otros trabajos y, sobre todo, no tendrá que subsanar a posteriori incorrecciones que puedan incomodarle.

La comunicación oral comparte, como veremos, muchas cosas con la escrita, sin embargo, en esta última queda mucho más patente la corrección de la gramática, y en concreto de la ortografía. En el lenguaje oral, las letras `b´ y `v´ suenan igual o las frases inconclusas pueden ser intencionadas, pero cuando volcamos en palabras escritas nuestro ideas o pensamientos, estas observaciones se convierten en errores garrafales.

La ortografía, base fundamental de nuestro lenguaje, está bien regulada y es de muy fácil consulta. Sin embargo, conviene recordar que el lenguaje es un elemento vivo, y como tal evoluciona con las sociedades que lo usan. La Real Academia de la Lengua vigila dicha evolución, y actualiza reglas y palabras si lo considera necesario, y nosotros también debemos poner al día nuestro conocimiento y buen lenguaje. Por otro lado, no debemos creer que el uso generalizado de una palabra o expresión incorrecta nos permite también caer en el error. Como usuarios de la lengua hay que comprobar que nuestras expresiones se ajustan a la norma, y nunca dejarse llevar por vulgarismos, extranjerismos o el mal uso de la gramática.

Con todo ello, no es el objetivo abordar todas las normas del lenguaje que rigen el idioma español. Redactar tiene sus propios procedimientos; la corrección gramatical y un estilo propio y adecuado deben ser las características de nuestros escritos, y éstas mejoran con el conocimiento, pero también con la práctica.

Pero aprender a escribir no consiste únicamente en dominar técnicas de redacción y normas gramaticales. Aprender a escribir es aprender a reflexionar sobre el lenguaje. Debemos meditar sobre nuestros recursos lingüísticos, meditar sobre el tema del que

vamos a escribir y sobre nuestros destinatarios. Escribir es examinar la realidad, simbolizarla con palabras y transmitir su contenido, y al hacerlo organizamos nuestras experiencias y ejercitamos la capacidad de comunicación.

En la escritura debemos tener siempre presente que la claridad debe ser la principal característica de nuestros textos, pero también la más difícil de lograr. La mayoría de nuestros escritos sólo requieren claridad, y además sencillez. Muchas veces intentamos imitar los textos literarios y esto nos lleva a un estilo inadecuado, demasiado subjetivo y pretencioso, y por este motivo debemos recordarnos continuamente que nuestro objetivo no es crear literatura sino comunicar o informar. En este propósito, el trabajo difícil y exigente con la lengua es totalmente necesario.

6. CARACTERÍSTICAS DEL LENGUAJE HABLADO Y ESCRITO

Los rasgos que caracterizan genéricamente al lenguaje hablado son su uso utilitario y su propósito de comunicación. La expresión escrita comparte estas características con la expresión oral, además en la escrita predomina habitualmente la preocupación literaria.

Nunca se escribe exactamente igual que como se habla, pues la lengua hablada permite palabras, construcciones, incorrecciones y desórdenes que no son posibles ni permisibles en la lengua escrita. Al hablar se cometen abundantes incorrecciones, se utiliza un escaso número de palabras, aunque parezca lo contrario, muchas veces no se rematan las frases... Los gestos, la expresión del rostro, el tono de voz o la situación contribuyen a transmitir y ser entendido, y suplen las deficiencias de nuestro lenguaje oral.

Por otro lado, la expresión oral tiene otras características comunes con la escrita, tales como la claridad, la precisión, el correcto uso del lenguaje o el orden, ya que todas ellas afectan por igual a los dos sistemas de comunicación.

Con estas premisas ciertas, la existencia de aspectos singulares del lenguaje hablado implica el aprendizaje de técnicas específicas de la comunicación oral, y en este aprendizaje es fundamental la práctica como un aspecto insustituible de la enseñanza. Las singularidades de la expresión oral son los condicionantes psicológicos que intervienen cuando la voz refleja pensamientos y sentimientos en presencia de otros: la seguridad, la naturalidad o el equilibrio psíquico necesitan explicación teórica y conceptual, y sólo mejoran mediante la práctica sistemática de ejercicios apropiados.

