

## ASPECTOS DEL LENGUAJE ORAL Y ESCRITO

### 1. BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

Sin duda, alguna vez en la vida no hemos podido comunicarnos con otras personas. Muchas pueden ser las causas: un teléfono dañado, una radio con mucho volumen, el llanto de un niño, etc. Estas interferencias se denominan ruidos o barreras.

Todos los elementos intervinientes en el proceso de la comunicación pueden sufrir obstrucciones o perturbaciones, aleatorias e imprevisibles, que entorpecen, dificultan o imposibilitan la comunicación; estas perturbaciones u obstrucciones pueden encuadrarse en una de las cinco barreras que se relacionan a continuación.

#### 1.1. Barreras semánticas

Si al hablar o escribir empleamos una palabra con un significado equivocado se produce una barrera semántica; se cambia su significado. Estos ruidos o barreras se dan a diario.

Son los medios de comunicación social los más eficaces en el uso y divulgación de los mismos; a través de los MCS (televisión, revistas, periódicos, prensa, etc.) llegan a nosotros expresiones de todo tipo que pueden inducirnos a error. Si no precisamos el correcto significado de las palabras orales o escritas surgen interpretaciones, y el receptor capta no lo que dice el emisor, sino lo que su contexto le indique.

Asimismo, se dificulta la comunicación por la barrera semántica cuando nos expresamos en forma anfibológica (confusa). La anfibología nos remite a un doble sentido, a lo ambiguo, a la interpretación del discurso o palabra de múltiples maneras. Este problema se registra a nivel de la construcción o sintaxis.

Las barreras semánticas tienen que ver con el significado de las palabras; si no precisamos su sentido, se prestan a diferentes interpretaciones y el receptor interpreta según su contexto cultural. Así, si una persona hace un pedido y dice que lo quiere "lo más pronto posible", esto puede tener diferentes significados, desde quien lo entiende como "inmediatamente", hasta la que lo entiende como "rápido, pero no es tan urgente".

#### 1.2. Barreras físicas

Se presenta cuando los medios utilizados para transportar el mensaje no permiten que éste llegue nítidamente al receptor y provoca incomunicación. Los medios más empleados son las cartas, el teléfono, radio, cine, televisión, periódicos, revistas, carteles, libros, telegramas, conferencias, paneles, debates, reuniones, etc. y por supuesto todo lo relacionado con las nuevas tecnologías.

Ejemplos de este tipo de barrera serían: las interferencias en la radio o en el teléfono, el exceso de ruido, la distancia, la pérdida de conexión a internet, etc.

#### 1.3. Barreras fisiológicas

Surge cuando una de las personas que intervienen en una comunicación interpersonal (conversación) presenta defectos orgánicos en la vista, en la audición o en la zona de articulación, lo que ocasiona interferencias en el acto comunicativo. Tal es el caso de los sordos y los ciegos; pero también, podemos señalar a aquellas personas que sin llegar a tales extremos, presentan alguna deficiencia fisiológica que les impide emitir o recibir

con claridad y precisión un mensaje. Algunos ejemplos serían la alteración de aquellos órganos que constituyen los sentidos, deficiencias en la escritura y lectura, escuchar a través de la música o sonidos fuertes.

#### **1.4 Barreras psicológicas**

Todo ser humano tiene una forma particular de vivir, percibir y entender el mundo en el cual se encuentra inserto. Aceptamos a las comunicaciones que se adapten a nuestro esquema referencial. Usualmente vemos, oímos y sentimos lo que se encuentra a nuestro alrededor y toda comunicación que encierra para nosotros alguna amenaza, agresividad o crítica, son rechazadas. Por ello que, muchas veces, resulta difícil entendernos con la gente; esa dificultad se traduce en reacciones emocionales, en obstrucciones para evitar la sensación de malestar, miedo, incertidumbre, ansiedad, etc.

Si se emitan mensajes en donde se encierre una amenaza, peligro o provocación, la psiquis del individuo producirá una barrera para repeler cualquier agresión. Son muchos los factores que influyen en una persona que escucha para que acepte, comprenda o rechace el mensaje que le es dado. Algunos de ellos son:

- No tomar en cuenta el punto de vista de los demás.
- Mostrar recelo, sospecha o aversión.
- Registrar emociones ajenas a lo tratado.
- Mostrar excesiva timidez.
- Emitir instrucciones, explicaciones poco precisas y claras.
- Manifestar preocupación por problemas personales.
- Demostrar sobrevaloración o subestimación.

La comunicación establecida entre dos o más personas es una puesta en común. Un proceso de interacción. Por eso debemos tratar de comprender a los demás; algunas de las causas que contribuyen a crear barreras psicológicas son:

- Alta posición o jerarquía.
- Poder para emplear o discutir.
- Uso del sarcasmo.
- Críticas punzantes.
- Maneras demasiado formales.
- Apariencia física imponente.
- Interrumpir a los demás cuando hablan.

#### **1.5. Barreras administrativas**

Todos formamos parte de una sociedad, institución o empresa, esto quiere decir que formamos parte de una estructura grande y compleja, la mayoría de las veces, por su configuración, puede causar distorsión de mensajes.

Los factores que pueden originar barreras administrativas serían entre otras:

- La estructura organizacional.
- Los circuitos, redes y patrones de comunicación.
- Ambigüedad en los estatus y roles.

Estos factores generan barreras relacionadas con las personas, las ideas, la ejecución o rendimiento y la organización.

## 2. LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

Las habilidades sociales son capacidades o destrezas que permiten que una persona se relacione de manera adecuada con los demás. Tendemos a pensar que son innatas e inamovibles y que no podemos trabajar en aprenderlas y/o mejorarlas.

La realidad es muy diferente, y es que la comunicación efectiva es una habilidad como otra cualquiera y, por tanto, puede ser aprendida y entrenada de forma que juegue a nuestro favor y en pro de nuestros propósitos individuales y los de la colectividad a la hora de conseguir el éxito en los proyectos en los que nos embarquemos.

Es interesante conocer de manera esquematizada, los beneficios que aporta su práctica y qué inconvenientes tiene no aplicar la comunicación efectiva.

- Beneficios de aplicarla:

- Enfocarse a objetivos
- Cumplir con los objetivos de manera más sencilla y en menor tiempo
- Impulsar la moral al saber que todos trabajan en la misma línea
- Distribuir los recursos de manera efectiva
- Fomentar el trabajo en común
- Fomentar la resolución de conflictos
- Evitar malentendidos y posibles fisuras

- Inconvenientes de no aplicarla:

- Lleva a conflictos internos
- Desmotivación
- Clima laboral, familiar, grupal, etc. negativo
- Bajo rendimiento
- Poca probabilidad de éxito en los objetivos

“La comunicación es una habilidad que puedes aprender. Es como montar en una bicicleta o teclear. Si estás dispuesto a trabajarlo, puedes mejorar rápidamente la calidad de cada parte de tu vida.” -Brian Tracy

### 2.1. Alcanzar la comunicación efectiva

Ahora que ya sabes para qué sirve la comunicación efectiva y que es posible desarrollarla a base de práctica, es el momento de detallar cómo puede llevarse a la práctica para alcanzar los objetivos individuales y comunes de la mejor manera.

### 2.1.1. Define el propósito del mensaje

Antes de entablar cualquier comunicación, sea cual sea el canal (presencial, teléfono, email, chat...) dedica un tiempo a identificar el para qué de la misma. Una vez definido, marca una estrategia de comunicación. Esto no significa buscar una manera de camelar a la otra persona, ni tener que engañar de algún modo, pero sí buscar el orden adecuado de las palabras para facilitar la comprensión del mensaje y conseguir el objetivo que te has propuesto.

Con esto evitarás divagar con palabras o frases que hagan que tu mensaje sea mucho más difícil de descifrar, pudiendo desviar la atención de quien recibe el mensaje.

### 2.1.2 Realiza una escucha activa

En ocasiones, una vez escuchamos cierta parte del mensaje de otra persona pasamos directamente a elaborar mentalmente nuestra respuesta antes de que la otra persona haya terminado de expresarse; a veces tenemos tanta prisa en contestar que interrumpimos el mensaje para dar nuestra respuesta sin haber captado la esencia del mismo. Esto nos puede llevar a obviar datos relevantes que luego se podrían necesitar para la resolución de algún problema o conflicto o créalos.

Tendemos a pensar que, si demoramos en dar una respuesta ante la exposición de otra persona, significa que tenemos poco conocimiento de la materia que estamos tratando o perdemos la razón ante una discusión.

La realidad es bien distinta: Si tomamos nuestro tiempo para escuchar a nuestro interlocutor, respondemos con serenidad y con todos los datos en nuestro poder, tendremos mayor control sobre la situación y nuestro interlocutor tomará conciencia de ello. Normalmente, si haces una pausa al finalizar la exposición, la otra persona continuará su explicación aportando datos que podrían ser relevantes.

### 2.1.3. Ponte en el lugar del otro

Sé empático; identifica por qué piensa de esa manera. Las situaciones no son de una manera u otra, nada es blanco o negro. Todo depende de la perspectiva desde la que se mire, del paradigma de cada persona, de su aprendizaje previos o sus experiencias. Cada uno de nosotros podemos estar ante una misma situación y experimentarla de formas muy distintas, dependiendo de nuestro bagaje personal.

Si no entiendes el punto de vista de otra persona, difícilmente harás que esta entienda el tuyo. La razón es muy simple y es que tu explicación partirá de una situación equivocada, desde un punto que la otra persona no comprende.

### 2.1.4. Desarrolla una comunicación asertiva

Ser asertivo permite a una persona actuar en base a sus intereses más importantes, defender sin ansiedad, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales sin negar los derechos a los otros. La asertividad es la habilidad de decir lo que pensamos desde el respeto a los demás.

Para practicar una comunicación asertiva se debe:

- Realizar una escucha activa
- Recordar que se es tan importante como los demás, al expresar sentimientos y opiniones sin coartarse
- Hablar desde el respeto
- Respetar y no coartar la opinión de los demás
- Aceptar las críticas reflexionando serenamente sobre el punto de vista de los demás

#### 2.1.5 Expresa con tu tono de voz y tu cuerpo lo que dicen tus palabras

La forma en que transmites un mensaje es incluso más importante que las palabras que utilizas. Si utilizas un tono de voz negativo y tus gestos tampoco acompañan, ya puedes haber creado la mejor frase del mundo que nadie creerá en lo que dices.

Lo mejor que puedes hacer para que tus gestos y tu tono de voz transmitan las palabras que quieres expresar es identificarte con el mensaje. Si uno no se cree lo que va a decir, difícilmente conseguirá que los demás hagan lo mismo. Tu mensaje siempre ha de ser acorde con tus principios y valores, así siempre tendrás el gesto y tono adecuado a lo que estás expresando.

