



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTTLÁN

**COMUNICACIÓN PARA LICENCIADOS EN
BIOQUÍMICA DIAGNÓSTICA**

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN BIOQUÍMICA DIAGNÓSTICA

PRESENTA:
SERGIO ANTONIO ÁLVAREZ MORQUECHO

ASESORA:
Q.A. MARÍA DE LOURDES ÁRCEGA RIVERA

CUAUTTLÁN IZCALLI, ESTADO DE MÉXICO 2016



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

JEFA DEL DEPARTAMENTO



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR
DEPARTAMENTO DE EXÁMENES PROFESIONALES

ASUNTO: VOTO APROBATORIO

M. en C. JORGE ALFREDO CUÉLLAR ORDAZ
DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLÁN
PRESENTE

ATN: I.A. LAURA MARGARITA CORTAZAR FIGUEROA
Jefa del Departamento de Exámenes Profesionales
de la FES Cuautitlán.

Con base en el Reglamento General de Exámenes, y la Dirección de la Facultad, nos permitimos comunicar a usted que revisamos el: Trabajo de Tesis

Comunicación para licenciados en Bioquímica Diagnóstica.

Que presenta el pasante: **Sergio Antonio Álvarez Morquecho**

Con número de cuenta: **307023973** para obtener el Título de la carrera: Licenciatura en Bioquímica Diagnóstica

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para ser discutido en el **EXAMEN PROFESIONAL** correspondiente, otorgamos nuestro **VOTO APROBATORIO**.

ATENTAMENTE

"POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU"

Cuautitlán Izcalli, Méx. a 08 de Septiembre de 2016.

PROFESORES QUE INTEGRAN EL JURADO

	NOMBRE	FIRMA
PRESIDENTE	L.A. Martha Patricia Santana Velázquez	
VOCAL	M. en Antrop. Elsa María Marín Ojeda	
SECRETARIO	Q.A. María de Lourdes Árcaga Rivera	
1er. SUPLENTE	Q.F.B. Laura Gricelda Martínez Méndez	
2do. SUPLENTE	Lic. En Psic. Olga Lucía Cabrera Tejada	

NOTA: los sinodales suplentes están obligados a presentarse el día y hora del Examen Profesional (art. 127).

LMCF/cga

AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIA

Dedico este trabajo al Dios que concibo como el Universo y le agradezco por darme estas grandes bendiciones:

- Una gran familia sólida, íntegra, digna y respetable que me ha inculcado cada uno de estos valores hasta el punto de ser parte medular de mi esencia. Familia que me ha acompañado, aconsejado y protegido con toda su fuerza.
- La entereza de una madre valiente que me dedicó su tiempo, atenciones y cariño, un padre talentoso que me heredó sus habilidades y un hermano al cual protegería con mi vida y estoy seguro que él a mí de igual forma.
- Profesores que cuidaron mi mente, cuerpo y alma por medio de la ciencia, el deporte y el arte.
- Amigos leales, honorables e incondicionales que incluso han pasado a ser hermanos y hermanas.
- Por formar parte de esta Universidad, hecho que me llena de orgullo y regocijo, ya que más que sólo un recinto donde aprender se convirtió en un segundo hogar.
- Y las personas amadas que ya no están conmigo, de las cuales aprendí varias lecciones durante el tiempo que caminamos juntos.

El Universo no me dio lo que quise, me dio lo que necesité...

“Amor”



TABLA DE CONTENIDO

Agradecimientos y Dedicatoria.....	III
Tabla de contenido	IV
Introducción	8
Referencias	9
Objetivos	10
Hipótesis.....	11
Marco teórico conceptual	12
La creación de la carrera de Químico Farmacéutico Biólogo.....	12
La Facultad de Química.....	13
De ENEP Cuautitlán a FES Cuautitlán y de Químico Farmacéutico Biólogo a Licenciado en Bioquímica Diagnóstica.....	14
Materiales y método.....	16
Capítulo I El desarrollo histórico de la comunicación	17
1.1 Patrones de pensamiento sobre la comunicación	19
Los sofistas y Platón: pensamientos paralelos	19
La tradición aristotélica.....	20
La tradición cristiana	20
La edad media	21
El resurgimiento humanista.....	22
La era científica	23
Los oradores	23
1.2 Desarrollo de la comunicación en el siglo XX	25
El restablecimiento de la profesión de la oratoria.....	25
El desarrollo del campo de la comunicación	26
El surgimiento de la disciplina de la comunicación	27
Disciplina de la comunicación	27
Referencias	28
Capítulo II Comunicación verbal.....	30
2.1 El lenguaje y el habla	32
El lenguaje.....	32
La lengua como sistema	35
La lengua en uso: el habla	37
Los actos de habla.....	39
2.2 Los elementos de la comunicación verbal	43

2.3 El proceso de la comunicación.....	45
2.4 Requisitos para establecer una buena comunicación.....	47
2.5 Habilidades de la comunicación oral: saber hablar y saber escuchar	48
2.6 La cortesía verbal.....	55
2.7 Características de la comunicación interpersonal.....	59
el concepto de la comunicación interpersonal.....	59
Niveles de interacción	60
Tipos de mensajes	64
Comunicación estratégica	65
2.8 La comunicación interprofesional.....	67
Referencias	71
Capítulo III Comunicación no verbal.....	73
3.1 La importancia del comportamiento no verbal	75
3.2 La naturaleza de la comunicación no verbal	78
¿Cómo se define la comunicación no verbal?.....	78
¿Cada comportamiento no verbal tiene diferentes acepciones?	80
¿Hasta qué punto puede controlar la gente su comportamiento no verbal?	81
¿Quiénes son los comunicadores no verbales más hábiles?.....	83
¿Son aprendidos todos los comportamientos no verbales?.....	84
¿Es la comprensión del comportamiento no verbal la clave para lograr la eficacia en las relaciones interpersonales?.....	86
3.3 Utilidad del lenguaje corporal y facial en la interacción cotidiana.....	88
Identificación.....	88
Comunicar la capacidad de relación interpersonal con otros.....	90
Comunicar sentimientos y emociones.....	92
Influencia en otros	93
Lograr la comprensión clara	95
Dirigir la interacción	96
3.4 Kinesia, proxémica y paralenguaje	98
3.5 Canales básicos del lenguaje corporal	101
3.6 La imagen del profesional como parte de la comunicación no verbal	109
Uniforme como equipo de protección personal..	109

El uniforme y su simbolismo	111
Propuesta de vestimenta para el laboratorio.....	113
Referencias	116
Capítulo IV Comunicación ante un público	118
4.1 Las presentaciones en público	120
4.2 Estructura del discurso	121
Requisitos que debe cumplir todo mensaje.....	121
Sencillez	121
Conocimiento.....	122
Brevedad.....	122
Orden	123
Convicción	123
4.3 Preparación del mensaje	124
El objetivo.....	124
La elección del tema	125
La definición del mensaje.....	125
4.4 El poder de la voz	127
Características de la voz.....	127
4.4 El manejo de la ansiedad	131
La respiración y la sonrisa	132
4.5 Finalidad del discurso oral.....	134
Entretener	134
Informar	134
Convencer.....	135
Persuadir.....	136
4.6 Tipos de presentaciones orales	138
Conferencia.....	138
Ponencia	140
Entrevista	141
Debate.....	143
Seminario.....	145
Panel	150
Simposio	151
Coloquio	151
4.7 Elementos para captar la atención del público y evitar interrupciones.....	153
4.8 La presentación oral.....	154
El auxiliar de la Comunicación Oral	158
Referencias	161
Capítulo V Comunicación escrita	162
5.1 Saber escribir	164

5.2 Gramática, acentuación y puntuación.....	166
Gramática	166
Acentuación.....	174
Puntuación	178
5.3 La redacción.....	181
Características de la redacción	181
Elementos de la redacción: coherencia, cohesión, adecuación, corrección, variación y registro.....	182
Recomendaciones para la redacción	187
5.4 Concepto de texto y tipología textual	189
Concepto de texto.....	189
Tipología textual.....	189
5.5 La estructura formal de los textos escritos	194
Introducción.....	194
Desarrollo.....	195
Conclusión	197
5.6 La escritura técnico-científica.....	199
Resumen	204
Síntesis.....	204
Paráfrasis.....	204
Fichas.....	205
Ensayo.....	208
El artículo científico.....	209
Referencias	212
Conclusiones	213

INTRODUCCIÓN

Es importante recordar que una carrera universitaria en la UNAM tiene como objetivo no sólo la educación académica especializada del estudiante sino también la formación de un individuo integrado plenamente en su contexto social.

Para ello el complemento de una carrera orientada tecnológicamente con información que permita una mejor interrelación considerando las diversas áreas de la comunicación: verbal, no verbal, escrita y ante un público es deseable y necesaria.