Un trabajo escrito es un texto continuo en el que las ideas y conceptos están interrelacionados entre sí. Existen técnicas para redactar, y siendo más o menos pormenorizadas, todas ellas ayudan a mejorar nuestros escritos. Como cualquier acto creativo, una redacción es un proceso original y personal, pero en este caso debe adaptarse y cumplir unas determinadas y exigentes normas. La primera de ellas, y quizás la más complicada, es conseguir que el texto sea claro y entendible, y este objetivo es más factible si a la hora de escribir seguimos unas pautas de redacción.

Antes de iniciar el proceso de redacción de un texto, hay que resolver previamente unas cuestiones básicas:

- ¿A quién se dirige el texto? Hay que tener en cuenta quién o quiénes leerán el texto: la edad y formación de nuestro lector potencial, cuál es su interés sobre el tema y cuál su

conocimiento previo.

- ¿Para qué redacto el texto? El propósito del escrito: informar, solicitar, entretener, opinar o resumir, entre otros.

- ¿Qué deseo comunicar? En cualquier modo de expresión, el autor debe concretar el contenido general del texto, las ideas o informaciones que desea transmitir, y eliminar desde ese momento lo superfluo o que no ayude a la comprensión de la idea fundamental.

- ¿Cómo expresarlo? El autor tendrá que decidir qué tipo de texto desea hacer: una descripción, una narración, un texto argumentativo o un diálogo, por ejemplo. Además, tendrá que seleccionar la forma: carta, informe, escrito oficial, etc.

Además, durante todo el proceso de redacción debemos recordar las cualidades primordiales de cualquier escrito, también válidas para la expresión oral:

- Claridad, gracias a una correcta sintaxis y ortografía, y porque el texto contenga las ideas y datos precisos para llegar a su total comprensión.

- Concisión, que se consigue expresando ideas y pensamientos con la extensión justa y oportuna.

- Coherencia, que nuestro escrito no sea un amasijo de ideas confusas, contradictorias o diferentes.

- Sencillez, a través de un lenguaje limpio, coloquial y ajustado a los destinatarios.

7. ESTILÍSTICA ORAL

Hay numerosas definiciones del estilo. Para Albalat, estilo es la manera propia que cada uno tiene para expresar su pensamiento por medio de la escritura o de la palabra; Chesterfield afirma que el estilo es el ropaje del pensamiento; y Flaubert, que el estilo es la vida, la sangre misma del pensamiento. De forma más general y sencilla, podemos decir que el estilo es la manera que cada individuo tiene de crear expresiones para comunicar sus propios pensamientos.

7.1. Cualidades del estilo oral

Las cualidades primordiales del estilo oral, válidas también para el lenguaje escrito, son la claridad, la concisión, la coherencia, la sencillez y la naturalidad. La observancia de estas cualidades es esencial, porque el mensaje, para que sea seguido y aprobado por los destinatarios de la comunicación, tiene que ser inmediatamente comprendido. El lector puede releer el texto tantas veces quiera, sin embargo, el oyente no puede volver a oír lo dicho.

7.1.1. Claridad

Claridad significa pensamiento diáfano, conceptos bien dirigidos, exposición limpia, es decir, utilizar una sintaxis correcta y un vocabulario preciso al alcance de la mayoría del auditorio. Dicho de otro modo; un estilo es claro cuando el pensamiento del emisor de un mensaje se comprende fácilmente en la mente del receptor.

Cuando hablamos sobre un tema que conocemos bien y nos resulta habitual, existe la

tendencia a creer que nuestras palabras son comprendidas por todos. Esto es cierto cuando disertamos ante un auditorio sobre un tema de su propia especialidad, pero no es aplicable a otros casos. Los vocablos técnicos y científicos poseen un sentido preciso y limitado, y ante un receptor que no los conozca, hay que comenzar por explicarlos o definirlos.

Además, hay que evitar cacofonías, confusiones y anfibologías (doble sentido), y emplear pocas frases complejas, pues con todo ello se corre el riesgo de que el oyente distraiga su atención, como resultado del esfuerzo de interpretar y reestructurar el mensaje.

Por último, es muy recomendable no desplazar las pausas lógicas de la oración, porque induce a error en la comprensión, y regular de forma apropiada la intensidad de la voz, porque cuando se produce dentro de límites razonables ayuda a la claridad.