#### 2.1.6. Sé breve y claro en tu exposición

Si extiendes tus mensajes con adornos, y divagaciones la esencia del mismo se perderá por el camino y el impacto que quieras provocar en la otra persona se diluirá a medida que añadas palabras vacías. Ve al grano, pero tampoco envíes un telegrama, recuerda que quien está frente a ti debe entender claramente el mensaje.

#### 2.1.7. Olvida los prejuicios

Una de las claves para evitar los prejuicios es preguntar, siempre que quede una duda sobre cualquier mensaje. Pregunta, hasta la cuestión más simple, pero no te quedes con la duda de lo que quiso decir la otra persona, porque cuando necesites esa información harás conjeturas que con gran probabilidad serán erráticas.

Para obtener más datos sobre algún tema, evita las preguntas con respuestas del tipo SI/NO. Utiliza la frase, "háblame de..." o la pregunta ¿y qué más?

#### 2.1.8. Da y pide feedback

Se utiliza la visión y experiencia de los oyentes para mejorar personalmente, multiplicando el conocimiento conjunto y ayudando a conseguir los objetivos con mayor facilidad. Es conveniente que el feedback se reciba de parte de más de una persona para confirmar el nivel de acierto del mismo.

A la hora de dar feedback es importante resaltar aquello que se ha hecho bien, además de lo que se debe mejorar o cambiar; también, es recomendable que se explique qué es lo que se cree que está mal, por qué se cree que es así y, además se aporte una solución.

Con esto se envía el mensaje al grupo que, no solo te ocupas de ver los errores, sino que trabajas en aportar soluciones.

#### 2.1.9. Confirma que se ha recibido tu mensaje y viceversa

Este es otro tipo de feedback, y es que, si no nos preocupamos de que el mensaje haya llegado correctamente a la otra persona existen muchas posibilidades de que partes del mismo se hayan perdido por el camino.

Si crees que alguna parte de tu mensaje es importante, resáltala. La otra persona no tendrá el mismo mapa mental que tienes tú en la cabeza antes de explicarlo. Recuerda que tú le has dado mil vueltas al tema antes de explicarlo, ten paciencia y confirma que tu mensaje ha llegado correctamente.

Por otro lado, cuando tú eres el receptor, ocúpate de que quien te transmite el mensaje te proporcione todos los datos necesarios y que el mensaje que has recibido es el que te pretendían transmitir.

#### 2.1.11. Utiliza el feedback a tu favor

Cuando recibas una crítica a tu forma de hacer alguna tarea, tómalo como una oportunidad de mejora y no como un ataque personal. Lo primero te hará mejorar tu forma de ejecución de la tarea la próxima vez y lo segundo solo te llevará a conflictos que de ninguna manera te aportará un beneficio.

#### 2.1.12. Comunica los avances en tiempo

Establece etapas para comunicar los avances o puntos de situación para verificar se cumplen los plazos y evitar distracciones por llamadas, email o contactos innecesarios del estilo de reuniones de pasillo o chateo por mensajería instantánea.

#### 2.1.13. Define el canal y entorno de comunicación

Deja claro qué comunicaciones se deben hacer por chats (p.e. WhatsApp), email, llamadas, videollamadas (tipo Skype) y cuales pueden esperar hasta la siguiente vez que te reúnas.

A veces lo que crees que necesita un contacto directo lo puedes resolver con una videollamada o un simple vídeo explicativo del funcionamiento de una herramienta.

#### 2.1.14. Comunica los cambios importantes en tiempo

Si se da un cambio importante en lo que se lleva entre manos, debes comunicarlo a la mayor brevedad al resto. No hay nada de fastidio más que darse cuenta de que has estado trabajando en vano.

### 3. MEJORAR LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

La comunicación no verbal es la comunicación a través del envío y recepción de señales no verbales, sin palabras. Incluye el uso de señales visuales, el lenguaje corporal, distancia, voz, tacto y apariencia, el uso del tiempo y el contacto con los ojos.

La comunicación no verbal se emplea junto con la comunicación verbal y, aunque en un primer momento se podría considerar que los gestos complementan a las palabras, lo cierto es que las palabras son un apoyo a los gestos, ya que la comunicación no verbal es mucho más sincera y espontánea que la verbal; los gestos están directamente conectados a las emociones; por ello se podría detectar que una persona está triste o preocupada, aunque verbalmente diga lo contrario. La mayor parte del lenguaje no verbal es inconsciente; si estas incómodo escuchando a alguien mostrarás señales no verbales



de las que no eres consciente. Con trabajo y atención, puedes utilizar el lenguaje corporal tanto para mostrar tus sentimientos como para camuflarlos.

La comunicación no verbal es muy importante, aproximadamente el 55% del mensaje que comunicas lo realizas a través de dicha comunicación, es decir, más de la mitad del mensaje que transmites lo haces sin verbalizar una sola palabra. El resto del mensaje lo comunicas a través de las palabras (7%) y de los aspectos paraverbales (38%), según estudios del psicólogo alemán Albert Mehrabian.

También se utiliza la comunicación no verbal en la sociedad para comunicar leyes o normas, como por ejemplo las señales de tráfico o las alarmas de incendios.

Muchas de las nuevas tecnologías limitan la comunicación a la escritura, impidiéndote comunicarte a través de lo paraverbal y lo no verbal. Esta limitación causa malentendidos, discusiones e incluso rupturas por el uso de redes sociales: No se capta adecuadamente lo que el emisor quiere transmitir, por lo que el receptor tiene que interpretar el mensaje, con las confusiones que esto conlleva.

Los únicos comportamientos no verbales que son universales en todo el mundo son las expresiones faciales de odio, felicidad, tristeza, asco, sorpresa y miedo; el resto son específicos de cada cultura. Por ejemplo, en Occidente el contacto ocular significa respeto y está bien visto, sin embargo, en Oriente puede significar interés romántico y se tiende a evitar.

El lenguaje corporal puede ser ambiguo y los expertos no aciertan siempre; así, puedes tocarte la nariz porque te duele, has tenido un golpe o estas refriado; no quiere decir que si te tocas la nariz o te pones la mano en la boca mientras hablas estas mintiendo. En la vida cotidiana, una persona puede transmitir simpatía, hostilidad o indiferencia con sólo un movimiento de hombros, manos o cejas. Permanecer inmóvil o conservar un rostro impenetrable mientras se habla se traduce en monotonía; pero también daremos la impresión de orgullo o distancia.

En muchas ocasiones, el hablante no tiene prácticamente libertad de movimientos y corre el peligro de estar muy rígido. Sin embargo, los oyentes no son conscientes de esta limitación, y sólo están pendientes de la actitud y las palabras de quien habla. En esta situación, el aspecto físico y la actividad corporal del emisor son de suma importancia. El oyente aprecia el significado de su expresión facial, del modo en que se sitúa o se desplaza, del gesto de la cabeza, los brazos, los hombros y las manos. Además, en un discurso o presentación, el auditorio está viendo al orador antes de oírle, y la primera impresión visual marca una estimación previa sobre su aplomo, cordialidad y energía.

### **3.1 Conociendo la comunicación no verbal**

A continuación, repasaremos formas de comunicarse no verbalmente, con ello serás más consciente de la importancia de tus gestos y actitudes, mejorando así tu CNV.

Destacaremos los gestos, complementos de la palabra y en ocasiones sus sustitutos, son los movimientos intencionados realizados para reforzar o demostrar lo que decimos. Si la palabra ha de ser natural, el gesto es necesariamente espontáneo. Sin embargo, el gesto llega más allá de la palabra y puede expresar con fidelidad estados de ánimo que la palabra a veces no refleja. El ademán nace de un impulso interior, y representa la respuesta natural a este deseo de movimiento; por ello el orador no puede establecer por adelantado cuándo va a señalar con el índice ni si más tarde va a abrir los brazos

significando amplitud. Los gestos son eficaces si proceden espontáneamente de un estado de ánimo de ansiedad, entusiasmo o emoción.

Por otra parte, los gestos, además de su utilidad para reforzar y clarificar las ideas, son también muy valiosos para mantener la atención de los oyentes. Igual que nos fijamos más en un orador que se desplaza que en otro que se mantiene fijo, también escucharemos con mayor atención al orador que efectúa los ademanes apropiados; además, la ausencia de gestos provocará una respuesta apática de los oyentes.

El gesto es una expresión muy personal, un desahogo íntimo y que cada uno usa según su peculiar modo de ser; diferente es la gesticulación, que es un movimiento anárquico e incontrolado del propio cuerpo, que no expresa nada ni tiene una intención previa.

### 3.1.1. La mirada

La mirada es un elemento muy importante en la CNV, ya que los ojos son la parte más expresiva del rostro debido a su íntima conexión con las emociones. Cuando prestas atención a algo o a alguien tus pupilas se dilatan y cuando algo te desagrada se contraen.

El tiempo durante el cual se mantienen la mirada nos proporciona mucha información sobre la otra persona. Las personas tímidas no son capaces de mantener la mirada durante mucho tiempo, las personas que miran fijamente transmiten una actitud desafiante o agresiva y aquellas que miran directamente a los ojos transmiten sentimientos más positivos; pero, puede darse el efecto contrario: cuando le miran a uno durante mucho rato, muy fijamente a los ojos, casi sin pestañear, siendo una persona poco conocida, a veces puede provocar incomodidad, duda y falta de veracidad; así, el mirar a los ojos de una persona durante un largo periodo de tiempo puede significar que se está mintiendo a esa persona; de esta forma, mantiene la mirada, a veces sin pestañear, para evitar ser descubierto en el engaño.

Hay diferencias respecto al género, las mujeres miran más que los hombres cuando comunican porque se sienten menos coartadas para expresar sus emociones y son más receptivas a escuchar y comprender las emociones de los demás.

Mirar hacia los lados es una acción que puede tener un significado negativo, ya que en el lenguaje no verbal significa aburrimiento y que buscas vías de escape para distraerte.

En una presentación o discurso es esencial que se transmita la impresión de que se dirige personalmente a cada oyente, éste tiende a rechazar al orador que parece ignorar su identidad como individuo; y valora positivamente un ambiente de relación personal próxima como el que existe en un coloquio informal. Ante la imposibilidad de mirar a todos los miembros del auditorio al mismo tiempo, el orador debe elegir a una persona y hablarle directamente durante unos segundos, y luego trasladar la mirada a otro oyente. Por último, hay que olvidarse de paredes, techo y también de la pantalla del ordenador.

A la hora de hablar y escuchar a otros, procura mirar de manera directa para causar una mejor impresión, evitando que dicha mirada se convierta en desafiante.