Las Ciencias de la Salud requieren de competitividad profesional y habilidades sociales; por tanto, es muy importante tomar en cuenta que a diario transmitimos información mediante diferentes canales de comunicación. Todas las personas contamos con los mismos elementos en este proceso: (cuerpos, valores, expectativas del momento, órganos de los sentidos, capacidad para hablar —palabras y voz— y cerebro). La comunicación es un proceso delicado y complicado mediante el cual nos podemos entender para vivir con los demás, así como solucionar conflictos con los semejantes y con uno mismo. En el caso de la comunicación interpersonal esto significa conectarse con otra persona en un nivel emocional e intelectual favoreciendo así la interacción necesaria en nuestro desarrollo profesional. La preocupación por estos aspectos se puede observar en el perfil profesional de la licenciatura en Bioquímica Diagnóstica de acuerdo a la siguiente definición:

El egresado de la licenciatura de Bioquímica Diagnóstica posee conocimientos de las ciencias químico biológicas, habilidades, aptitudes y actitudes para interpretar, adaptar, diseñar y/o desarrollar técnicas de diagnóstico en las diferentes áreas biomédicas (Inmunología, Microbiología, Toxicología, Hematología, Genética, Bioquímica clínica, Química legal, Biología molecular, entre las más importantes), que le permiten al profesionista mantener y recuperar la salud, **interactuando con otros profesionistas en laboratorios de diagnóstico, control de calidad e investigación.**¹

En la actualidad y a pesar de ser una disciplina reciente, la Comunicación en Salud cuenta con numerosos estudios sobre diferentes temas que le atañen. La comunicación adecuada entre los profesionales de la salud es reconocida como indispensable para un adecuado desempeño de los deberes y responsabilidades, pero numerosos autores aseguran que sigue siendo una de las asignaturas pendientes de las organizaciones sanitarias y de investigación.²

En el actual plan de estudios no existe alguna asignatura que garantice la habilidad de interactuar eficientemente con otros profesionistas o pacientes, por lo que, en respuesta, desde hoy se ofrece al Licenciado en Bioquímica Diagnóstica y a quienes tienen la inquietud de mejorar la comunicación científica, esta obra que condensa criterios formales en todo lo inherente a la aplicación de la comunicación en el campo interpersonal. Considero que este aporte será de utilidad innegable en el concierto profesional pues su contenido fue cuidadosamente seleccionado y tiene la calidad apropiada.

REFERENCIAS

1. Licenciatura en Bioquímica Diagnóstica. (n. d.). Consultado el 16/X/2015 desde http://www.cuautitlan.unam.mx/licenciaturas/bioquimica_diagnostica/informacion_carrera.html
2. Bustamante Edilson (2013). La comunicación interna y la promoción de la salud [Tesis de doctorado]. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona, Facultad de Ciencias de la Comunicación.

OBJETIVOS

Objetivo general

Elaborar una recopilación de información mediante la investigación bibliográfica que proporcione las herramientas necesarias para que los Licenciados en Bioquímica Diagnóstica adquieran los conocimientos que les permitan la comprensión y transmisión de los mensajes verbales, no verbales, la exposición de presentaciones efectivas y la producción de textos académicos y científicos.

Objetivos particulares

CAPÍTULO 1 El desarrollo histórico de la comunicación

OBJETIVO:

Analizar las corrientes de pensamiento en torno a la comunicación, en las diferentes etapas de la historia.

CAPÍTULO 2 Comunicación verbal

OBJETIVO:

Definir la comunicación verbal, sus características y los elementos que la conforman para saber cómo transmitir efectivamente los mensajes.

CAPÍTULO 3 Comunicación no verbal

OBJETIVO:

Vislumbrar el impacto de la comunicación corporal en la interacción cotidiana y proporcionar elementos para favorecer el desarrollo de un estilo personal de lenguaje no verbal.

CAPÍTULO 4 Comunicación ante un público

OBJETIVO:

Comprender la importancia de contar con elementos para enfrentar públicos de diferente índole durante la trayectoria como universitarios y en el campo profesional.

CAPÍTULO 5 Comunicación escrita

OBJETIVO:

Revisar los elementos de la comunicación escrita para desarrollar ideas, anotaciones, borradores y textos de manera profesional.

HIPÓTESIS

Se espera que los alumnos de la Licenciatura en Bioquímica Diagnóstica conozcan las ventajas, exigencias y aplicaciones de la comunicación en el campo de la bioquímica y que estas competencias comunicativas complementen la preparación científica, lográndose así una formación integral de los futuros profesionistas de las áreas de la salud, industria e investigación.

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Es bien sabido por la mayoría de los estudiantes y egresados de la Licenciatura en Bioquímica Diagnóstica que nuestra carrera nace a partir de la ramificación de los Químicos Farmacéuticos Biólogos (QFB), hermanada con los Licenciados en Farmacia, además que no es tan conocido que los Ingenieros en Alimentos también son una de las ramas de los QFB, pero ¿cuál es la historia detallada?

LA CREACIÓN DE LA CARRERA DE QUÍMICO FARMACÉUTICO BIÓLOGO

La especialidad de Farmacia en México, tuvo su origen en el Colegio de Medicina (después Escuela Nacional de Medicina) el 4 de diciembre de 1833, día en que se creó la primera Cátedra de Farmacia en el país. Ochenta y seis años después, el 1º de abril de 1919, se transfirió la especialidad a la primera escuela de Química de México situada en el pueblo de Tacuba, fundada por el Maestro Juan Salvador Agraz en 1916, que entonces tomó el nombre de Escuela Nacional de Ciencias Químicas y Farmacia, incorporándose el 5 de febrero de 1917 a la Universidad Nacional (hoy Universidad Nacional Autónoma de México), con el apoyo de su rector Lic. José Natividad Macías.¹

El 25 de diciembre de ese año, con la expedición de la Ley de Organización de las Secretarías de Estado y Dependencias del Ejecutivo de la Unión, la Escuela Nacional de Industrias Químicas pasó a ser Facultad de Ciencias Químicas. Este cambio trajo también importantes modificaciones académicas, al abrirse la carrera de Ingeniero Químico y ofrecer el título de Doctor en Química.

Fue en 1918 cuando se integraron los profesores de Farmacia. A partir del 1 de abril de 1919, ya bajo la administración

de Adolfo P. Castañares, comenzó a operar la Escuela Nacional de Ciencias Químicas y Farmacia, que más tarde se denominaría Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia, con el apoyo del entonces Rector de la Universidad, José Vasconcelos.

En 1927, adquirió el nombre de Facultad de química y Farmacia y Escuela Práctica de Industrias Químicas, denominación con la que se incluyó en la ley que creó a la UNAM, al decretarse la autonomía en 1929. Cambios aprobados por el Consejo Universitario en 1935, modificaron nuevamente su nombre y a partir de esa fecha, se llamó Escuela Nacional de Ciencias Químicas.²

El Dr. Fernando Orozco, que asumió la dirección de la ENCQ en 1935, afirmó que la enseñanza de la química no era el aprendizaje de un oficio, sino una actividad de naturaleza intelectual, basada en el método científico. Es por eso que propuso la transformación de los talleres de los oficios en laboratorio de enseñanza científica, así como la modificación de los planes de estudio y la creación de la carrera de Químico Farmacéutico Biólogo.³

LA FACULTAD DE QUÍMICA

La creación de una División de Estudios Superiores surgió de la inquietud de Francisco Díaz Lombardo y José F. Herrán. El proyecto que se presentó al Consejo de Doctorado de la UNAM estuvo listo en 1964, una vez aprobado por el Consejo Técnico de la Escuela.

Luego de diversas reuniones, el 2 de junio de 1965, el Consejo de Doctorado de la UNAM, presidido por el Rector Ignacio Chávez, aprobó el surgimiento de la División, con lo que la Escuela Nacional de Ciencias Químicas adquirió el nombre y rango de Facultad de Química. Fortalecida, en 1979, la División de Estudios Superiores cambió su nombre a División de Estudios de Posgrado.²

DE ENEP CUAUTITLÁN A FES CUAUTITLÁN Y DE QUÍMICO FARMACÉUTICO BIÓLOGO A LICEN- CIADO EN BIOQUÍMICA DIAGNÓSTICA

Como respuesta a la necesidad de descentralizar y aumentar su cobertura en la educación superior, en febrero de 1974 el H. Consejo Universitario de la UNAM aprobó la creación de las Escuelas Nacionales de Estudios Profesionales (ENEP's) en varias partes de la zona metropolitana¹, entre ellas la ENEP campus Cuautitlán (hoy Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán) que fue la primera unidad multidisciplinaria construida fuera de CU.⁴

Las actividades se iniciaron de inmediato en los Campos Uno, Dos y Tres con una plantilla de 3 mil 450 alumnos de primer ingreso.⁴ Al inicio de las actividades en la entonces Escuela Nacional de Estudios Profesionales Cuautitlán (ENEP C), adoptó el plan de estudios que en ese momento tenía la Facultad de Química, para implantarlo en la Licenciatura de Química Farmacéutico Biológica. Este plan que comprendía las orientaciones de: Tecnología en Alimentos, Farmacia y Bioquímico Microbiológico.

En 1977, se revisó el plan de estudios de la Licenciatura de Química Farmacéutico Biológica de la ENEP C, modificándolo e implementándolo desde ese año. Los cambios realizados fueron la actualización de las orientaciones de Farmacia y Bioquímica Microbiológica, modificándose ésta última en su denominación a Bioquímica Clínica y se creó la Licenciatura en Ingeniería en Alimentos, sustituyendo la formación académica que se ofrecía en la orientación de Tecnología en Alimentos. Así, al crear una nueva Licenciatura y una modificación del plan de estudios de la Licenciatura de Química Farmacéutico Biológica, se dio una novedosa aportación, pero sobre todo innovadora por contar con egresados con una formación adecuada, de acuerdo con una proyección a futuro.⁵

Se anuncia en 1978 la creación de la carrera de Ingeniería en Alimentos con lo cual se amplió la oferta educativa de la institución.

Gracias a diversas innovaciones educativas realizadas en esos primeros años, la ENEP Cuautitlán logró un gran progreso académico que se vio reflejado en la consolidación de planes y

programas de estudio. Esto le dio la oportunidad de incursionar en los estudios de posgrado.