7.1.2. Concisión

La concisión es el resultado de usar sólo las palabras indispensables, justas y significativas para expresar una idea. Sin embargo, no hay que confundirla con el estilo lacónico y muy condensado. La concisión es siempre enemiga de la verborrea, de la redundancia y del titubeo, porque todo esto obstruye los canales de la comunicación y el mensaje no llega adecuadamente al receptor o destinatario.

En cualquier comunicación, hay que expresar sólo lo que tiene un valor real para el mensaje, y eliminar cuanto no ayude a cumplir el objetivo o pueda desagradar al público oyente. Por otro lado, no hay que abusar de la atención de un auditorio durante una hora cuando el tema puede desarrollarse en treinta minutos.

Para lograr la concisión se pueden observar las siguientes reglas:

- Eliminar las frases hechas que se han gastado y resultan viejas como, por ejemplo: "Aquellas aguas trajeron estos lodos", y evitar sentencias vulgares,
- Cuidar las amplificaciones, tanto si son reiterativas como si pretenden que una frase alcance mayor amplitud. Hay que evitar frases como "Quedó sorprendido, paralizado, atónito..." o "logró la ayuda espontánea de sus coetáneos, la adhesión de sus congéneres, y la cooperación de cuantos le escucharon".

7.1.3. Coherencia

El orden de las ideas cuando se habla para un público debe ser tal que el oyente no necesite coordinarlas en su cerebro para entender el mensaje. Esta es la coherencia del lenguaje.

Las relaciones entre las ideas expuestas deben de ser lógicas, y hay que evitar las contradicciones. Por ejemplo, si se van a presentar motivos, estos deben aparecer muy claros en el discurso. Si se anuncian paralelismos o antítesis, es necesario que seguidamente se presenten verdaderos paralelismos y verdaderas antítesis.

Por último, si el orador o conferenciante expresa puntos de vista y valoraciones personales en la sustentación de una tesis, debe prevenir a quienes le escuchan para no inducir a error y dejar clara sobre la subjetividad del planteamiento, en especial si va a exponer seguidamente la opinión de otra persona.

7.1.4 Naturalidad

Un orador es natural cuando usa su propio vocabulario, su habitual modo expresivo. Hablar naturalmente es procurar que las palabras y las frases sean las que el tema precisa, huyendo siempre de la afectación y del rebuscamiento en léxico y gestos.

La naturalidad, sin embargo, no exime de la distinción, y el orador podrá alcanzarla si puede conjugar lo natural con lo conciso, procurando aunar sencillez y exactitud.

7.1.5. Sencillez

Por último, la sencillez es otra condición o cualidad necesaria del buen estilo en la comunicación oral, y se refiere tanto a la composición como a las palabras empleadas. Sencillez es huir de lo enrevesado, artificioso y complicado, y no es tarea fácil, porque cuando nos situamos frente a un público atento nos aborda un sentimiento innato de vanidad o impulso ególatra que poco ayuda a la comunicación.

7.2. Cualidades de la articulación

La articulación es la pronunciación clara y distinta de las palabras, y es una condición esencial para que el mensaje sea interpretado de forma correcta y rápida por el oyente.

Entre las cualidades de la articulación que merecen una consideración especial en la transmisión de las ideas y sentimientos, podemos destacar las siguientes: claridad, intensidad, flexibilidad y énfasis.

7.2.1. Claridad

La claridad o nitidez es la primera cualidad de la buena articulación. Se logra una transparencia máxima mediante la acción del maxilar inferior, de la lengua y de los labios, y sólo con el uso diestro y enérgico de los músculos que mueven estos miembros obtendremos una dicción bien definida.

Los hábitos viciosos no corregidos suelen ser los causantes de una defectuosa dicción. Este importante fallo no es atribuible al nerviosismo del emisor ni a su estado emocional, puesto que la dicción defectuosa aparece también cuando no hay motivo que justifique un determinado estado de tensión.

Quienes hablan en público deben dejar el tiempo suficiente para que cada sonido pueda ser percibido con claridad, en vez de amontonar una serie de sonidos que se superponen en perjuicio de la dicción. Hay que hablar despacio para articular con claridad; una vez que el maxilar, la lengua y los labios tengan una mayor flexibilidad y precisión de movimientos habrá llegado el momento de aumentar la velocidad, pero hasta entonces, ésta debe ser moderada.