### 3.1.2 La cara

La cara es el espejo del alma y como tal da muchas pistas a través de su lenguaje verbal.

Asentir con la cabeza es un gesto contagioso, que en la mayoría de ocasiones tiene un significado positivo, ya que comunica interés y acuerdo. Existen ocasiones, si el gesto se realiza varias veces y a gran velocidad significa que ya no quiere escuchar más.



Cabeza alta y barbilla hacia adelante, es un signo que expresa agresividad y poder.

Ladear la cabeza, es una señal de sumisión al dejar expuesta la garganta.

Guiñar un ojo implica complicidad y necesidad de acercamiento.

Levantar sólo una ceja significa curiosidad; levantar las dos cejas es un indicador muy claro de sorpresa; abrir la boca significa también sorpresa.

Fruncir el ceño se trata de un síntoma muy evidente de enfado.

Cuando de manera inconsciente alguien se toca la nariz sin que le pique o sin que la causa sean unas ganas tremendas de estornudar puede significar que la persona está mintiendo, o también que la persona está enfadada y/o molesta por algo.

Meterse algo en la boca, es una acción inconsciente y la persona lo realiza debido a que tiene inseguridad o necesita tranquilizarse.

Morderse el labio inferior si se hace de manera suave, delicada y sutil es un gesto que indica atracción; si, por el contrario, se realiza de forma brusca, fuerte y contundente, llegando incluso a quedarse marcados los dientes, denota nerviosismo.

Mover los labios cerrados hacia los lados, de derecha a izquierda es un gesto característico de la toma de decisiones.

Apoyar la barbilla sobre las manos es un gesto que puede tener varias lecturas según la posición de la palma de la mano: Palma abierta puede tener un significado de aburrimiento o falta de interés, por el contrario, la palma cerrada puede significar que la persona está evaluando lo que se dice o se hace.

Tocarse la oreja, en muchas ocasiones este gesto significa el deseo de bloquear o no escuchar las palabras que se están oyendo; pero, si el contexto es una conversación entre dos personas puede significar que esa persona cree que le ocultas algo.

Rascarse el cuello mientras se habla significa que no está seguro de lo que está diciendo.

Mandíbula cerrada + cuello tenso + ceño fruncido son un conjunto de gestos que se producen cuando hay una situación con la que se está inconforme.

### 3.1.3 . La sonrisa

La sonrisa te ayuda a empatizar, a mostrar tus sentimientos y emociones y a detectar las de los demás, pero ¿cómo saber si alguien te sonríe de manera sincera o lo está fingiendo? Las personas que sonríen de manera sincera y espontánea mueven los músculos de la boca, los que rodean a los ojos y se elevan sus mejillas, mientras que las personas que las fingen solo mueven los músculos de la boca. Es decir, a las personas que sonríen de manera sincera se les marcan las patas de gallo a la vez que se le elevan los pómulos, mientras que a las personas que las fingen no.

Reírse con una persona, mientras se mantiene una conversación, y se produce una risa conjunta, significa que la persona está interesada en la conversación; si ocurre en grupo tiene el mismo significado.

### 3.1.4. Los brazos

Los gestos de las manos, casi siempre acompañados del de los brazos, constituyen un problema serio para los que no están acostumbrados a hablar en público. Al principio del discurso no se sabe muy bien qué hacer con ellos y constituyen un verdadero estorbo;

según avanza la conferencia, si el orador siente cuanto dice y lo expresa con intensidad, necesita acompañar sus palabras con gestos y movimientos de manos y brazos.

El gesto más común que se realiza con los brazos es cruzarlos. Con este gesto lo que creas es una barrera con la que se intenta alejar de uno aquellas circunstancias indeseables que no agradan o molestan. Cuando cruzas los brazos transmites una actitud defensiva, negativa, y si encima tienes los puños cerrados dicha actitud se transforma en una actitud hostil. La barrera de defensa que creas con los brazos también la puedes crear con objetos cotidianos como un libro, una chaqueta, un bolso...

Cruzar un solo brazo por delante para sujetar el otro brazo denota falta de confianza en uno mismo, con esta postura se refleja la necesidad de sentirse abrazado. También puede significar que la persona tiene frío, por lo que se debe tener en cuenta el contexto.

Brazos cruzados con pulgares hacia arriba Tiene un significado parecido a cruzar los brazos, pero la posición de los pulgares hacia arriba denota que la persona quiere transmitir orgullo.

Encoger los hombros significa no saber lo que está ocurriendo; generalmente este movimiento de hombros está acompañado por tener las palmas abiertas, ligero encorvamiento de la espalda y una ceja levantada.

Tocar el brazo del otro es un indicador de cercanía, de proximidad, de acompañamiento.

Unir las manos por detrás de la espalda es indicador de confianza y de ausencia de miedo al dejar expuestos puntos débiles como el estómago, garganta y la entrepierna. Además, esta postura puede ayudar en momentos de inseguridad a ganar confianza.

Si quieres detectar si una persona está a la defensiva contigo, fíjate en sus brazos, al igual que si quieres disimular tu enfado o rechazo hacia alguien, no los cruces.

### 3.1.5. Las manos

Las manos son muy importantes, aunque muchas veces no se sea consciente de ello.

Palmas de la mano abiertas significa honestidad y lealtad. Generalmente se realiza como muestra de que no se esconde nada a las personas que lo realizan, por lo que aporta credibilidad en la comunicación.

Guardar las manos dentro de los bolsillos, no mostrándolas, significa que se esconde algo, es señal de pasotismo, falta de interés, desgana en la conversación; sin embargo, si las manos están dentro de los bolsillos pero el dedo pulgar asoma o el dedo pulgar está en el bolsillo y asoman el resto de dedos, significa que se tiene todo controlado.

Apuntar con un dedo y mano cerrada, es un gesto agresivo que transmite al resto de personas que escuchan sentimientos negativos. Para quien lo realiza tiene un significado de victoria sobre el resto.

Entrelazar los dedos de las manos, generalmente es negativo y transmite una actitud ansiosa o reprimida. Unir puntas de los dedos, aunque parezca asombroso, tiene un significado totalmente contrario a entrelazar los dedos; significa confianza y seguridad, pero en ocasiones puede confundirse con arrogancia. Es un gesto que vemos continuamente en los discursos políticos.

Tamborilear los dedos de la mano denota nerviosismo, impaciencia y/o preocupación.

Morderse las uñas es símbolo muy específico y muy claro de nerviosismo.

Alzar el puño cerrado implica victoria, muestra un extra de energía.

Puño cerrado con el dedo gordo hacia arriba o hacia abajo o “la señal del César” si el dedo señala hacia arriba nos indica clemencia, OK, visto bueno; lo contrario, cuando el dedo está señalando hacia el suelo, es un indicador de sacrificio, de derrota, de que las cosas no han ido como esperábamos, de falta de éxito.

No dejemos de citar los gestos convencionales, estos son los movimientos básicos de manos y brazos que, por uso y costumbre, se han convertido en un lenguaje por signos de carácter casi universal:

- Señalar o indicar con el índice una idea o un objeto, cuando el orador quiere llamar la atención sobre él.
- Dar o recibir con la palma de la mano hacia arriba, se usa este gesto cuando el emisor quiere presentar una idea nueva, o cuando se pide que se apoye una idea.
- Rehuser o rechazar con un movimiento oscilante de la mano con la palma hacia el público, que expresa generalmente la desaprobación de una idea.
- Apretar los puños, para expresar ira, intensidad o una firme determinación.
- Apoyar de forma imaginaria la mano en la espalda significa precaución, se usa para advertir del peligro que supone perder la tranquilidad. Igual que cuando quiere calmarse la excitación de una persona se apoya la mano en su hombro o se palmea su espalda
- Acercar y separar las palmas de las manos entre sí, manteniéndolas paralelas, para significar división. Con este gesto se indica la separación neta y clara de los hechos o las ideas en varios grupos.

Si quieres dar una buena impresión muestra tus manos, no hace falta que hagas nada concreto con ellas, simplemente no las escondas para dar una mejor imagen de ti, existen algunos consejos para emplearlas de forma adecuada como:

- Al principio hay que tener las manos ocupadas de algún modo, bien sea discretamente sujetas a la mesa o atril, cogiendo el micrófono o sujetando unas cuartillas, pero nunca con movimientos anárquicos que sólo denotan nerviosismo.
- Si el tema no requiere una exposición expresiva, la postura correcta será mantener las manos parcialmente quietas.
- Hay que evitar meter una mano en el bolsillo, pero es totalmente incorrecto meter las dos. Jugar con cosas en los bolsillos denota un enorme nerviosismo.
- En todos los gestos de manos y brazos, como en los demás, hay que actuar con naturalidad, pero sin excesiva familiaridad.

### 3.1.6. Las piernas

Quizá sea la parte del cuerpo que es menos visible, pero puede decir mucho sobre la persona que está hablando, es fundamental controlar lo que dice el movimiento de tus piernas y pies para no contradecir el mensaje.

Cuando nos sentamos y cruzamos las piernas puede indicar una actitud cerrada, negativa hacia algo o alguien; lo habitual es que a medida que la persona se sienta más a gusto con la presencia de la otra persona, su lenguaje corporal pasará a ser más abierto y las piernas estarán más separadas y la distancia entre sus pies será más amplia.

El cruce de brazos es más negativo que el cruce de piernas y si ya se producen los dos a la vez, la actitud defensora y negativa es más que evidente. En un contexto de negocios significa que la persona está cerrada mental, emocional y físicamente. Hay que tener cuidado a la hora de interpretar este gesto en las mujeres, ya que algunas de ellas cruzan las piernas al sentarse porque creen que dicha postura es más elegante y femenina.

Temblor de piernas, cuando una persona tiene temblor en las piernas puede significar que se encuentra con ansiedad, irritación o ambas.

Pierna cruzada por encima de la otra en forma de letra "L" invertida denota competitividad o excesiva confianza. Estar sentado con una pierna elevada y apoyada sobre la otra, es una postura de lenguaje no verbal muy común entre hombres; revela una actitud competitiva o como preparación para una discusión.

### 3.1.7. Los pies

Los pies son una parte del cuerpo en la que no nos solemos fijar, prestamos más atención a los gestos de la cara o de las manos antes que a los de los pies; es un error ya que los pies no mienten, de hecho, revelan más información pudiera pensarse.

Por ejemplo, si se está de pie y se cruza un pie sobre otro se transmite sensación de cierre hacia los demás, y torcer el pie por el lado del tobillo hacia fuera significa que se está incómodo en la situación. Un pie adelantado, puede tener varias lecturas, dependiendo de dónde apunte el pie: Si está apuntado hacia la puerta de salida, significa querer marcharse y acabar lo antes posible para irte; ocurre lo mismo si la persona a la que se habla tiene los pies mirando hacia la salida. Si el pie está apuntando hacia una persona, significa que se la consideras interesante y se la está prestando total atención.