Efectivamente: el 22 de julio de 1980, el Consejo Universitario aprobó el plan de estudios del doctorado de Microbiología y con ello la transformación de la ENEP Cuautitlán en Facultad de Estudios Superiores.⁴

Durante el periodo de 2004-2005 se realizaron once sesiones ordinarias y nueve extraordinarias del H. Consejo Técnico, se tomaron múltiples acuerdos, destacando la desaparición de la carrera de QFB para crear las licenciaturas en Bioquímica Diagnóstica y Farmacia.⁶

El artículo titulado “El futuro está en las carreras híbridas” publicado en el periódico El Universal el día 29 de marzo de 2010 se sostiene que en los últimos años los avances científicos provocaron que se den pasos entre la “ficción y la realidad” para crear “carreras híbridas” en las universidades mexicanas y formar así a los “profesionistas del futuro” en áreas como nanomedicina, ingeniería molecular, **bioquímica diagnóstica**, desarrollo comunitario, etc.

“Hoy los especialistas en las áreas de las humanidades necesitan saber mucho más de matemáticas, así por ejemplo un economista que no sepa matemáticas no es un profesional completo”, asegura Roberto Rodríguez, investigador del Instituto de Estudios sobre la Universidad y la Educación de la UNAM.

“En el futuro quienes no tengan herramientas matemáticas o científicas tendrán enormes desventajas para la empleabilidad” agrega.⁷

Y en el caso de aquéllos que cuentan con las herramientas científicas y no posean las competencias sociales y humanas, también tendrán rezagos con respecto a los profesionales que apuesten por las propuestas híbridas. De ahí la necesidad de desarrollar la competencia comunicativa en los Licenciados en Bioquímica Diagnóstica, no basta sólo con poseer un amplio conocimiento científico, también hay que saber la manera correcta de expresar y exteriorizar lo que somos y hacemos.

“Colegas tenemos un gran pasado, pero ahora ¡Somos el futuro!”

MATERIALES Y MÉTODO

Se trató de una investigación documental con metodología cualitativa. El método a seguir fue el siguiente:

Para cada tema:

1. Búsqueda de las fuentes de información
2. Lectura, análisis y selección de la información.
3. Recopilación de la información seleccionada.
4. Selección de la información clave para el diseño de la presentación.

El resultado final del trabajo incluye los siguientes materiales:

-Un texto compuesto de 5 Capítulos:

- El desarrollo histórico de la comunicación
- Comunicación verbal
- Comunicación no verbal
- Comunicación ante un público
- Comunicación escrita

-Presentación en Prezi de los temas de los 5 Capítulos



EL DESARROLLO HISTÓRICO DE LA COMUNICACIÓN

CAPÍTULO I

OBJETIVO:

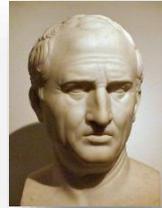
Analizar las corrientes de pensamiento en torno a la comunicación, en las diferentes etapas de la historia.

COMUNICACIÓN

De

*“No saber lo que ha sucedido antes de nosotros es
como ser incesantemente niños.”*

Cicerón



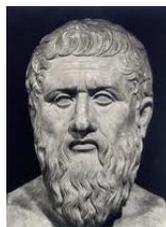
1.1 Patrones de pensamiento sobre la comunicación

LOS SOFISTAS Y PLATÓN: PENSAMIENTOS PARALELOS

Los sofistas se interesaban en el papel que desempeña el *logos*, o el poder de la palabra en el mundo humano. Reconocieron que el lenguaje, por su misma naturaleza, es impreciso, ambiguo y metafórico en sus descripciones del mundo; sin embargo, no trataron estas características como fallas que impiden el conocimiento de la realidad, más bien, celebraron la capacidad del lenguaje de crear posibilidades en el mundo. Creían que dos *características del lenguaje* confieren un gran poder: la capacidad de nombrar lo que no se ve y la de ocultar y revelar aspectos de la realidad.

Platón el filósofo griego, adoptó un concepto de comunicación muy diferente al de los sofistas. En su obra *Diálogos*, puso a su maestro Sócrates a debatir contra los sofistas Gorgias y Timeo, respecto a una teoría de la comunicación sobre la base del conocimiento de una verdadera realidad. Menospreció el aparente relativismo de los sofistas, cuyas enseñanzas eran consideradas un simple artificio, y no un verdadero arte, Platón sugirió, sin elaborar los detalles, una retórica basada en el verdadero conocimiento, y no en trucos argumentativos. Un filósofo elocuente puede hablar de la verdad a sus interlocutores, expresando más que simples opiniones, de manera que ellos puedan captar intuitivamente la sabiduría divina.

El concepto de los sofistas y de Platón sobre la función y el significado del lenguaje es muy diferente. Para los sofistas, el lenguaje era una poderosa fuerza que construiría las posibilidades del mundo humano. Para Platón, en cambio, el *lenguaje* era un mal necesario, un medio de expresión imperfecto que sólo distorsionaba la realidad cada vez que se le utilizaba.



Platón (427-347 a.C.)

Sofista

Maestro de retórica que, en la Grecia del siglo V a.C., enseñaba el arte de analizar los sentidos de las palabras como medio de educación y de influencia sobre los ciudadanos.⁹

El lenguaje en los sofistas

Se interesaron en el poder de la palabra, pero reconocieron que el lenguaje es impreciso. Le confirieron el lenguaje las capacidades de nombrar lo que no se ve y la de ocultar y revelar aspectos de la realidad.

Lenguaje en Platón

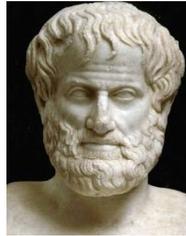
Consideraba al lenguaje un mal necesario, un medio de expresión imperfecto que sólo distorsiona la realidad.

LA TRADICIÓN ARISTOTÉLICA

Aristóteles, discípulo de Platón, ofreció una postura alternativa al debate entre los sofistas y Platón, según la cual, la combinación de un cuidadoso análisis del mundo, con un razonamiento meticuloso apegado a las normas de la lógica, daría como resultado el verdadero conocimiento del mundo natural y un buen juicio en aquellos asuntos humanos en los que la certeza no fuera posible. Fiel a su principio ético de moderación, combinó la atención que presentaban los sofistas al mundo real de las cuestiones humanas, con la búsqueda platónica de la certeza, aunque advirtió que sólo puede ser aproximada en los asuntos humanos.

La retórica de Aristóteles es un estudio basado en observaciones empíricas de las prácticas de los oradores y las respuestas de sus respectivos públicos, y fue diseñada para ayudar al orador a descubrir todos los medios de persuasión disponibles en determinada situación.

Esta obra presenta especial atención a las percepciones generadas por el orador en el auditorio, destacando la credibilidad como una de las más importantes. Ya sea como libro práctico de trabajo o como modelo del método empírico, la retórica de Aristóteles influyó de manera fundamental en el estudio de la comunicación durante el imperio romano y en la historia del pensamiento occidental.



Aristóteles (384-322 a.C.)

Retórica

Arte de bien decir, de dar al lenguaje escrito o hablado eficacia bastante para deleitar, persuadir o conmover.⁹

LA TRADICIÓN CRISTIANA

El estudio de la comunicación enfrentó nuevos retos cuando el *cristianismo* se convirtió en la religión oficial del imperio romano a principios del siglo IV de la era cristiana. El respaldo del em-

perador Constantino a la doctrina cristiana subordinó los escritos paganos de retórica a las escrituras cristianas. Hacia finales del siglo IV, San Agustín concilió ambas posturas. Fuertemente influido por los escritos de Platón, San Agustín describió a la doctrina cristiana como el conocimiento que no puede ser adquirido mediante la retórica (algo similar a la iluminación filosófica en el pensamiento de Platón), pero que puede presentarse a públicos específicos en una forma más efectiva mediante la retórica. En *Sobre la doctrina cristiana*, San Agustín escribió que el conocimiento se adquiere a través de la interpretación de las escrituras. Sin embargo, una vez construido, el ministro cristiano tiene la libertad de utilizar las teorías retóricas paganas para lograr que sus sermones sean más efectivos.

A pesar de que los diversos escritores que analizaron la comunicación durante los siguientes siglos fueron influidos fuertemente por San Agustín, la tendencia fue pasar por alto los aspectos retóricos de su obra para reducir a una serie de técnicas prescriptivas de oratoria. San Agustín, luchó por la integración de los asuntos seculares y divinos, pero su propuesta no fue atendida.

LA EDAD MEDIA

En esta etapa histórica dominada por el pensamiento cristiano, se separaron los estudios seculares de los religiosos; los primeros, o artes liberales, se conformaban por el *trivium*, que constaba de gramática, retórica y dialéctica; y el *quadrivium*, aritmética, música, geometría y astronomía. El *trivium* (de donde viene la palabra “trivial”) se ocupa de las materias inferiores en las que la certeza no era posible; aunque se prefería el *quadrivium* porque permitía las demostraciones exactas. Predominaban los estudios teológicos, ya que se consideraban superiores a estas siete artes liberales.

En el siglo XVI el filósofo francés Petrus Ramus concluyó la separación de la retórica medieval de las preocupaciones más importantes de la educación, al fragmentar los cánones tradicionales de la retórica – invención, estructura, entrega, es-

Cristianismo

Esta religión, que en el siglo IV durante el imperio romano oficializó el emperador Constantino, se caracteriza por subordinar todos los escritos paganos a las Sagradas Escrituras.

Gramática

Arte de hablar y escribir correctamente una lengua.⁹

Dialéctica

Arte de dialogar, argumentar y discutir.⁹

tilo y memoria- en distintas especializaciones. Asignó la invención, la estructura y la entrega a la provincia de la lógica, y el estilo y la memoria simplemente se dejaron de resaltar.