7.2.2. Intensidad

El factor que en mayor grado afecta a la inteligibilidad es probablemente el nivel sonoro de las palabras, que depende de la distancia entre el emisor y el receptor, y también de la intensidad de los ruidos ambientales que pueden enmascarar o debilitar los sonidos.

Una voz llega más lejos cuanto más intensa o cuanto más aguda sea, porque la frecuencia de las vibraciones es mayor. Aunque existen instrumentos para medir con precisión la intensidad sonora, no es probable que el orador disponga de ellos, pero siempre se puede apreciar o constatar si los oyentes más alejados están oyendo

adecuadamente. Por tanto, una de las responsabilidades básicas de cualquier orador es hacer un uso adecuado de su fuerza vocal, es decir, hablar con intensidad suficiente para ser oído por todo el auditorio.

Independientemente de la distancia entre el emisor y el receptor, y de los ruidos ambientales, hay maneras de dar más sentido y expresividad a la palabra. Esto se consigue graduando la intensidad y el volumen de la voz con pequeños matices diferenciales. Si el orador quiere dar impresión de energía, aumentará la fuerza de su voz, por el contrario, hablar en voz baja sugiere inseguridad o que no cree verdaderamente en aquello que dice. Es posible hacer reaccionar con el volumen a una audiencia apática, pero ese efecto no se produce únicamente por el aumento sonoro, sino porque existe un contraste significativo con frases o palabras anteriores.

7.2.3. Flexibilidad

Un discurso puede ser perfectamente inteligible, pero es posible que deje en el receptor una nebulosa sensación que impida comprender el pleno significado de los pensamientos. Esto sucede cuando la voz carece de la flexibilidad necesaria para expresar los matices significativos y emocionales.

¿Cómo se puede variar la voz para que el mensaje llegue al receptor de un modo más completo y preciso? Esta cuestión nos obliga a tratar por separado la velocidad, las pausas, el ritmo y el tono del discurso, cualidades que marcan la flexibilidad y que son de suma importancia para dar claridad y vivacidad a la exposición.

7.2.3.1. Velocidad

Los que hablan con excesiva velocidad suelen fatigar a quienes les escuchan, que acaban por desentenderse del orador. Otros, en cambio, hablan con desesperante lentitud. ¿A qué velocidad debe hablarse? Una pregunta muy ligada a otra dos: ¿de qué se va a hablar?, ¿a quién se va a hablar?

En términos generales, se habla más despacio cuanto menos familiarizados estén los oyentes con el asunto tratado, o cuando el nivel intelectual de la audiencia sea muy dispar. En cambio, si se trata de un tema superficial que el auditorio puede seguir fácilmente, se hablará con mayor velocidad que si fuese una cuestión más trascendental. Lo correcto en cualquier caso es que la velocidad se ajuste al tipo de pensamiento o sentimiento que el orador trata de transmitir.

La rapidez es un obstáculo para mejorar la dicción y corregir sus defectos, pero la lentitud tampoco resuelve por sí sola la claridad. Hay que hablar lentamente como ejercicio para frenar el impulso instintivo de correr, para acostumbrarse a utilizar más los músculos de la boca y dominarlos mejor. Esta es una gimnasia absolutamente indispensable para adquirir el hábito de vocalizar y de silabear. Pero una vez lograda una clara vocalización, la velocidad ha de adecuarse al tema, al auditorio y al valor de las ideas que quieran destacarse.

7.2.3.2. Pausas

Las pausas sirven para diferenciar los pensamientos. Del mismo modo que la coma, punto y coma, y punto sirven para separar las palabras escritas en grupos de pensamientos, las pausas de distinta duración nos ayudan a separar las palabras habladas en unidades que tengan un significado conjunto.

La pausa permite fácilmente las inflexiones de la voz, el cambio de tono y de ritmo, y contribuye, si se hace buen uso de ella, a mantener la atención. Pero su uso inadecuado resulta tan perjudicial y confuso para el oyente como el uso de una inadecuada puntuación en un escrito.