Si parece que se baila con los pies mientras se habla algo se está haciendo mal.

Si aprendes a interpretar lo que los pies dicen de una persona, será más fácil interactuar con ella: sabrás cuándo se quiere marchar, si está incómoda o cerrada a los demás.

### 3.1.8. El saludo

Podemos saludarnos de dos maneras distintas: Con dos besos o con un apretón de manos. El primer saludo se utiliza con personas más cercanas y, el segundo, con desconocidos. La manera de dar el apretón de manos dice mucho sobre una persona. Si el apretón es débil lo que muestras es pasividad y falta de confianza en uno mismo, al igual que si el apretón es demasiado fuerte se muestra dominante y agresivo. Lo ideal es dar un apretón que se sitúe entre los dos que acabamos de describir, de tal manera que te muestres confiado y seguro de ti mismo.

### 3.1.9. Espacio personal

El espacio que estableces a la hora de comunicarte con otra persona es muy importante. Edward Hall, antropólogo estadounidense, describe cuatro tipos diferentes de distancias:

- Distancia íntima: entre 15 y 45 cm. Esta distancia se establece únicamente con las personas de mucha confianza y a las que estás unido emocionalmente.
- Distancia personal: entre 46 y 120 cm. Es la distancia que mantienes en una fiesta, en el trabajo, en conversaciones amistosas...
- Distancia social: entre 120 y 360 cm. Es la distancia que estableces con los extraños con los que no tienes ninguna relación, como por ejemplo el fontanero.

- Distancia pública: más de 360 cm. Es la distancia a la que te sitúas cuando vas a hablar en público ante un grupo de personas.

Se debe respetar el espacio personal de la otra persona en función del tipo de relación que tengáis para que el otro no se sienta invadido ni intimidado.

### 3.1.10. Postura corporal

Las posturas corporales cobran mucha importancia, tanto en el ámbito personal como en el profesional, a la hora de hacer una entrevista de trabajo, por ejemplo. Es un factor que da mucho apoyo a lo que se quiere transmitir y en muchas ocasiones condiciona el tipo de gestos que se utilizan en la comunicación no verbal.

No existe una regla universal que determine la actitud o posición correcta para pronunciar un discurso, dar una presentación, etc. Hablar sentado, de pie o moviéndose dependerá de la naturaleza del mensaje o de la clase de comunicación que se pretende establecer. Se hablará sentado en una mesa redonda, una sesión de trabajo o una conferencia de prensa, de pie, si hablamos desde un atril o estamos en clase...

Si entramos a una habitación con la cabeza alta y el pecho erguido mostraremos una personalidad segura y confiada y, por el contrario, si se entra con la cabeza y los hombros caídos lo que transmite es inseguridad.

Esconderse detrás de alguien o algo, cuando una persona está hablando, ya sea de pie o sentada, e interponer un objeto entre ella y la persona o personas a las que habla, es que busca protegerse; así se muestra que no está totalmente seguro de lo que dice y le da miedo decirlo por si falla.

Postura expansiva, se produce cuando hablamos, tenemos los pies separados (a la altura de los hombros) y los brazos se encuentran ligeramente abiertos enseñando las palmas; se da imagen de honestidad y de no ocultar nada con la que ganas confianza entre el público.

Imitar lenguaje, cuando estás hablando con alguien que te cae bien, las posturas y movimientos son similares, con ello, se puede saber si las conversaciones o negociaciones van según lo previsto. Si la persona con las que estás hablando imita tus movimientos y posturas, la conversación va muy bien

Postura en jarras, es una postura que dota de mayor presencia y autoridad. Se produce cuando se tiene los pies a la altura de los hombros y las manos sobre la cadera, también interviene la posición del pecho, cuanto más fuera esté más agresividad comunicará.

Sacar pecho, esta postura se produce cuando la persona siente que tiene poder y control, significa que la persona ha conseguido algún logro del que se siente orgulloso. En posturas para aumentar superioridad puede comunicar también agresividad,

Es importante reflexionar sobre el tipo de postura que se suele adoptar y aprender a mostrarte seguro ante los demás a través del cuerpo.

En el caso de pronunciar un discurso o impartir una presentación es muy complicado establecer normas, pero sí podemos señalar algunas prácticas viciosas que deben desterrarse. Por ejemplo, no hay que dar la impresión de que nos amparamos detrás de un atril, por eso es conveniente a veces permanecer a un lado o moverse unos pasos fuera de él para acentuar el énfasis de las palabras. Otra recomendación es evitar que el peso del cuerpo descansa sobre los talones, empinarse sobre las puntas produciendo

un movimiento de sube y baja, o apoyarse alternativamente en cada pie provocando un balanceo nervioso.

Para hablar de pie con el máximo de libertad y eficacia pueden seguirse las siguientes reglas de carácter general:

- Permanecer erguido pero no rígido, para no causar la impresión de que se está alerta y a la expectativa. Los pies deben estar separados unos treinta centímetros, uno de ellos soporta la mayor parte del peso del cuerpo y el otro está un poco avanzado.
- Acercarse al estrado con andar natural, la cabeza alta y evitando el paso entrecortado, el aire constreñido o la marcha nerviosa.
- Durante la presentación, no hay que mirar al suelo fingiendo modestia, sino mirar tanto a los asistentes como al presentador, alternativamente.
- Una vez en nuestro sitio, no debemos empezar enseguida la conferencia, sino tomarnos unos treinta segundos para organizar las ideas y mirar a los oyentes.
- Si hablamos desde un estrado, un escenario o un aula, será un buen efecto avanzar algunos pasos. Retrocederlos significa que se van a considerar las cosas en conjunto.
- Fijar los ojos en el suelo, por breve tiempo y mediante una pausa en la disertación, puede sugerir que el tema merece honda reflexión antes de volver a hacer uso de la palabra.
- Al finalizar el discurso o conferencia, no debemos apresurarnos a abandonar la sala. Tras una pausa final, larga para que el auditorio asimile el significado de las últimas frases, hay que salir con paso firme y mesurado.

Si por el contrario el orador decide hablar sentado, algunas de las siguientes consideraciones pueden atenuar los efectos de la inmovilidad:

- Adoptar una posición cómoda pero lo suficientemente correcta para no causar una falta de educación. Mantener derecho el busto, pero sin postura forzada.
- Dejar un espacio de unos veinte centímetros entre el abdomen y la mesa, e igual espacio entre la espalda y el respaldo del asiento.
- Aprovechar dichos espacios para avanzar el cuerpo y producir efectos de acercamiento o confidencia sobre algún asunto importante o destacado que queremos subrayar; o retroceder el cuerpo para sugerir espera, despegue o mirada de conjunto.
- Evitar bajo la mesa el cruce y descruce continuado de piernas, y cuantos tics puedan distraer al auditorio o provocar su hilaridad.

### 3.1.11. La imagen

La imagen, al igual que la postura corporal, influye mucho en las primeras impresiones.

Es muy importante tener una imagen cuidada y adecuada a las situaciones a las que te enfrentas a diario, es decir, no se va igual vestido a una entrevista de trabajo que cuando se sale de fiesta con amigos. La presencia tiene gran importancia en la atención que se presta a quien habla. Es un requisito previo cuidar la apariencia física, ajustarla al oyente, a la ocasión y también a la naturaleza del mensaje; se debe tener una imagen apropiada y correcta a la situación abre muchas puertas. Cuida tu aspecto físico y recuerda que “no existe una segunda oportunidad para causar una primera buena impresión”.



### 3.1.12. Tono y volumen de voz

El tono y el volumen de voz que son uno de los elementos más importantes dentro del lenguaje no verbal. Recordemos que el tono es el timbre de la voz, mientras que el volumen es la intensidad de la misma. Gracias a la unión de estos dos elementos, dentro del lenguaje no verbal podemos encontrar varios significados:

**Tristeza:** Se produce cuando hay un volumen bajo y un tono solemne en la voz.

**Alegría:** Se produce cuando hay un volumen alto y un tono jovial en la voz.

**Desinterés:** Se produce cuando hay un volumen y tono bajo en la voz.

**Nerviosismo:** Se da cuando hay un volumen medio-alto y se habla de forma rápida.

**Sorpresa:** Ocurre cuando hay un tono alto, velocidad rápida y una pronunciación acentuada en la voz.

**Confianza:** Se produce cuando hay un volumen alto, un tono decidido y se habla a una velocidad media.

Tono y volumen de voz, se consideran, según autores, parte de la denominada comunicación paraverbal, esta hace referencia a cómo dices las cosas, es decir, qué tipo de entonación empleas, qué velocidad, qué volumen, qué ritmo, qué énfasis. Este tipo de comunicación te permite, por ejemplo, preguntar, exclamar o ser irónico.

## 3.2. Claves para una Comunicación no verbal efectiva

“Por las huellas dactilares de un hombre, por las mangas de su abrigo, por sus botas, por las rodillas de sus pantalones, por los callos de sus dedos, por su expresión, por los puños de su camisa, por sus movimientos... cada una de esas cosas revela fácilmente las intenciones de un hombre. Que todo ello unido no arroje luz sobre el interrogador competente es prácticamente inconcebible”. Sherlock Holmes.

### 3.2.1. Convierte la sonrisa en parte del repertorio regular

La sonrisa es contagiosa, nos hace sentirnos bien, acorta distancias y si es sincera, natural, espontánea y relajada muchísimo más. Así que cuando tengas que comunicar y/o hablar en público, al iniciar las relaciones comunicativas, así como en situaciones tensas, la sonrisa es un arma profusamente usada, cuando se sonríe se produce un “efecto espejo” en el interlocutor, que gracias a la sensación de causa-efecto genera sentimientos positivos en ambos interlocutores.

### 3.2.2. Muestra expresividad, pero sin sobreactuar

Mantén los dedos unidos cuando se gesticule, las manos por debajo del nivel de la barbilla y evitar cruzar brazos o pies, saca las manos de los bolsillos...

### 3.2.3. Utiliza gestos abiertos

Por ejemplo, mostrar las manos, estirar los brazos y piernas, abrir los hombros, no interponer objetos entre el propio cuerpo y el interlocutor, como mesas, carpetas o libros, y asegurarse de que la cara es visible.

### 3.2.4. Utiliza gestos que acompañen al discurso y faciliten la comprensión

Por ejemplo, indicar con gestos una medida o una distancia, señalar una dirección, describir un ritmo o estirar dos dedos de la mano mientras se dice que se presentarán dos ideas clave.