Se consideraba que la retórica sólo tenía relación con la declamación y el estilo, las cuales se trataban como si estuvieran compuestas sólo por las figuras de la palabra y los gestos.

EL RESURGIMIENTO HUMANISTA

A pesar del ensombrecimiento de las ciencias por las tradiciones medievales, el pensamiento sofista respecto a la comunicación se expresó en el resurgimiento del *humanismo*, el movimiento intelectual del siglo XV que tenía como propósito retomar el estudio de los textos griegos clásicos, elevar la dignidad del individuo mediante la cultura, y dominar las técnicas de la filología como medio de investigación.

Los humanistas italianos se esforzaron por renovar la noción de que el mundo no está lleno de hechos que deben ser descubiertos para luego hablar de ellos, sino que es un mundo que llega a ser en la medida en que es construido mediante el lenguaje. Los humanistas consideraron a la literatura y sus recursos, como las metáforas, la ironía y otras figuras retóricas, como una forma de filosofar, ya que mediante ellas es posible construir el significado sin perder las particularidades, ni la emoción de un evento. Giambattista Vico, erudito del siglo XVIII cuya obra es frecuentemente considerada como la culminación del pensamiento humanista, sostenía que los esfuerzos por entender al mundo no se pueden separar de las formas de expresión de dicho conocimiento, puesto que los nombres o etiquetas que se asignen a una experiencia determinarán lo que dicha experiencia es.

Humanismo

Movimiento del siglo XV cuyo propósito era recuperar los textos griegos clásicos, elevar la dignidad del individuo mediante la cultura y dominar las técnicas de la filología como medio de investigación.

Filología

Amor o interés por las palabras. Ciencia que estudia una cultura tal como se manifiesta en su lengua y en su literatura, principalmente a través de los textos escritos.⁹

LA ERA CIENTÍFICA

De la misma manera en que Platón y Aristóteles opacaron a los sofistas durante el siglo V a. C. la perspectiva de los humanistas italianos se vio oscurecida por el entusiasmo que generó el desarrollo de la ciencia moderna. Resulta irónico que la fascinación que los humanistas sentían por los clásicos y que los liberó del escolasticismo del periodo medieval, al mismo tiempo los hizo vulnerables a las críticas de los nuevos científicos, quienes -en el espíritu, aunque no en el lenguaje de Aristóteles- exigían un análisis empírico del mundo material.

A principios del siglo XVII Francisco Bacon ofreció la estructura para una “nueva ciencia” basada en el razonamiento inductivo y las observaciones empíricas. Sostenía que no se necesitaban alas para la imaginación, sino cadenas, y que el método científico permitía a sus contemporáneos ser muy superiores a los pensadores antiguos en relación con las ciencias físicas y las artes. Al mismo tiempo, Galileo en franca oposición a los humanistas, sostenía que las matemáticas y no el griego ni el latín, son el lenguaje del cosmos. En conjunto, los argumentos de Galileo y Bacon institucionalizaron un nuevo modo de pensar sobre la naturaleza del mundo con una orientación altamente estructurada, mecánica y científica. El creciente interés en la ciencia y el dominio continuo de las tradiciones aristotélicas y platónicas sofocaron las voces de los humanistas.

Escolasticismo

Filosofía de la Edad Media, cristiana, arábiga y judaica, en la que domina la enseñanza de las doctrinas de Aristóteles, concentrada con las respectivas doctrinas religiosas.⁹

LOS ORADORES

Los estudios científicos de la comunicación durante el siglo XVII iniciaron el movimiento de oradores que se convirtió en la esencia del estudio de la comunicación en Estados Unidos a finales de 1800. Petrus Ramus, pensador del siglo XVI, quien se caracterizó por su gran desprecio y fuertes ataques al pensamiento unilateralmente lógico y racional de Aristóteles, redujo la retórica al simple terreno de la declamación y la pronun-

ciación. Francis Bacon, por su parte, sostenía que todo conocimiento era del dominio de la retórica, en consecuencia, sugirió que se aplicara a ésta, como él la conocía refiriéndose a los gestos que utilizaban los oradores para embellecerla, como el método científico. La *chirología* de Bulwer, en 1644 fue la primera obra que se publicó de una larga e importante serie de estudios sobre la expresión física y no verbal de las ideas y las emociones. Los oradores que se nutrieron de esta literatura limitaron sus intereses a los movimientos corporales que aumentarían el impacto de la lectura oral de los discursos. Thomas Sheridan (1719-1788), un antiguo actor de Londres, encontró en los escritos de John Locke una base para el estudio de las palabras como signo de las ideas y los tonos de voz como signos de las pasiones. La principal alternativa para la oratoria se encontró en la obra de Hugh Blair, George Campbell y Richard Whately (todos ministros protestantes), que enfocaron sus estudios en la influencia de la iluminación centrada en la fe y la razón. Al fundamentar sus teorías en los mejores conceptos psicológicos disponibles, estos retóricos volvieron a capturar parte de la riqueza que se había perdido a causa de la reducción que hizo Ramus a una mera declamación, pero sin lograr superar la fuerza de la tradición de los oradores.

Oradores

Este movimiento se desarrolló en Estados Unidos a finales del siglo XVIII y principios del XIX con el propósito de estudiar en exclusiva los movimientos vocales y corporales.

1.2 *Desarrollo de la comunicación en el siglo XX*

El estudio de la comunicación ha pasado por tres fases importantes durante este siglo: la primera se centró en el análisis de la profesión de la oratoria, la segunda en el desarrollo del campo de la comunicación y la tercera en el surgimiento de la disciplina de la comunicación; enseguida se explica cada una de ellas:

EL RESTABLECIMIENTO DE LA PROFESIÓN DE LA ORATORIA.

El desarrollo de la escuela de oratoria del oeste medio de Estados Unidos (*Midwestern School*) y de la escuela de oratoria de Cornell, marca el inicio del estudio contemporáneo de la comunicación. En 1914, un grupo de profesores de oratoria se independizó de la Asociación Nacional de Maestros de Inglés de Estados Unidos, con el objetivo de establecer una nueva asociación profesional para maestros de oratoria. Ellos deseaban volver a los textos clásicos sobre la retórica y aprovechar los métodos de psicología en investigación experimental para dar un nuevo enfoque al estudio de la comunicación.

Por su parte, la escuela Cornell de oratoria tuvo un auge en 1920, cuando un grupo de especialistas, dirigidos por Everett Hunt y Alexander Drummond, volvieron a describir los textos clásicos de oratoria. Ellos diferían de la escuela de *Midwestern* en su conceptualización de la naturaleza del arte de comunicar, la naturaleza de la esencia de la instrucción y la naturaleza de la investigación que guía a la instrucción. La controversia sobre estos temas estancó y limitó el estudio de la comunicación durante medio siglo.

La polémica entre las escuelas *Midwestern* y Cornell centralizó el estudio de la comunicación durante la primera mitad del siglo XX. En general, la primera sostenía que no se habían realizado suficientes investigaciones científicas sobre la comu-

nicación, y que la aplicación de métodos científicos más rigurosos en su estudio produciría un cuerpo de conocimientos para lograr que un discurso fuera efectivo, además afirmaba era inútil el estudio de discursos históricos y de teoría sobre la retórica. Los miembros de la escuela de Cornell, por el contrario, argumentaban que la investigación científica era inherentemente inútil para guiar el buen juicio en el ejercicio de la retórica, y que la investigación científica trivializaba las demandas impuestas al orador; por consiguiente, sugería que el buen juicio sustituyera el conocimiento de fórmulas simples y se profundizara en la comprensión humanista de la oratoria, ya que sólo esto daría elementos a los estudiantes para responder creativa y elocuentemente ante aquellas situaciones en las que tuvieran que tomar la palabra.

Este debate sobre la oratoria y el discurso jamás fue resuelto. Más bien fue complicado aún más por profesionales de la comunicación con ideas diferentes a las de estas escuelas.

EL DESARROLLO DEL CAMPO DE LA COMUNICACIÓN

El tema de la comunicación después de la Segunda Guerra Mundial surgió en un campo autónomo pero desintegrado, cuyas subespecialidades principales, la teoría de la comunicación y la comunicación masiva, captaron la atención de grupos de interés. Estos grupos se alimentaron más de periodistas, científicos, políticos, sociólogos y teóricos de la información, que de maestros de oratoria. Su panteón de héroes incluía a Carl Hovland, Harold Lasswell, Paul Lazarsfeld, Willbur Schramm, Kurt y Gladys Lang, Claude Shannon y Kurt Lewin.

Muchos teóricos e investigadores en comunicación masiva tenían su propia sede disciplinaria; otros establecieron centros interdisciplinarios de investigación en la materia. Wilbur Schramm (1964) caracterizó a la comunicación en esta época como un “campo no una disciplina”, llamándola una “gran encrucijada por la que muchos pasan, pero pocos se quedan”.

EL SURGIMIENTO DE LA DISCIPLINA DE LA COMUNICACIÓN

La multiplicación de los debates e investigaciones en torno a la comunicación sacó a la retórica y la palabra del estancamiento y abrió el camino a nuevos discernimientos y perspectivas sobre el tema. También intensificó el compromiso con la investigación y la enseñanza en este campo al sumar a lo anterior la preocupación por los efectos de los procesos de la comunicación. Finalmente, la unión de la profesión de la oratoria y el campo del lenguaje produjo la *disciplina de la comunicación*, caracterizada por teorías y métodos de investigación propios. Esta nueva disciplina equilibraba en cierta forma a la retórica con la palabra, aunque tenía más afinidad con los principios de la investigación científica y la orientación hacia los efectos de los discursos de la escuela Midwestern que con las exigencias y estrategias de los oradores.