Las pausas pueden ser psicológicas, lógicas, afectivas y respiratorias. Las psicológicas se producen cuando el orador quiere permitir al auditorio un momento de reflexión. Las lógicas se usan cuando lo exige el contexto de la frase, y son breves al término de una frase importante o de mayor duración cuando se va a abordar un nuevo desarrollo. Con las pausas afectivas se pretende suscitar la emoción del oyente, y las respiratorias sólo se emplean cuando agotada la espiración se hace forzosa la inspiración.

Una modalidad de la pausa larga es el silencio premeditado, que requiere mucho dominio de uno mismo y de la situación. Durante ese silencio, un buen orador sabe mantener el interés de los oyentes con gestos y expresiones sobrias. Este elocuente silencio no es anárquico, sino que debe estar justificado, como cuando lanzamos una pregunta incisiva dirigida al auditorio para que, simbólicamente, conteste.

7.2.3.3. Ritmo

La relación entre los acentos y las pausas crea una cadencia o pulsación que se conoce con el nombre de ritmo. Si esa relación se manifiesta por intervalos breves o iguales de tiempo, se habrá obtenido un ritmo rápido y sencillo. Si se manifiesta por intervalos de tiempo muy alejados entre sí no se advertirá el ritmo, y si estos intervalos son muy irregulares, el ritmo será caótico.

El ritmo está muy relacionado con la velocidad en el habla. Los contrastes de ritmo, al igual que los contrastes en la modulación de la voz y del acento, tienen gran importancia para dar expresividad y sentido a nuestras palabras, y para retener más fácilmente la atención del que escucha.

Una persona de carácter excitable habla siempre con ritmo apresurado, mientras que una tranquila utiliza uno más lento. En cambio, el individuo entusiasta pero reflexivo procura evitar los extremos, y varía su ritmo para demostrar la intensidad de sus convicciones o la profundidad de sus sentimientos.

7.2.3.4. Tono

El orador se comunica con sus oyentes o receptores no solamente por medio de las palabras, sino también mediante un elemento sonoro no verbal: la entonación, que juega un papel muy importante en la comunicación oral, sobre todo en la oratoria.

Para dar más sentido y mayor expresividad a la palabra debe graduarse la intensidad y el volumen de la voz con pequeños matices diferenciales. Por regla general, debemos hablar en un tono de voz normal, que ofrece un registro considerablemente amplio. Hablar siempre en el mismo tono produce una exposición monótona, carente de la vivacidad que puede proporcionar su variación hábil y oportuna.

La entonación puede ser ascendente, descendente o mixta. La descendente sugiere interrogación, indecisión, incertidumbre o suspense. La ascendente sugiere firmeza, certeza, decisión o confianza. Una inflexión doble o mixta –a la vez ascendente y descendente– puede sugerir una situación de conflicto o una contradicción de significados, y se usa frecuentemente para denotar ironía o sarcasmo o para lanzar una

sugerencia.

Las variaciones súbitas en la entonación o las inflexiones graduales se usan principalmente para transmitir las ideas con mayor facilidad, antes que para transmitir un matiz emocional. Por medio del empleo adecuado de estas variaciones podemos lograr que el significado de una frase sea más claro y preciso.

7.2.4. Énfasis

Énfasis es la fuerza de expresión o de entonación con que se quiere realzar la importancia de lo que se dice o se lee. En la transmisión oral de ideas, es fundamental dar sentido a lo que se dice, acentuar lo que tiene más interés o llamar la atención de los oyentes. La idea principal de un párrafo o la idea fuerza de un mensaje largo puede pasar inadvertida si no valoramos dónde debemos colocar mayor énfasis en el discurso.

Sin embargo, debemos evitar dos errores respecto al énfasis: su uso exagerado y su uso continuo. Si destacamos por la fuerza enfática algo sin el valor o importancia que merece, la audiencia desconfiará de nuestra capacidad de hacer juicios fundamentales; por otra parte, si destacamos todas las cosas por medio del énfasis, ninguna de ellas destacará del resto. La mejor práctica consiste en seleccionar durante la preparación de nuestra conferencia las ideas realmente importantes, y subrayarlas con el énfasis que merecen en el hilo argumental de nuestro discurso. La práctica del énfasis se logra conjugando intensidad y flexibilidad de la voz.