### 3.2.5. Evita los tics gestuales que se hacen a veces por nerviosismo

Evita jugar con un bolígrafo o el anillo, apartarse el cabello, colocarse bien las gafas, etc.

### 3.2.6. Apoya la conversación con el movimiento de la cabeza

Utiliza gestos de asentimiento al hablar y el gesto de ladear la cabeza al escuchar; mantén la barbilla hacia arriba.

### 3.2.7. Controla el contacto visual

Practica el contacto visual, pero evita el contacto en el momento en que resulte agresivo o incómodo a los demás; los que miran son más creíbles que las que no lo hacen.

### 3.2.8. Controla la postura del cuerpo

En conversaciones sentadas en una mesa no es aconsejable recostarse sobre la misma pero tampoco desaparecer tras ella hundiéndose en la silla. Inclínate hacia adelante cuando escuches y mantente erguido cuando hables. Ten siempre los brazos sobre la mesa. Evita las manos cerradas y los brazos o pies cruzados.

Para una posición de pie no hay que permanecer totalmente inmóvil, conviene moverse con naturalidad, desplazarse de vez en cuando. Además, no se debe dar nunca la espalda al auditorio, si se está escribiendo se debe hacerlo de forma lateral.

### 3.2.9. Controla la distancia con el interlocutor

Acércate si así se siente cómodo; si la otra persona retrocede, no vuelvas a adelantarte.

### 3.2.10 Obtén información

No podemos conocer de antemano el comportamiento de un público o un grupo amplio, la aproximación presenta incógnitas que producen cierta angustia o excitación. Averigüemos con que nos enfrentamos, el número aproximado de personas, su nivel medio de cultura, y en general cuanto permita conocer sus pensamientos, preocupaciones e inquietudes respecto al mensaje que se le va a transmitir.

### 3.2.5. Imita el lenguaje corporal que veas en la audiencia

Usa la “técnica del espejo”, al hacerlo empezarás a establecer un vínculo de confianza, eso sí, de forma sutil y cuidadosa para que no sea muy evidente. Sin que se note, puedes imitar el tono de voz, ciertas posturas, alguna expresión facial. No copies gestos que no te resulten naturales, ni lo hagas justo después de que tu interlocutor los realice. Debes ir, poco a poco, acoplándolos e incluyéndolos en tu discurso y en tu lenguaje corporal.

## 4. MEJORAR EL LENGUAJE ORAL

### 4.1. Propósito del orador

La primera cuestión previa a todo es tener claro el objetivo, así cualquier género de expresión oral debe tener una finalidad, un propósito, y es importante que esté relacionado con los intereses, aptitudes y actitudes de los oyentes.

A través de su mensaje, el orador se propone actuar sobre el pensamiento o la conducta de los oyentes, y debe reconocer al mismo tiempo que su forma de pensar y comportarse puede resultar también afectada por la respuesta que reciba del auditorio.

En este intercambio comunicativo el emisor habrá fijado un número de propósitos, pero sólo uno debe ser predominante, principal. En general, podemos reconocer cuatro finalidades o propósitos distintos:

- Entretener, y buscar en el auditorio una respuesta de agrado, diversión, complacencia.
- Informar, y perseguir la clara comprensión de un asunto o de una idea, o resolver una incertidumbre.
- Convencer, e influir en los oyentes para modificar o transformar sus opiniones previas.
- Persuadir, y aspirar a una respuesta de adhesión o acción.

Sin embargo, todos los propósitos pueden ser simultáneos. El hecho de que cada discurso tenga un propósito general predominante no implica que deban descuidarse los demás. En determinadas circunstancias será necesario entretener para después informar, y casi siempre habrá que informar para invitar al auditorio a que actúe en determinado sentido. De hecho, la presentación meramente informativa de situaciones impresionantes tiene a veces un valor de convicción, incluso de persuasión; mientras que una alocución humorística puede incluir aspectos informativos.

En todo caso, uno de los cuatro propósitos generales tendrá siempre importancia primordial, en tanto que los otros serán sólo auxiliares. Pero hay que cuidar que estos propósitos secundarios no ocupen totalmente el contenido del discurso, sino que sólo constituyan una ayuda para alcanzar el objetivo principal.

#### 4.1.1 Entretener

Cuando el interés se dirige principalmente a conseguir que los miembros del auditorio se diviertan, el propósito predominante del discurso será entretener y agradar. Si se pretende agradar a los receptores y hacerles olvidar la vida cotidiana, el mejor medio puede ser el humor, pero también las noticias, los comentarios y los reportajes curiosos o insólitos, sobre todo si tienen interés humano, resultan sorprendentes y apropiados para la ocasión.

Otro vehículo que ofrece grandes ventajas es la narración, puesto que el desarrollo cronológico es fácil de seguir y la renovación de los hechos mantiene el interés cuando el tema lo permite; se crean tensiones, o se aviva la espera y la curiosidad antes del desenlace. En todos los casos tendrá siempre gran importancia la viveza del lenguaje y la originalidad que del orador en la exposición de sus ideas y argumentos.

#### 4.1.2. Informar

Cuando el objeto principal sea ayudar al auditorio a comprender una idea o a asimilar un concepto, o cuando pretendamos ampliar su campo de conocimientos, el propósito general del discurso o conferencia será informar. Los ejemplos típicos son la clase, la conferencia y todo tipo de exposiciones verbales en el mundo de los negocios, en la vida social y laboral, y en la actividad docente.

La característica general de este propósito es la objetividad, aun reconociendo que la objetividad plena es prácticamente imposible. Toda palabra, cualquiera que sea el tono

en que se pronuncia, lleva en sí misma una carga afectiva que no puede neutralizarse por el sólo intento de ser objetivo o imparcial.

Para transmitir con éxito un mensaje informativo, el emisor debe relacionar sus ideas con el conocimiento previo que tiene el público sobre ese asunto, encadenarlas para que resulten fáciles de seguir y recordar, y presentar datos concretos y específicos para elevar el nivel perceptivo e informativo del auditorio. Por último, podemos concluir que una información cumple su propósito cuando sus destinatarios se ven enriquecidos con una noticia o una verdad que antes no conocían.

#### 4.1.3. Convencer

La convicción tiene que descansar sobre realidades claras e indiscutibles que puedan ser demostradas.

Para convencer es preciso argumentar, una operación lógica que sólo es posible cuando se arranca de una realidad aceptada por el destinatario de la argumentación. Convencer es una operación eminentemente intelectual, que emplea elementos puramente cognoscitivos y racionales, y que hace trabajar conjunta y simultáneamente la inteligencia del que habla y del que escucha siguiendo un mismo proceso.

Cuando se pronuncie un discurso o una conferencia cuyo propósito sea convencer, primero se exponen los hechos o afirmaciones y a continuación, se argumenta su veracidad. Hay que pasar de una afirmación a otra mediante una explicación lógica, cuya claridad permita que sea aceptada por los receptores. El objetivo de cualquier argumentación es convencer a los oyentes de que son ciertos los hechos sobre los que se diserta. El sentimiento del receptor es libre y reflexivo, y con ausencia de cualquier elemento impositivo, pues el que ha sido convencido no ha sido derrotado, sino que se ha enriquecido con unas verdades razonadas que antes desconocía.

#### 4.1.4. Persuadir

La persuasión, operación intelectual distinta al convencer, es definida como un medio de influir en la conducta por medio de llamamientos dirigidos fundamentalmente a las emociones, constituye un formidable instrumento en la comunicación verbal que conviene conocer.

El receptor puede quedar convencido gracias a la correcta y eficaz argumentación del discurso y una demostración clara e irrefutable, y sin embargo permanecer indiferente y sin intención de realizar acción alguna. De este modo, el oyente no se ha dejado persuadir, pues el emisor no ha conseguido modificar ni su criterio ni su voluntad.

Ésta es la diferencia entre convencer y persuadir. La persuasión da un paso más: parte de la información y de la argumentación de los hechos afirmados para intentar después que el destinatario haga aquello a lo que es invitado de forma libre y espontánea. El emisor apela primero a la razón y a la argumentación objetiva, y después acude al sentimiento y pone en su mensaje cierta carga emocional. El objetivo ahora es influir en la voluntad del que escucha, que abandone la quietud y que tome una decisión, y además invitarle a que actúe. En este momento el sentimiento ocupa un primer lugar, y es cuando el emisor percibe con claridad que sus argumentos han sido considerados como válidos y la información que aporta como cierta.

El discurso de persuasión se dirige fundamentalmente a la opinión, y busca que el oyente reaccione. Por ello, ha de estar compuesto por una serie ordenada de argumentos,

apoyada en hechos y ejemplos. Sin embargo, y dado que los oyentes deben actuar en la forma que se les propone, hay que introducir una llamada que capte su atención y demostrar que la tesis defendida está relacionada directamente con sus intereses.

## 4.2 Preparación de las intervenciones orales

Para hablar en público eficazmente la preparación previa es imprescindible, esta constituye el 90 % del éxito siendo la improvisación el exiguo resto. Una buena preparación comprendería los siguientes pasos:

Primero, definir los objetivos y fijar los conceptos sobre ellos. Debemos conocer el fin a conseguir: informar, motivar o animar, persuadir o entretener concretando el objetivo general a lograr de manera que este sea realista.

Segundo, conocer a la audiencia de manera que se adecue la profundidad, amenidad, tono y términos lingüísticos al público, intentando satisfacer las necesidades y expectativas de la audiencia.

Tercero, documentarse, esto es recopilar todo tipo de información disponible adecuada, después analizar, ordenar y seleccionarla considerando audiencia, objetivo, tiempo y enfoque personal de la intervención.

Cuarto, confeccionar un guion para la facilitar la exposición, evitar un uso excesivo de la memoria y caer en la improvisación.

Quinto, ensayar. La preparación no finaliza con este trabajo teórico, es necesario el ensayo, cuya falta es una de las causas del fracaso de las exposiciones, así como comprobar en la medida de lo posible el local y los medios a emplear.

## 4.2 Claves del lenguaje oral

La mayoría de nosotros estamos de acuerdo con el fundador de Virgin, Richard Branson, cuando dice que "la comunicación es la habilidad más importante que cualquier líder puede poseer", pero a pesar de su indudable importancia, nadie nos enseña a mejorar nuestra comunicación oral. Hablar en público es una habilidad y funciona como el resto de habilidades: mejora con la preparación y la práctica.