DISCIPLINA DE LA COMUNICACIÓN

Esta ciencia surgió de la unión de la profesión de la oratoria y el campo del lenguaje, armonizó también la retórica con la palabra, lo cual intensificó la investigación y dio pauta para que desarrollara sus propios métodos de investigación.

Esto no significa que la tradición retórica en la disciplina haya muerto o haya dejado de ser importante. Por el contrario, en la actualidad existe mayor convergencia que en el pasado entre el enfoque humanista y el científico, ya que, tanto los científicos sociales como los retóricos exploran temas como el proceso de indagar la “retórica” de la ciencia y la naturaleza del conocimiento. De hecho, la unión entre la ciencia social y las posturas humanistas está produciendo avances interesantes en el estudio de la comunicación.⁸

REFERENCIAS

3. Espinosa, B. y Guzmán A. (2006). Proceso histórico del Plan de Estudios de la carrera de Químico Farmacéutico Biólogo en la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza. *Revista Mexicana de Ciencias Farmacéuticas*, núm. 1, pp. 29-37.
4. Facultad de Química UNAM - 95 Aniversario. (n. d.). Consultado el 28/I/2015 desde http://www.quimica.unam.mx/cont_espe2.php?id_rubrique=2&id_article=2916&color=E6AD04&rub_2=733
5. León, F. (2006). Pioneros de la investigación científica del Instituto de Química de la UNAM. *Revista Educación Química*, núm. 17, pp. 335-342.
6. Historia de la FESC. (n. d.). Consultado el 28/I/2015 desde <http://www.cuautitlan.unam.mx/historia.html>
7. Universidad Nacional Autónoma de México (2008). Plan y Programas de Estudios de la Licenciatura en Farmacia: H. Consejo Universitario. México.
8. Montaraz, J. (2005). Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán. [Memoria 2005]. México: Dirección General de Planeación pp. 145-153.
9. Martínez, N. (2010, marzo 29). El futuro está en las carreras híbridas. *El Universal*. México. (n. d.). Consultado el 27/XI/2014.

10. Fernández, C. (2000). La comunicación Humana. Mc Graw Hill. México. pp. 3-9.
11. Dialéctica, escolasticismo, filología, gramática, retórica, sofista. (2014). Diccionario de la lengua española. Consultado el 28/XII/2015, de <http://www.rae.es/>

CAPÍTULO II

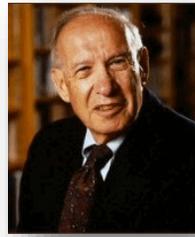
OBJETIVO:

Definir la comunicación verbal, sus características y los elementos que la conforman para saber cómo transmitir efectivamente los mensajes.



“Lo más importante de la comunicación es escuchar lo que no se dice.”

Peter Drucker



Etimológicamente, comunicar proviene del latín *comunicare*-poner en común. La comunicación es algo más que las palabras, lo más importante no es aquello que se dice, sino cómo se dice. La palabra hablada transmite pensamientos e ideas, pero el tono de voz y los comportamientos tácticos, sugieren la forma de interpretar esas palabras.

2.1 El lenguaje y el habla

EL LENGUAJE

El lenguaje es el instrumento más importante que ha creado el hombre, a través de él se comunica con su mundo y los demás seres humanos; gracias a él ha trascendido en el tiempo y el espacio. Bien podemos decir que el lenguaje es la obra de ingeniería más compleja jamás inventada por el hombre, pues ha influido de manera determinante en su acción humana y en la formación de su pensamiento.

Es a través del lenguaje que el hombre existe, pues mientras algo no se nombra, no existe, por ejemplo, un ser humano existe para la sociedad desde el momento en que se registra con un nombre en la instancia que corresponde o en el registro civil, si no fuese así, aparecería como N/N. En este sentido, gracias al lenguaje el hombre conoce su mundo porque lo nombra, crea conceptos, adquiere conocimientos y pensamientos, y es capaz de crear otros mundos en los que se mezclan el lenguaje y la imaginación.

Según el diccionario de términos filológicos, Lenguaje es la facultad que el hombre posee para comunicar sus pensamientos. Es además, cualquier sistema que sirve al individuo para el ejercicio de dicha facultad y de ahí la existencia de una multiplicidad de lenguajes posibles: visual, auditivo, táctil, hablado o articulado, entre otros. Este último, señala Fernando Lázaro Carreter, es el que constituye el objeto de la Lingüística, que estudia el origen, la evolución y el uso del lenguaje.

**Fernando Lázaro
Carreter**

Vigésimoséptimo director de la Real Academia Española. Fue elegido el 5 de diciembre de 1991 y reelegido el 1 de diciembre de 1994. Ocupó el cargo hasta diciembre de 1998.³

Bien podemos decir que el ser humano es lenguaje, porque todo en él comunica, emite un mensaje y tiene un sentido; además, va aprendiendo el lenguaje desde que está en el vientre materno y lo va configurando a partir de su relación con el mundo y la cultura en que se desenvuelve. Desde que nace, aprende a escuchar y a emitir sonidos, a imitar gestos de los otros: aprende a comunicarse.

El lenguaje contiene en sí mismo tres aspectos: forma (implica la fonología, la morfología y la sintaxis), contenido (la semántica) y uso (la pragmática). Así tenemos que el lenguaje que utilizamos es articulado porque se compone de la articulación de unidades mínimas: los sonidos o fonemas; la unión de estos fonemas forman lexemas y morfemas; las unión de estos elementos producen palabras que, al unirse, forman frases y enunciados complejos. Cuando unimos enunciados complejos, conformamos párrafos, y con la unión de párrafos construimos unidades globales de comunicación: los textos.



Los seres humanos desde muy pequeños aprenden a comunicarse

De esta manera, podemos distinguir en el lenguaje articulado las siguientes características:

- a) Es arbitrario y convencional: El lenguaje articulado está conformado por signos lingüísticos compuestos por un significante (que es la expresión) y un significado (que es el concepto); la relación entre ambos es arbitraria y corresponde a una convención social establecida.
- b) Es sintagmático y paradigmático: Es decir, establece relaciones entre las unidades que lo conforman: paradigmáticas, cuando se relacionan unidades semejantes (las palabras), y sintagmáticas, cuando cada elemento se relaciona con el anterior y el que sigue.

Pragmática

Disciplina que estudia el lenguaje en su relación con los usuarios y las circunstancias de la comunicación.¹⁰

Fonología

Rama de la lingüística que estudia los elementos fónicos, atendiendo a su valor distintivo y funcional.¹⁰

Morfología

Parte de la gramática que se ocupa de la estructura de las palabras.¹⁰

Sintaxis

Parte de la gramática que enseña a coordinar y unir las palabras para formar las oraciones y expresar conceptos.¹⁰

Semántica

Estudio del significado de los signos lingüísticos y de sus combinaciones, desde un punto de vista sincrónico o diacrónico.¹⁰

- c) Es complejo, porque es un sistema de signos que se interrelacionan para conformar mensajes, para comunicar, a partir de un sistema de normas (gramaticales y culturales) establecidas.
- d) La economía es otro rasgo del lenguaje articulado, pues a partir de 24 sonidos (fonemas) en español somos capaces de crear mensajes de manera ilimitada.
- e) Está conformado por dos planos: Uno de ellos, según Eugenio Coseriu, es el biológico, que remite a la facultad humana de hablar, y el otro, el cultural, que implica el saber; es decir, saber utilizar las palabras adecuadas según la situación de comunicación específica y los interlocutores.
- f) Funciones en tres niveles:
 - Como actividad social. Todos los hombres, de una manera u otra, empleamos el lenguaje para comunicarnos e interrelacionarnos con los demás; sin embargo, lo aprendemos a partir de esta interacción social, según la cultura.
 - Como actividad creadora. Al uso del lenguaje les es inherente la creación pues, mediante la combinación de sonidos, el ser humano crea palabras que requiere para comunicarse con su entorno, palabras que se aproximen lo más posible a su pensamiento y a la descripción de sentimientos, deseos e ideas.
 - Como saber técnico. El lenguaje es racional, su uso adecuado requiere aprendizaje y esfuerzo consciente para utilizarlo de manera adecuada.
- g) Es simbólico. El uso del lenguaje nos permite hacer referencia a realidades presentes y auxiliares, así como a las no presentes (pasadas y futuras), por lo que se amplía el espectro de la expresión.

Eugenio Coseriu

Fue un lingüista especializado en filología románica. Es una de las máximas figuras de la filología del siglo XX.⁴

LA LENGUA COMO SISTEMA

Ahora bien el concepto de lenguaje nos remite a otros dos conceptos que le son intrínsecos: lengua y habla, cuya distinción teórica se constituye a partir de los postulados de Ferdinand de Saussure, quien establece que la lengua es un “hecho social”, colectivo, abstracto y permanente en el tiempo; es decir, es un producto social del lenguaje, conformado a partir de un conjunto de convenciones -establecidas y adoptadas por la comunidad- que permiten el ejercicio de la facultad lingüística entre los individuos: hablar. El habla, por lo tanto, es un hecho individual, concreto y momentáneo en el tiempo; es la forma en que cada uno de nosotros utilizamos la lengua.

La lengua es el código que usamos, es decir un conjunto sistematizado de signos y reglas que facilita la comunicación. En nuestro país el código que empleamos es el español (aunque coexiste con lenguas indígenas y otras, necesarias para el desarrollo de un profesional en la actualidad, como: inglés, francés, alemán, ruso, chino, mandarín y todas las lenguas modernas que conocemos), cuyo conocimiento y uso nos permite interrelacionarnos en el contexto de la cultura.