Aunque no partamos de unas buenas habilidades comunicativas, seamos tímidos y hablar ante desconocidos nos resulte una experiencia estresante, podemos aprender a ser oradores locuaces y a debatir coherentemente; así un buen discurso tendrá las siguientes características:

- Agilidad: frases cortas, que son más fáciles de pronunciar y entonar por el orador, y de recordar por el público. Hay que tener cuidado y evitar caer en lenguaje telegráfico.
- Expresar mensajes veraces, concretos, relevantes y sin ambigüedades.
- Adecuación a la audiencia. Aspectos fundamentales son el nivel cultural, grado de conocimiento del tema, sus inclinaciones personales con respecto al tema, etc. Aunque el orador domine la materia, no debe dar ningún dato por sabido. No será incorrecta la utilización de tecnicismos, si se acompañen de una explicación de su significado para

asegurar su comprensión. También deberá adaptarse al lugar en que se pronuncie el discurso (dimensiones, materiales, características...); al tiempo y a las características del propio orador.

- Corrección. Por un lado, corrección “técnica”, es decir, semántica, morfológica y sintácticamente. Por otro, el discurso debe pronunciarse siempre con educación y respeto hacia todos los interlocutores, jurado y público.

- Flexibilidad. El discurso debe estar preparado de antemano, pero a la hora de exponerlo debe tenerse un alto grado de flexibilidad con respecto al texto, ya que incluso el lenguaje escrito más dinámico resulta poco natural cuando se traslada literalmente a palabra hablada. El orador debe hacer suyas las palabras que ha preparado, y demostrar que está firmemente convencido de sus afirmaciones.

Durante el debate pueden haber surgido aspectos interesantes relacionados con el contenido de la exposición que deben ser respondidos. Se trata de tener agilidad mental y capacidad de improvisación para adaptar las intervenciones al curso del debate.

Para asegurar un equilibrio entre la preparación y la espontaneidad, el orador puede preparar una documentación auxiliar que le servirá como complemento a sus exposiciones.

#### 4.2.1. Estructura

Realizar exposiciones ordenadas ayuda al oyente a seguir la línea de pensamiento del orador. Podemos distinguir entre:

Estructura del discurso: orden lógico de las ideas a exponer. El criterio de ordenación puede ser muy diverso en función de la estrategia adoptada, pero el conjunto debe presentar coherencia (exponiendo, por ejemplo, causas antes que efectos).

Estructura interna de cada intervención: introducción, cuerpo y conclusión. Se trata de una estructura base para todas las intervenciones, sea cual sea el turno en el que se encuentre el orador.

#### 4.2.2. Lenguaje

Un buen orador utiliza un lenguaje correcto y un vocabulario amplio para dar a sus ideas una forma elegante y efectiva. Algunos de los aspectos que debe cuidar son:

- Corrección sintáctica y morfológica en la composición de las oraciones.
- Corrección semántica (utilización de la palabra precisa para la idea que quiere expresar)
- Riqueza de vocabulario (huyendo de palabras pretenciosas). Se trata de disponer de palabras adecuadas en todo momento. Es útil:



Conocer y utilizar sinónimos y antónimos

Trabajar sistemáticamente en la ampliación de vocabulario.

Intentar evitar el uso de palabras excesivamente técnicas, vocablos extranjeros... que puedan no ser comprendidos por el público.

- Además de una exposición correcta, un orador que pretenda convencer debe asegurarse de que es escuchado. Un buen discurso debe ser dinámico, ameno (divertido cuando la ocasión lo permita) y atrayente, que despierte y mantenga el interés de la audiencia y la involucre en la causa que se está defendiendo. Para ello puede servirse de distintas técnicas:

Utilización de imágenes, figuras literarias y recursos estilísticos. Adornan el discurso y lo hacen más gráfico. Algunos de ellos (metáforas, símiles, refranes, etc.) forman parte del lenguaje cotidiano, de modo que en ocasiones son utilizados sin tener consciencia de ello.

Utilización del humor; para escapar de situaciones de tensión, romper el ritmo en un momento determinado, ganarse el favor de la audiencia, etc.

#### 4.2.3. Aspectos formales

Cada persona tiene una manera diferente de hablar, cada orador debe imprimir su sello personal en sus intervenciones. Hay requisitos que deben cumplirse en todo caso:

- Correcta y clara pronunciación. No se puede pedir a la audiencia un doble esfuerzo: por un lado, comprender las ideas que subyacen en el discurso y por otro, entender las palabras que salen de boca del orador; un buen orador debe tener una pronunciación clara y precisa, que facilite una comprensión inmediata.

- Vocalizar. Es importante que la pronunciación no sea forzada, ya que se perdería naturalidad. Como toda capacidad, la pronunciación puede entrenarse. Existen diversas prácticas que permiten mejorar la dicción. Algunas de ellas, que vienen de los tiempos de Cicerón, son leer en voz alta a diferentes velocidades, hablar o pronunciar un discurso con un bolígrafo o similar entre los labios, hablar en voz alta tomando conciencia del movimiento y posición de los labios y la lengua al pronunciar las diferentes sílabas y practicar con trabalenguas populares.

- Velocidad del discurso. Tiene relación directa con el apartado anterior, pues si un orador habla demasiado deprisa, no será capaz de terminar las palabras y oraciones, y su pronunciación será deficiente. Por otra parte, si la audiencia tiene que realizar un gran esfuerzo para seguir al orador, acabará cansándose y dejará de escucharle. Si el discurso es demasiado lento, los oyentes se aburrirán y el resultado final será el mismo, dejarán de escucharle. Hay que procurar adaptar la velocidad al momento del discurso, y sobre todo, al tema a tratar. Temas profundos, que deban ser tratados con especial

seriedad o que requieran un esfuerzo de comprensión por parte de la audiencia siempre conllevarán un discurso más lento que las anécdotas o los temas superficiales.

- Pausas. Todo orador necesita introducir en su exposición pequeñas pausas para respirar y regular su entonación. Este tipo de pausas son en lenguaje hablado el equivalente de los signos de puntuación en el lenguaje escrito, y son necesarias para que el orador no se quede sin aire, para separar ideas, etc. Durante una exposición prolongada, es recomendable hacer pausas cada cierto tiempo para beber agua, con el fin de limpiar las cuerdas vocales y así evitar el cansancio de la voz.

Existe otro tipo de pausas, de duración algo mayor, cuya función es esencialmente psicológica. Mediante ellas el orador puede perseguir distintos fines:

Crear una expectativa o conseguir el silencio del auditorio antes de iniciar el discurso

Separar partes diferenciadas de la exposición

Llamar la atención sobre un dato importante después de haberlo enunciado

Hacer reflexionar al público sobre una pregunta hipotética o afirmación realizada antes de continuar con su exposición

Es importante saber introducir un silencio en los momentos clave de la exposición, esto es el silencio retórico. Una pausa oportuna muestra dominio de la situación y ausencia de nervios. Los silencios también comunican, por lo que la actitud durante ellos es muy importante: movimientos pausados, respiración controlada, mirada al auditorio, etc.

- Modulación correcta de la voz. Se trata de dar la entonación y el volumen apropiados para cada parte del discurso, con el fin de dar énfasis a los datos importantes, recuperar la atención de la audiencia mediante cambios bruscos de volumen, etc. Cada orador debe trabajar para ser capaz de aumentar el volumen sin resultar estridente y bajarlo manteniendo la firmeza. Se debe huir de exposiciones lineales que resultan monótonas y acaban distrayendo la atención de la audiencia.

Por otro lado, el volumen medio de la voz debe ser tal que todo el auditorio pueda escuchar las exposiciones sin esfuerzo. Además, hay que considerar que el volumen apropiado no será el mismo en una sala llena que vacía, en una sala alfombrada con suelo y paredes de madera, ya que en los primeros casos el sonido es absorbido, mientras que en los segundos no.

- Timbre de voz. Cada orador debe conocer su timbre de voz, y realizar esfuerzos por corregir posibles deficiencias (voz excesivamente grave o aguda, nasal o gutural). Nadie oye su propia voz tal y como les suena a los demás, por lo que es importante realizar ensayos ante otras personas y grabaciones a partir de las cuales analizar los aspectos que es preciso mejorar. Una voz agradable resulta de gran ayuda para todo orador, será lo primero que perciba el público una vez comience el discurso, y contribuirá a mantener

la atención durante éste, pero como no todos la tenemos, quizá haya que conformarse con lo que nos ha tocado, trabajando para compensar si nuestra voz no es adecuada.

- Evitar las muletillas. Hay que prestar atención en cómo se empiezan las frases, eliminando los “hummm”, “eeh”, “bueno”, etc. Durante la exposición debe evitarse la repetición de expresiones como “es decir”, “por supuesto”, “o sea”. Las muletillas tienen un efecto cacofónico y el público se distrae, acabando por estar más pendiente de contar las veces que un orador pronuncia una palabra determinada que de escuchar el contenido de sus mensajes.

## 5. MEJORAR EL LENGUAJE ESCRITO

Una vez resueltas las cuestiones previas y sin olvidar las cualidades que debe tener nuestro escrito, comienza la redacción. Conviene recordar que, por regla general, la nuestros escritos no pretenden ser literarios, sino que por el contrario buscan establecer vías de comunicación sencillas, claras y, sobre todo, entendibles. Para conseguirlo, una herramienta muy útil es estructurar la elaboración de los textos en las fases que indicamos a continuación.

### 5.1. Fases de la redacción

A la hora de redactar un texto debe de seguirse un proceso que se descompone en cuatro fases.

#### 5.1.1. Búsqueda y selección de la información

Una vez decidido el tema del que va a tratar nuestro escrito, hay que buscar toda la información posible y también analizar nuestros conocimientos previos. Hecho el acopio de información e ideas, la forma más sencilla de recoger todo lo que después queremos reflejar en el texto es escribirlo. La actividad conocida como tormenta de ideas debe preceder a cualquier acto de comunicación. La mente lo suele hacer de forma automática a la hora de hablar, sin embargo recoger las ideas antes de comenzar a escribir será muy útil durante el proceso de redacción.

A continuación sería conveniente hacer una lista con todas aquellas frases relacionadas con el tema, que nos servirán para apoyar la línea argumental del texto. Una práctica periodística habitual es hacer acopio de frases o citas relacionadas con un tema, y utilizarlas al redactar sus informaciones.

#### 5.1.2 Ordenación de las ideas.

Ahora hay que organizar todas las ideas recogidas en el proceso anterior y ordenarlas en un esquema o mapa conceptual que nos sirva de guía en la redacción. Esta actividad intelectual previa a la redacción nos ayudará a realizar un texto lógico y, por tanto, a evitar un trabajo final compuesto de ideas desordenadas e inconexas. Por supuesto que podemos introducir nuevas ideas, comentarios o citas durante la elaboración y hasta dar por finalizado nuestro trabajo, pero si existe esta ordenación previa será más sencillo intercalar nuevas referencias en el texto.

En este punto conviene recordar en qué consiste un esquema. Un esquema es la representación gráfica de las ideas principales y secundarias de un texto. Mucha frase, conceptos clave, pensamientos están relacionados, unos llevan a otros. Es conveniente

que desde las ideas fuerza principales desarrollemos las secundarias, y esto se consigue haciendo un esquema previo.

### 5.1.3. Redacción del primer borrador, corrección y enriquecimiento lingüístico

En este momento empieza la redacción del trabajo, y la pauta fundamental en esta fase es pasar de lo sencillo a lo complicado. A la hora de redactar, esta consideración se traduce en comenzar por frases muy simples para después unirlos o subordinarlos.

El primer borrador del texto debe estar formado por frases de estructura gramatical simple: sujeto, verbo y complementos, y huir de frases subordinadas o con exceso de conectores y marcadores. Lo fundamental en este momento es partir de una ordenación correcta de las ideas, y agruparlas para empezar a dar forma al texto.

Antes de comenzar a redactar también es importante tomar decisiones sobre la manera que voy a presentar el texto: ¿presento el tema en el primer párrafo y desarrollo en los siguientes?, ¿reservo el último para una conclusión? Todas estas cuestiones serán resueltas de distinto modo dependiendo del tipo de texto que debo o quiero elaborar: ensayo, resumen o informe, entre otros, pero debe fijarse con antelación la organización del texto.

Con el primer borrador ya realizado empezamos la corrección del texto. Sobre él se deben realizar las correcciones de estilo, subordinar frases, introducir adjetivos, conectores o adverbios, pero también introducir nuevas ideas, citas o reordenar los párrafos. Este proceso, en especial para un redactor novato, es conveniente hacerlo sobre papel, porque sólo con una visión general y completa de nuestro texto tendremos una idea clara de la ordenación, las repeticiones o los errores gramaticales. La pantalla del ordenador no es un buen aliado en este momento.

### 5.1.4. Redacción definitiva

Una vez finalizadas las correcciones, considerados los aspectos formales y de presentación, y ordenadas las ideas, emprendemos la redacción final de nuestro escrito. Después, y con el texto ya concluido, tenemos que leerlo por última antes de presentarlo, pero reflexionando sobre unos aspectos importantes.

Esta última lectura hay que hacerla desde lejos, es decir, considerando que el texto no ha sido escrito por nosotros, siendo muy crítico con lo que vamos leyendo. Hay que respetar los signos de puntuación, y darle el valor gramatical que tienen: las comas son pausas breves, los puntos y aparte separan ideas diferentes mientras que los seguidos nos mantienen en el mismo argumento, etc. Un error muy frecuente es leer lo que queremos leer y no leer lo que realmente está escrito, y esto puede evitarse pensando que el texto ha sido redactado por alguien totalmente desconocido y ajeno a nosotros.

## 5.2 La estructura de los textos

El orden final de cualquier trabajo escrito, según la perspectiva clásica, es **introducción, cuerpo del texto y conclusiones**, pero existen otras estructuras más elaboradas que nos sirven para presentar diferentes formas de argumentar hechos ideas o pensamientos. Entre las diferentes estructuras posibles para elaborar un trabajo, se destacan:

### 5.2.1 La estructura **inductiva** o analizante

En estos textos se parte de hechos concretos o particulares para elaborar enunciados de carácter más amplio o general. Este método es muy usual en narraciones y

descripciones. Es de fácil lectura porque se mueve en un terreno sensorial, próximo y concreto. En cuanto a la ordenación de estos escritos, primero aparece la presentación de la tesis, y luego el desarrollo de la ideas.

#### 5.2.2. La estructura **deductiva** o sintetizante

Esta estructura parte de principios o ideas, de enunciados o de leyes, de formulaciones o teoremas para descender a lo concreto, a lo práctico, para concluir con una síntesis que refleje todo el enunciado. Este método se emplea tanto en el mundo de las ciencias como en el de las letras. Además, es la estructura característica de las argumentaciones y demostraciones. Estos escritos comienzan presentando el desarrollo de las ideas, y finalizan con la tesis demostrada.

#### 5.2.3. La estructura **encuadrada**

Esta estructura es una mezcla de las dos anteriores: inductiva y deductiva. El texto se abre y cierra con la misma tesis o ideas, aunque no tiene por qué, y es aconsejable no hacerlo, estar enunciada de igual forma. La ordenación es por tanto presentación de la tesis, desarrollo de las ideas y tesis.

#### 5.2.4. La estructura **cronológica**

Este método consiste en ir narrando los acontecimientos según van sucediendo en el tiempo y en el espacio. Es una estructura que se utiliza básicamente en los libros de Historia, pero aparece también en narraciones noveladas y en aquellas que el aspecto temporal es de gran trascendencia.

#### 5.2.5. La estructura **paralelística**

En esta estructura se desarrollan de forma paralela dos secuencias de acciones o pensamientos. Se expone una idea, se analiza y a continuación se pasa a la otra. Cuando se trata de acontecimientos, éstos se suceden al mismo tiempo. Este método se utiliza cuando es necesario narrar dos acciones que siguen un proceso paralelo, y que además suelen tener algún tipo de conexión. El orden de estos escritos es presentación de la primera tesis y desarrollo de la ideas; presentación de la segunda tesis y desarrollo de las ideas.

#### 5.2.6. La estructura **interrogante**

El texto se estructura de manera que concluya con una pregunta que deje al lector la libertad de establecer su propia tesis. Antes de la interrogación final se puede plantear cualquier tipo de las estructuras anteriores.

#### 5.2.6. La estructura **circular**

Estos textos redactan un proceso de forma circular, retroalimentando hechos o ideas que con anterioridad ya han sido expuestos parcialmente. Es un ir y venir a diferentes momentos de la narración mediante visiones retrospectivas y prospectivas.

### 5.3. Elementos textuales

Los elementos textuales; palabras, frases y párrafos conforman el contenido y estructura de nuestros escritos, y cada uno de ellos condiciona el texto que vamos a elaborar. Como en apartados anteriores, no existen reglas fijas para usar estos elementos, pero sí una serie de recomendaciones que nos servirán para mejorar las características fundamentales de nuestros textos, fundamentalmente, la coherencia y la claridad.

### 5.3.1 Las palabras

En cuanto a las palabras, debemos tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Son preferibles las palabras coloquiales y concretas a las rebuscadas y abstractas, pero huyendo de vulgarismos que sólo denotan inexperiencia y poca amplitud de vocabulario. Es conveniente trabajar siempre con un diccionario cerca, pues existen muchas palabras cuyo significado se ha “transformado” de forma errónea, es ambiguo o muy limitado, y preferimos sustituirlas por otras que no entrañen dudas semánticas.
- Hay que escoger antes una palabra simple que una paráfrasis, es decir, es mejor utilizar la palabra controlar que la expresión hacer un control.
- El lenguaje referencial será preferente al lenguaje figurado. Esto no significa que, en algún caso, una metáfora o una analogía no puedan tener interés y dar cierta agilidad y brillantez al texto, pero es preferible no exagerar. En cualquier caso, esta figura sólo tiene cabida en textos literarios.
- Siempre hay que eliminar las palabras inútiles que no aportan nada o están vacías de significado (esta consideración también es aplicable a frases, e incluso párrafos completos). También hay que evitar las reiteraciones y el uso excesivo de adjetivos y adverbios.

### 5.3.2 Los verbos

El verbo es la categoría morfológica más importante de la gramática, una clase de palabra que es núcleo y centro de la oración. Tienen variación de número, persona, tiempo y modo, y muchas posibilidades combinatorias. Por su enorme importancia dentro de las frases, es conveniente tener en cuenta la siguiente estilística de las formas verbales:

- Es preferible los verbos en voz activa que en pasiva, pues así se consigue acercar la acción al lector y dar mayor vigor a la expresión. Así, es más aconsejable la oración “El capitán terminó la orden de operaciones” antes que “La orden de operaciones ha sido terminada por el capitán”.
- Las frases afirmativas son más claras que las negativas, por tanto, es mejor utilizar verbos con significado negativo antes que negar una acción
- Hay que evitar las perífrasis verbales (verbo auxiliar más un infinitivo, un gerundio o un participio) cuando se puedan sustituir por un verbo simple que indique la misma acción: “El soldado corrió once kilómetros” antes que “El soldado llegó a correr once kilómetros”. También es mejor el verbo simple (cursar) antes que la construcción verbo más sustantivo (dar curso).
- La forma verbal del indicativo “Mañana termino el relevo” es preferible a la del subjuntivo “Es factible que mañana termine el relevo”.
- El pretérito perfecto compuesto denota que la acción ha ocurrido en una unidad de tiempo que todavía dura para el que escribe: “El comandante ha firmado el acta esta mañana”, frente al pretérito perfecto simple (antes indefinido), en el que la acción ya ha terminado: “El comandante firmó el acta”.



### 5.3.3. Las frases

Respecto a las frases u oraciones, conviene recordar las siguientes normas elementales que nos ayuden a construirlas con orden y armonía:

- Las frases deben construirse con naturalidad y siguiendo el orden lógico de sujeto, verbo y complementos.
- En cuanto a la extensión, se dará preferencia a las oraciones breves y se huirá del exceso de subordinadas. Por regla general, una frase de más de 30 palabras es prácticamente imposible de comprender en una primera lectura. Además, con esta norma evitamos que la frase se complique sintácticamente y cometamos errores de concordancia.
- La alternancia de distintos tipos de frases: Cortas y largas, enunciativas, expositivas, interrogativas, etc. da ritmo y hace más fluida la lectura.
- Además de la ortografía de las palabras, la concordancia o el orden lógico de los elementos de la frase, es de vital importancia fijarnos en los signos de puntuación. Hay que leer marcando el sentido de cada signo, y debemos retocar la frase si nos ahogamos o nos vemos obligados a respirar muy deprisa.
- Por otro lado, es conveniente no abusar de los signos de puntuación que intentan sustituir la expresividad del lenguaje oral: puntos suspensivos, signos de exclamación, etc. Cada forma de expresión tiene sus propios códigos, y las transferencias no suelen funcionar.

### 5.3.4. Los párrafos

El párrafo es también parte importante de una redacción y su estructura. Está compuesto por un grupo de frases que observan una cierta unidad temática, es decir, que tratan del mismo asunto. Constituye una unidad diferenciada del resto del discurso, del cual se separa mediante un punto y aparte, y contiene una idea principal y otras secundarias: la primera encierra la esencia del mensaje y las demás le sirven de ayuda.