Los signos de que está conformada la lengua son los signos lingüísticos, y poseen dos dimensiones: el significante (imagen acústica, material, concreta y perceptible por los sentidos, es decir, la expresión del concepto) y el significado (el concepto abstracto). Veamos el siguiente signo lingüístico *bata*.

Significante: bata

Significado:



Ferdinand de Saussure

Lingüista suizo al que se deben una serie de distinciones fundamentales, sobre todo su definición de signo como entidad psíquica formada por un significante y un significado.⁵

Que representa la imagen que aparece en la mente cuando pronunciamos o leemos la palabra *bata*.

Por tanto, podemos observar que el significante es la cadena de sonidos o fonemas (hablados o escritos) a la que asociamos los hablantes un concepto; constituye el plano de la expresión. Mientras que el significado es el concepto abstracto, y constituye el plano del contenido. Tenemos, entonces, que el signo lingüístico se conforma a partir de la combinación indisoluble de un significante y un significado.

Por otra parte, la reacción que se establece entre ambos elementos, el significante y el significado, es arbitraria, porque por ejemplo no hay razón alguna para que un matraz se llame “matraz”; sin embargo, es una convención social establecida y así designamos a ese objeto.



Ningún hablante puede cambiar el nombre de las cosas, porque surgiría una especie de anarquía lingüística y no nos entenderíamos; los cambios que a veces se producen en el uso de la lengua son históricos y se realizan muy lentamente a través del tiempo; de ahí la importancia de saber usar la lengua estándar.

Así pues, la lengua se caracteriza porque es un sistema que está compuesto de unidades mínimas (signos lingüísticos) que, al combinarse según ciertas normas establecidas, nos permite producir un número ilimitado de mensajes. Los signos lingüísticos pueden ser orales o escritos, aunque existen otros con los que también se emiten mensajes y sirven para reforzar la comunicación; se trata de los signos no verbales: olfativos, táctiles, visuales y auditivos.

LA LENGUA EN USO: EL HABLA

El habla, señala Saussure, es un acto individual de voluntad e inteligencia; en este acto, el hablante:

- a) Utiliza el código de la lengua para expresar sus pensamientos, sus sentimientos, ideas, opiniones, etcétera.
- b) Selecciona las palabras que considera adecuadas y las combina de acuerdo a las normas establecidas para la comunicación.
- c) Pone en práctica un complejo mecanismo psicológico que lo lleva a exteriorizar las combinaciones.

El habla, según Coseriu, es una actividad que se realiza individualmente en situaciones determinadas por hablantes individuales como representantes de comunidades lingüísticas con tradiciones comunitarias del saber hablar.

Por lo tanto, el habla es el uso que cada uno de los hablantes hace sobre su lengua. Se trata, por ende, de un acto concreto e individual. De tal manera que Juan no habla igual que Pedro, ni Rebeca de la misma forma que Daniela; cada uno de ellos selecciona las palabras que considera más convenientes, del paradigma de palabras que poseemos en español y las combina de acuerdo a las reglas gramaticales y sintagmáticas para conformar sus mensajes, de acuerdo con la intención que lo motiva para comunicarse, a la situación comunicativa y a su interlocutor. Veamos un ejemplo en el que dos personas diferentes exponen su opinión sobre un tema específico:

La UNAM es una casa de estudio que ha sabido mantenerse en vanguardia en cuanto a la formación académica y a la investigación. Ha mostrado que la idea de que la educación privada es mejor que la pública es un falso mito estimulado por el modelo neoliberal que predomina en México. Además, ha sabido conservar un nivel competitivo en el mundo. Es un factor de equilibrio entre los grupos radicales de la izquierda y derecha mexicanas.

Actualmente, la Universidad Nacional Autónoma de México tiene un reto de suma importancia, cómo articular de manera eficiente la enseñanza, la investigación y la difusión cultural ante los problemas nacionales. La UNAM tiene que seguir siendo contestataria, revolucionaria, innovadora, inventora, novedosa, creadora, original, transformadora de la realidad social. La UNAM la construimos todos.

(Fragmento)

(José Luis García 21 de septiembre 2010 <http://www.revista-milmesetas.com/hoy-100-anos-de-unam>)

A cien años el espíritu de Justo Sierra sigue merodeando entre nosotros, pero ahora también a través de los dispositivos electrónicos de escritorio o de bolsillo, pues las ciudades del conocimiento siguen desarrollándose con enorme celeridad.

En el Centenario de la UNAM al doctor Narro le ha tocado una nueva era de modernidad, que como en el pasado se identifica con las causas sociales que ha asumido la Universidad como su gran compromiso a través de la educación superior.

A José Narro Robles le correspondió encabezar los festejos del primer Centenario de la “Universidad de la Nación” el pasado 22 de septiembre de 2010. Él se ha disculpado porque no podrá asistir a la celebración del bicentenario, pero las bibliotecas tienen registrados estos primeros cien años en cualquier formato y seguirán resguardando los grandes valores del conocimiento del presente y el futuro.

(Fragmento)

(Rosamaría Villarelo Reza, “A 100 años de la fundación de la UNAM: un sumario de la historia de su Sistema Bibliotecario”. Biblioteca Universitaria., Enero-Junio 2011 VOL. 14, No. 2, P. 123-144)

Como ves, en el habla de cada persona influyen factores extralingüísticos sociales, culturales, geográficos, temáticos, etc., lo que proporciona los diversos niveles y registros del habla; es decir, un profesional no habla de la misma manera que alguien que no lo es, un ingeniero no usa los mismos términos que un médico, un bioquímico no se expresa igual que un abogado, ya que seleccionan palabras diferentes a causa de su formación profesional, experiencias de vida y horizonte cultural.

Así pues, lo que aquí interesa es el uso de la lengua, la realización particular que cada individuo hace de ella, sea en forma oral, sea por escrito, porque es lo que determina, junto con los conocimientos y habilidades propias de la profesión, el grado de desempeño, lo cual se traduce en el elemento más importante para el desarrollo profesional. Sin importar el ambiente actual o a dónde se vaya en el futuro, conviene recordar que aprehendemos el mundo, pensamos en él, lo interpretamos, comprendemos, representamos y expresamos por medio del lenguaje. Y a través del lenguaje establecemos relaciones con los demás, del tipo que sean: afectivas, laborales, profesionales, familiares y sociales.

Por lo tanto, es imperioso el desarrollo e incremento de nuestra competencia comunicativa para interrelacionarnos con los demás de la mejor manera posible. Para ello, se requiere un saber lingüístico, sociolingüístico y pragmático, producto de la cultura en que nos desenvolvemos.

LOS ACTOS DE HABLA

Como hemos visto, la lengua y su uso no son ajenos a las necesidades comunicativas de los hablantes; por el contrario, la lengua provee todos los elementos necesarios para satisfacer esas necesidades, de los que echamos mano cuando la ponemos en práctica, cuando hablamos o escribimos; por ello decimos que podemos hacer cosas con las palabras. Cuando saludamos, nos despedimos, juramos, explicamos, nos disculpamos, informamos, pedimos información, perdonamos, expresamos agrado o

desagrado, ordenamos, corregimos, persuadimos, amenazamos, convencemos, mentimos, felicitamos, invitamos, rogamos, nos quejamos, declaramos nuestro amor y muchísimas actividades más, estamos haciendo cosas con las palabras; es decir, estamos realizando actos de habla. Que se expresan mediante verbos y representan las unidades mínimas de la comunicación lingüística.

Los actos de habla tienen dos aspectos:

- **Lo que decimos**, que son los enunciados o mensajes elaborados de acuerdo con las normas establecidas.
- **Lo que hacemos** al emitir el mensaje; es decir, la acción comunicativa y la intención de dicho mensaje.

Los actos de habla se clasifican en directos e indirectos, según sea la forma de expresarlos:

- **Actos de habla directos.** Son los que el emisor o hablante transmite directamente al receptor u oyente con el propósito de producir una reacción en él. En ellos se expresa de manera explícita la intención del enunciado; se dirigen a un receptor plenamente identificado. Ejemplos: “¡Cierra la puerta!”, “Ven a sentarte a mi lado”.
- **Actos de habla indirectos.** Se plantean en forma indirecta, pero su objetivo es el mismo: provocar una reacción en el receptor u oyente. La intención comunicativa se expresa de manera indirecta; es decir, se trata de actos de habla que se formulan bajo la apariencia de otro acto de habla; por ejemplo: una orden en forma de pregunta: “¿No le parece que el volumen de la televisión está muy alto?”, cuando indirectamente se está pidiendo que bajen el volumen del televisor.

Por otra parte, cada acto de habla está compuesto por tres elementos que le son propios, según la teoría de Austin:

- **Acto locutivo.** Es la idea o el concepto de la frase; es decir, lo que se dice.

John Langshaw
Austin

Filósofo británico. En su obra más importante titulada “*Cómo hacer cosas con palabras*” (1952), lleva a cabo una serie de análisis del lenguaje. En especial, esta obra impulsó los conceptos de «acto de habla» y de «fuerza ilocutiva».⁶

- **Acto ilocutivo.** Es la intención o finalidad concreta del acto de habla, lo que motiva la comunicación.
- **Acto perlocutivo.** Es el efecto o los efectos que el enunciado produce en el receptor en determinada circunstancia.