Para construir correctamente un párrafo es preciso tener en cuenta las siguientes observaciones, algunas de las cuales ya hemos abordado con mayor profusión en apartados anteriores:

- Ordenar mentalmente las ideas, pensar lo que se quiere decir antes de escribirlo.
- Evitar escribir los detalles que no sean importantes, y utilizar sólo la información que resulte relevante.
- En cuanto a la extensión, se prefieren los párrafos de longitud moderada: entre 4 y 10. De esta forma conseguimos que el documento esté más organizado, incluso visualmente, y sea de más fácil lectura.
- Encontrar las palabras o expresiones adecuadas a nuestros propósitos, pues a veces se escriben párrafos que no corresponden exactamente a lo que queremos decir. En estos casos, es necesario realizar un esfuerzo adicional para encontrar la expresión exacta.
- Hay que evitar la repetición de palabras en un mismo párrafo, excepto cuando la reiteración tenga un valor añadido en la argumentación, pues denota excesiva pobreza

de vocabulario. Debemos reemplazar palabras iguales por sinónimos o dar un giro distinto a las frases.

En función de su objetivo, es posible realizar una clasificación de los párrafos:

1. En el párrafo de argumentación se esgrimen razones, criterios o juicios que refuerzan la idea central.
2. En el párrafo de definición se introducen palabras desconocidas o se proporciona un sentido distinto a palabras o expresiones ya conocidas.
3. En el párrafo de ejemplificación se ilustra la idea principal y se refuerza con ejemplos concretos.
4. En el párrafo de relación o comparación se ponen en contacto dos puntos de vista, y este contacto puede tener carácter de contraste o de analogía.

#### 5.3.5. Los elementos de unión o conectores.

Un texto que posea unidad nunca estará formado por palabras, frases o párrafos aislados, sino que entre las distintas oraciones deben encontrarse elementos de enlace que impriman cierta continuidad. La coherencia del texto depende, por lo tanto, del tipo de articulación que se efectúe entre las frases y párrafos que lo configuran. Existen muchos elementos de relación o conectores: preposiciones, locuciones conjuntivas, adverbios, conjunciones o frases enteras que actúan como enlace. La correcta utilización de estos elementos dan además una mayor riqueza lingüística a los textos, y por eso conviene no repetirlos.

Una clasificación de los elementos de enlace usados con más frecuencia

- Enlaces que indican unión: y, también, asimismo, así es, en realidad, además, si añadimos, no obstante, etc.
- Enlaces que indican ejemplos: tal como, en otras palabras, es decir, o sea, por ejemplo, dicho de otro modo, etc.
- Enlaces que indican contraste: pero, con todo, por otra parte, aun así, contrariamente, en cambio, en otro sentido, etc.
- Enlaces que indican causa-efecto: por lo tanto, por esta razón, así, porque, pues, consecuentemente, puesto que, por ello, se desprende que, etc.
- Enlaces que indican comparación: del mismo modo que, como, así como, de modo similar, a modo de, etc.
- Enlaces que indican relaciones temporales: a continuación, después de, hasta que, finalmente, cuando, antes de, en el mismo instante, etc.
- Enlaces que indican relaciones especiales: al lado, por arriba, por abajo, en medio, en el fondo, en lugar de, etc.
- Enlaces que significan conclusión: finalmente, para resumir, para acabar, sintetizando, concluyendo, al final, etc.

## 5.4 Claves para una buena comunicación escrita

### 5.4.1. Cultiva el hábito de la lectura

No importa si lees ensayos, novelas o blogs de internet, pero hazlo de forma crítica. Fíjate en lo que lees y lograrás escribir bien las palabras, los párrafos, las frases, etc.

### 5.4.2. Ordena tus ideas

¿Qué es lo que quiero decir y cómo quiero decirlo? Haz un pequeño guion o esquema, perder un poco de tiempo al principio es ganarlo al final. Siempre dependerá de qué vayamos a hacer. No es lo mismo escribir una carta de amor, un artículo de 200 palabras, o uno más extenso de 1200 palabras. No es lo mismo escribir sobre temática general que un texto de carácter técnico.

Siempre es conveniente tener presente lo que se enseña en el mundo del periodismo, las preguntas típicas pero efectivas a la hora de estructurar un escrito: el qué, a quién, cómo, cuándo, dónde, por qué...

### 5.4.3. Pensar siempre en nuestro lector objetivo

Si te diriges a un público amplio es absurdo complicar las frases, utilizar vocablos demasiado cultos o demasiado técnicos, o emplear una argumentación discursiva muy elaborada. Lo mejor es hacer frases cortas y párrafos claros.

Lo más importante es que el lector entienda el mensaje que quieres transmitir a la primera. Podremos hacer más bonito el texto, pero siempre hay que defender la preeminencia de la recepción del mensaje sobre cualquier otra consideración, por importante que sea.

### 5.4.4. Utiliza nombres y verbos

Puedes dejar los adjetivos y adverbios en un segundo plano. No es que no sean importantes, porque matizan el discurso, lo enriquecen y le dan colorido, pero no hay que abusar, sobre todo de los adverbios acabados en mente. Tienes siempre que tener en cuenta que la oración siempre se compone de nombres y verbos; lo demás es accesorio, aunque necesario en ocasiones.

### 5.4.5. Cuida las faltas de ortografía

El descuido en la ortografía crea una pésima impresión en el lector y no hay nada más sencillo de solucionar. Hoy día, cualquier procesador de texto lleva incorporado un corrector ortográfico. Y si pones atención en lo que te está indicando, conseguirás aprender cada día un poco y al cabo de cierto tiempo te defenderás bastante bien en este apartado.

### 5.4.6. No intentes escribir como hablas

El lenguaje escrito es muy distinto del hablado, ni mejor ni peor, simplemente utilizan códigos distintos; para hablar es normal emplear un lenguaje coloquial, algo considerado inapropiado en la lengua escrita.

Atención a este punto, puesto que la gente muy joven ya tiene el vicio adquirido a través de los teléfonos móviles o de las redes sociales, como si estuvieran hablando con los colegas, y cuando se ven obligados a redactar se notan las carencias de fondo.

#### 5.4.7. La importancia de la puntuación

Hay que dar la importancia debida a los signos de puntuación. Puntos, comas, los dos puntos, comillas, el punto y aparte, guiones... son elementos fundamentales para transmitir bien un mensaje, y para que el lector lo comprenda perfectamente.

No es lo mismo decir “pásame el lápiz negro” que “pásame el lápiz, negro”. Este ejemplo creo que lo dice todo.

#### 5.4.8. Cuida el género, el número, las concordancias

Son aspectos básicos de la redacción, muy comunes en los errores de los escolares, por lo cual debes tener mucho cuidado para que todo suene bien y esté correcto. No se puede decir, por ejemplo, “las bases de nuestra relación es...”. Hay que revisar el escrito al menos un par de veces antes de publicarlo, enviarlo por correo, etc.

#### 5.4.9. Amplía tu vocabulario

Anota las palabras nuevas que vayas y revísalas de vez en cuando para verificar que no las has olvidado. De nuevo la lectura habitual es fundamental para lograr progresos apreciables y duraderos.

#### 5.4.10. Usa sinónimos

A veces leemos un escrito con muchas repeticiones, las mismas palabras una y otra vez, lo cual al final resulta aburrido. Es conveniente, pues, que varíes tu léxico, que lo distribuyas adecuadamente en el texto, de forma que se vea más colorido y alegre. Para ello nada mejor que acudir a un buen diccionario de sinónimos.

#### 5.4.11. Aprende a escribir bien todo tipo de textos

Si quieres realmente avanzar de un modo decidido hacia metas más ambiciosas al escribir, es imprescindible que practiques todo tipo de redacciones. No importa si se trata de un relato, de un artículo divulgativo, una reseña, e incluso un poema. Al menos inténtalo... aunque sólo sea un par de veces, a lo mejor descubres talentos ocultos.

#### 5.4.12. Practica cada día

No es necesario emplear horas y horas, pero sí dedicar algo de tiempo a la práctica constante. Es algo divertido y enriquecedor al mismo tiempo, si les prestas la debida atención y te propones objetivos concretos a corto o medio plazo.

#### 5.4.13. No uses extranjerismos

Es verdad que a veces no hay más remedio que usarlos, ya que no hay equivalente en nuestra lengua, pero también es verdad que en demasiadas ocasiones existen términos que no usamos y preferimos utilizar un término extranjero. Ya ocurrió en el pasado, nadie emplea el término “balompié”, pues en su día se impuso el más popular “fútbol”.

No dejemos que eso se convierta en norma... aunque a veces es casi inevitable. ¿Por qué se emplea “email” en vez de “correo electrónico”? Es obvio que por la brevedad, pero siempre sería deseable utilizar el menor número de extranjerismos posible. En ocasiones se hace por “pose”, como una manifestación pedante más que otra cosa.

#### 5.4.14. Procura títulos originales

Sea el tema que sea, normalmente llevará un título. Intenta que el mismo sea original, divertido, atractivo, sugerente... o mejor, todo a un tiempo.

#### 5.4.15. Introducción, nudo y desenlace

Procura estructurar tus textos conforme al principio clásico de la narrativa. No es algo obligatorio, pero puede ayudar en más de una ocasión.

¿Qué quiero decir? ¿Cómo introduzco el tema o el motivo? ¿Cuál es la idea fundamental, el núcleo, la esencia de lo que quiero transmitir? ¿Le doy un final abierto o cerrado? Hazte estas preguntas y contéstalas en un resumen aparte.

#### 5.4.16. Lee en voz alta

Cuando ya tengas listo tu escrito, léelo en voz alta. Si te quedas sin aire es que te faltan puntos, si no entiendes las pausas es que están mal colocadas las comas, ¿Algo te suena raro? Escudriña todo lo que puedas hasta estar más o menos seguro de que tu obra está terminada. Para contestar a la pregunta cómo escribir bien, léete a ti mismo.

#### 5.4.17. Revisa y sigue revisando

No es cuestión de ser excesivamente perfeccionista, sino de lograr un resultado aceptable. Si te dedicas a revisar tus textos, te asombrarás cómo puedes ajustarlos y trabajarlos hasta que ya no den más de sí.

Eliminar la paja y quedarse con el grano es difícil, porque tendemos a considerar que lo que hemos escrito ya está bien, como lo hemos escrito nosotros no tenemos un mínimo de objetividad.

#### 5.4.18. Elimina las distracciones

El último consejo sobre cómo escribir bien tiene que ver con nuestro ambiente de trabajo. Escribir, además de algo gratificante y estimulante, también tiene un punto de concentración y enfoque. No te dejes distraer por el móvil o celular, el correo electrónico, los foros, las redes sociales, etc.

Procura un ambiente relajado, sin prisas, para que tu mente se proyecte solo en lo esencial, el tema que te ocupa y cómo transmitirlo lo más eficazmente posible.