Por ejemplo: un acto locutivo es: Tengo frío (es lo que dice el emisor a su interlocutor). El acto ilocutivo, o sea, la intención o finalidad del mensaje es: Cierra la puerta. El acto perlocutivo, o el efecto: el receptor se levanta de su lugar y cierra la puerta.

El acto ilocutivo se clasifica de la manera siguiente, según lo ha propuesto Searle, a partir de la intención o finalidad y el uso de los verbos.

John Rogers Searle

Filósofo estadounidense. Discípulo de J. L. Austin y profesor en Berkeley, es autor, entre otros libros, de “*Actos de habla*” (1983).⁷

Tipos de habla ilocutivos	Definición	Verbos	Ejemplos
Asertivos o expositivos	Son los que dicen <i>algo</i> sobre <i>algo</i> . El hablante niega, asevera o corrige. Su propósito es representar como real un estado, hecho o situación.	Ser, estar, hacer, describir, creer, afirmar, anunciar, predecir, insistir.	México es un país libre y soberano. Lloró durante toda la ceremonia. No iré de vacaciones este verano.
Directivos	Son aquellos en que el emisor pretende que el receptor realiza una acción.	Invitar, ordenar, preguntar, prohibir, pedir, recomendar, exigir, encargar.	¡Te prohíbo que salgas esta noche! ¿Me prestas tu libro? No deberías tratar así a tu hija.
Expresivos	Son los que muestran la emoción, el sentimiento o la actitud del emisor.	Felicitar, agradecer, pedir perdón, perdonar.	¡Me siento tan triste por lo que pasó...! Te quiero mucho, mamá. Te felicito por tu éxito.
Compromisorios	Son los que manifiestan un compromiso del emisor, una obligación o propósito.	Prometer, jurar, ase-gurar, ofrecer.	Te prometo que llegaré a las 6:00 p.m. ¡Te juro que yo no lo hice! Si quieres, yo paso por tí.
Declarativos	Son los que modifican el estado o las características de algo. Su propósito es crear una situación nueva.	Declarar, bautizar, sentenciar, vetar, levantar una sesión	Los declaro marido y mujer. Yo te bautizo en el nombre del Padre, del Hijo y del Espíritu Santo. Se levanta la sesión.

Veamos, pues, que aprender a usar una lengua no consiste solamente en conocer su gramática y su vocabulario, además de las reglas de combinación que establecen las fronteras entre lo correcto y lo incorrecto, sin embargo, esto es importante. La pragmática ha permitido incorporar a la enseñanza y el aprendizaje de lenguas los conceptos *adecuado/inadecuado*, actos de habla *exitosos/fallidos*, etc.; se trata de términos relacionados con el uso que hacemos de ella. En este contexto, uno de los parámetros que sirven para calificar un acto de habla *adecuado* o *inadecuado* es la cortesía, entendida desde sus dos vertientes:

- a) Como norma social. Cada sociedad establece qué normas de conducta son las que deben regir el comportamiento de sus miembros.
- b) Como estrategia conversacional. El lenguaje dispone de una serie de mecanismos que los hablantes utilizamos con el fin de evitar conflictos entre sus intereses y los de sus interlocutores.

Así pues, es importante recordar que los actos de habla, o acción comunicativa, también responden a reglas convencionales o principios pragmáticos de convivencia (cortesía); de ahí que los actos de habla tengan que ser adecuados al contexto situacional y cultural en que se está realizando la comunicación.¹

2.2 *Los elementos de la comunicación verbal*

Los elementos de la comunicación cumplen ciertas funciones, que se mencionan en seguida:

- **Emisor.** Es uno de los interlocutores de la comunicación, el que emite el mensaje. Emite su mensaje condicionado por su propio horizonte cultural y por su intención.
- **Receptor.** Es el otro interlocutor de la comunicación, el que recibe el mensaje; puede ser uno, varios o miles. El receptor no es un sujeto pasivo, pues capta, interpreta y comprende el mensaje según su horizonte cultural; es decir, según lo que él es como persona, que tiene conocimientos, actitudes, ideas preconcebidas, sentimientos, deseos, etcétera.
- **Mensaje.** Es el objeto de la interacción comunicativa; es la enunciación que contiene la información que el emisor expresa, de manera oral o escrita.
- **Código.** Es el conjunto de signos lingüísticos que el emisor selecciona para transmitir su mensaje, con base en ciertas reglas gramaticales, sintácticas y sociales. El receptor debe conocer el código para comprender a cabalidad la información que recibe; si no fuera así, la interacción comunicativa entre el emisor y el receptor no se efectuaría.
- **Canal de comunicación.** Es el medio por el cual circula la información; puede ser oral, escrito, la radio, la televisión e internet, entre otros.
- **Contexto o situación comunicativa.** Es el conjunto de circunstancias (personales, espaciales, temporales, sociales y culturales) que condicionan el momento de la interacción, entre los interlocutores.



Proceso de la comunicación ejemplificado con interlocutores reales

Toda la comunicación (mensaje/enunciado/discurso) es un proceso que se genera a partir de la intervención de por lo menos dos interlocutores: el que habla y el que oye; es decir, emisor y receptor. Sin embargo, la comunicación es un complejo proceso de interacción que incluye la continua interpretación de intenciones expresadas verbal y no verbalmente, de forma directa o velada.

Ahora bien, si pretendemos ser competentes en el uso de la lengua (hablando y escribiendo), es necesario atender a los aspectos siguientes:

- La comunicación (es decir, las palabras y la actitud del hablante) debe ser adecuada al emisor, al receptor, al contexto y al tema del que se trate.
- Como emisor de un mensaje, es imprescindible considerar al receptor o audiencia del mensaje, pues ello determina el tratamiento del tema o contenido del mensaje y condiciona la eficiencia y calidad del tema mismo.
- Por tanto, es necesario tener claro que los mensajes del emisor dependen de las características del receptor, del contexto y de la intención del emisor.
- La eficiencia y la calidad de un mensaje podrían medirse si se logra que el receptor comprenda el mensaje que se le da a conocer.¹

2.3 El proceso de la comunicación

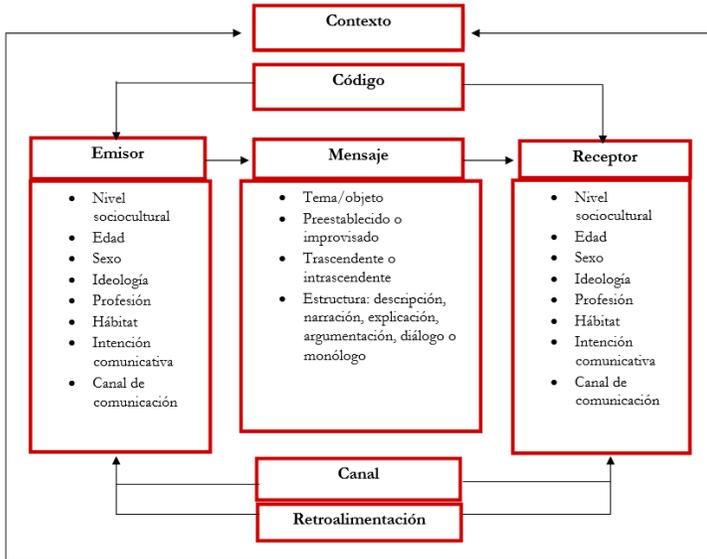


Figura 1. Proceso de la comunicación

Durante la conversación, uno de los dos asume el papel de emisor e inicia la comunicación enunciando un mensaje con una intención; el otro, el receptor, lo capta, interpreta y comprende para, a su vez, en la retroalimentación, tomar el papel de emisor y responder a su interlocutor.

Podemos advertir, por tanto, que todo lo que sucede alrededor de la interacción de los interlocutores; es decir, la situación comunicativa o contexto en que se desarrolla la interacción, afecta la comunicación:

- La personalidad del emisor y receptor, condicionada por su horizonte cultural.
- La disposición de ambos para que se efectúe la comunicación.

- La proximidad entre los dos: el nivel de familiaridad o distanciamiento.
- El espacio de interacción: profesional, laboral, académico, social, familiar, público o privado.
- El tema que desarrollen.
- El canal de comunicación: oral, escrito o cibernético.
- El código de comunicación y el grado de conocimiento y comprensión de cada uno de los interlocutores.
- La estructura del discurso: diálogo o monólogo, descripción, narración, explicación o argumentación.
- La intención que motiva la comunicación: informativa, persuasiva, explicativa, imperativa, didáctica, académica, entre otras.¹

2.4 Requisitos para establecer una buena comunicación

- Un emisor dispuesto a hablar.
- Un receptor dispuesto a escuchar.
- Hablar el mismo idioma. “Estar en el mismo canal.”
- Tener claro lo que se desea comunicar. Habrá que aclarar la idea en la mente para después comunicarla.
- El uso de términos apropiados tomando en consideración la naturaleza del receptor. Aclarar lo que significan los tecnicismos si el interlocutor no pertenece a cierta área.
- Concentración.
- El uso apropiado del lenguaje. El lenguaje permite suavizar las formas sin perder firmeza.
- Asegurarse de que el mensaje ha sido comprendido sin suponer o dar por hecho que nos están entendiendo.
- Calma al hablar.
- La actitud mental.

2.5 Habilidades de la comunicación oral: saber hablar y saber escuchar

“Cuando hablas, tan sólo dices lo que ya sabes, cuando escuchas aprendes lo que la otra persona sabe.”

Zig Ziglar



Todos sabemos hablar porque es una actividad que hemos aprendido casi desde que nacimos; no obstante, ¿qué es realmente saber *hablar*? Recuerda que, cuando hablamos, en cada acto de habla que realizamos están involucrados los siguientes elementos:

- Lo que se dice (**acto locutivo**)
- La intención del emisor que está implícita en el acto de habla (**acto ilocutivo**)
- Lo que se hace con lo que se dice, es decir, el efecto que causan nuestras palabras en el receptor (**acto perlocutivo**)

Sabemos que en la comunicación oral están presentes, como mínimo, dos personas el emisor y el receptor, quienes en determinado momento, intercambian papeles, para realizar así la comunicación. Ambos poseen una intención comunicativa y un propósito y están dispuestos a llevar a cabo el acto de la comunicación. Sabemos también que existen varios factores que inciden en la comunicación y que son importantes para la misma: la situación comunicativa, el horizonte cultural de cada interlocutor, la disponibilidad, la intención y el contexto. Así pues, para que se realice la comunicación a través de la oralidad, es necesario poner en ejecución dos habilidades lingüísticas: hablar y escuchar, en las que están involucradas la expresión y la comprensión de los mensajes, de las cuales depende el éxito de

la comunicación. Veamos el siguiente esquema que concentra las cuatro habilidades lingüísticas de la competencia comunicativa:

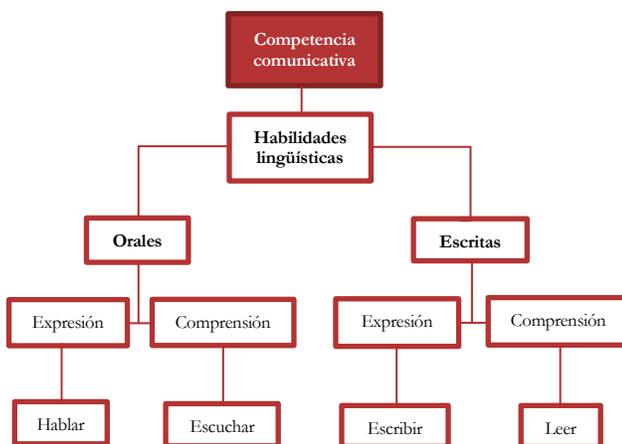


Figura 2. Cuatro habilidades de la competencia comunicativa.

Como podemos advertir, la competencia comunicativa se conforma a partir de habilidades lingüísticas orales y escritas, y en ambas están involucradas la expresión y la comprensión; hablar y escribir corresponden a la expresión y son las actividades que realiza el emisor; mientras que escuchar y leer corresponden al nivel de la comprensión y son las actividades que lleva a cabo el receptor.

Ahora bien, es posible que en este momento pienses que ya sabes hablar y escuchar, efectivamente, así es. No obstante, es importante destacar que el uso del lenguaje nos identifica y nos construye como seres humanos, miembros de una comunidad; por lo mismo, es necesario saber utilizarlo para interactuar de manera adecuada en distintos contextos y situaciones, tanto dentro como fuera del ámbito académico. Lo anterior implica saber hablar con seguridad para expresar nuestros sentimientos, pensamientos e ideas, para interactuar con los demás de manera apropiada según las situaciones de comunicación. Por otro lado, debemos tomar en consideración que el uso del lenguaje oral,

es espacio propicio para cultivar el respeto por los demás partiendo de cuestiones tan simples como respetar los turnos de la interacción y saber escuchar a los demás, algo en realidad muy simple.

Así pues, *saber hablar* y *saber escuchar* son las dos habilidades lingüísticas que inciden en el desarrollo de la competencia comunicativa oral, que pretende que los hablantes seamos capaces de interactuar en diferentes situaciones comunicativas (cotidianas, sociales, académicas, profesionales, laborales...); con diferentes propósitos (informar, persuadir, convencer, explicar, solicitar, narrar...) que a su vez, implican el uso de ciertos géneros discursivos (descriptivo, informativo, narrativo, argumentativo) y ciertas reglas de interacción (respetar la palabra del otro, asumir papeles, respetar turnos en la conversación, responsabilizarse de lo dicho, pedir aclaraciones...); además debemos ser capaces de escuchar realmente a nuestro interlocutor. Como ves, saber hablar supone *saber hacer algo con las palabras* y tener plena conciencia de ello.

Tener éxito o fracasar en el desarrollo profesional y en las relaciones interpersonales en general depende, en gran medida, de saber hablar y saber escuchar a los demás; es decir, saber expresar en forma oral o escrita lo que se quiere, se desea, se piensa y se siente, y saber comprender lo que los demás tienen que decir. Pensemos en la gran cantidad de actividades de interacción que podrían surgir en los campos profesional, laboral y social y concluiremos que hoy, más que nunca, ellas se convierten en una necesidad ineludible, pues interactuamos no sólo con las personas que están a nuestro alrededor, sino, por medios de comunicación electrónicos y digitales, con una cantidad infinita de interlocutores. Lo anterior nos obliga a ser competentes en el plano comunicativo para interactuar de manera adecuada a la situación, a los interlocutores, a la intención y al contexto.

Por lo mismo, las universidades como la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) se preocupan por fomentar en sus estudiantes el desarrollo de la competencia comunicativa, pues no hay actividad que realicemos en la que no intervenga algún tipo de comunicación, ya sea con nosotros mismos o uno o más interlocutores. El mundo empresarial, por ejemplo, tiene bastante clara esta necesidad, pues está consciente de la importancia que reviste la capacidad de sus empleados para usar el lenguaje, oral o escrito, ya que el prestigio y los

beneficios económicos dependen de ello; lo mismo sucede en la política, la abogacía, las comunicaciones, el comercio y la ciencia, y en todo tipo de organizaciones públicas o privadas. No en vano la competencia comunicativa está considerada como una de las competencias básicas por la UNESCO, el Parlamento Europeo y del Consejo, por el Proyecto Tuning y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). Y es que el uso adecuado del lenguaje es el instrumento más eficaz para el logro de cualquier meta; claro que, mal empleado, es un arma que se vuelve rápidamente en contra, por lo que debemos estar atentos a utilizarlo de la mejor manera.

Aunque saber hablar se ha concebido siempre como un elemento de prestigio sociocultural, en el contexto actual de extrema profesionalización y competitividad del mercado del trabajo, el uso que hacemos del lenguaje, es decir, el modo de hablar y escribir, es un barómetro que mide el profesionalismo de un individuo en su actividad laboral; por ello, es imprescindible tomar en cuenta los siguientes aspectos de la competencia comunicativa:

- 1) Es fundamental en toda interacción comunicativa conocer de manera precisa la *intención* de los interlocutores y la *situación* de comunicación:
 - Características de los interlocutores
 - Relaciones sociales
 - Relación de mayor o menor proximidad vivencial entre los dos
 - Mundo referencial
 - Saber compartido
 - Tema de la enunciación
 - Espacio y tiempo, el contexto de la interacción
- 2) Es necesario incrementar la *competencia lingüística* de manera pertinente, se trata del uso correcto de la lengua, con las siguientes habilidades:
 - Habilidades fónicas (pronunciación correcta)
 - Habilidades morfosintácticas (sintaxis cuidada)
 - Habilidades léxico-semánticas (riqueza léxica)

- 3) Hay que desarrollar la *competencia sociolingüística*, es decir, conocer adecuadamente las reglas socioculturales para evitar lo que no es pertinente para la comunicación.
- 4) Es imprescindible ser capaz de producir textos de todo tipo, según su género discursivo (*competencia discursiva*), que tengan cohesión y sean coherentes (*competencia textual*), es decir, textos adecuados a la situación de comunicación.
- 5) Es preciso deber usar de manera adecuada el lenguaje según el propósito, la intención y la situación en que la interacción tiene lugar (*competencia pragmática*).

Como vemos, *saber hablar* no implica solamente emitir palabras, sino conocer y dominar una serie de habilidades que se adquieren sólo con la capacitación, la práctica y la disposición para aprenderlas y realizarlas.

Saber escuchar es la otra cara de *saber hablar*, porque, ¿de qué nos serviría *saber hablar* si nadie nos escuchara? *Saber escuchar* corresponde, en la interacción, al aspecto de la comprensión y *saber hablar*, al aspecto de la expresión. Debemos ser capaces de *saber hablar* y *saber escuchar* a los demás con la atención necesaria.

Escuchar o atender con calidad implica:

- Orientarse con todo el cuerpo hacia quien está hablando con una postura relajada.
- Conservar un espacio adecuado, no muy distante para no desmotivar al interlocutor, ni muy cercano para no invadir el área personal.
- Mantener contacto visual.
- Dar el tiempo necesario a la conversación.
- Eliminar objetos o barreras físicas que interfieran el contacto visual.
- Dejar de hablar y no interrumpir al que está hablando.
- Apreciar las emociones que siente el que habla y concentrarse en lo que está diciendo.

- Concentrarse en lo que nos está diciendo el interlocutor y no estar pensando en lo que uno va a responder.
- Cuando el interlocutor ha expuesto una idea importante conviene repetir sus palabras: "Lo que usted quiere decir es que...", para asegurarnos que lo hemos entendido perfectamente.
- El interlocutor se sentirá motivado para seguir platicando si mostramos interés y hacemos preguntas.

Escuchar es una actividad más compleja que oír. La habilidad de saber escuchar es más difícil de encontrar y desarrollar que la de saber hablar, sin embargo, proporciona más autoridad e influencia que esta última, según los especialistas. Si sabemos hablar pero no sabemos escuchar, corremos el riesgo de transmitir en forma elocuente mensajes que no le interesan a la gente. Entre las habilidades que caracterizan a directivos y profesionales exitosos se encuentra el saber escuchar; su ausencia es uno de los factores generadores de conflictos, por lo que debemos evitarla.¹

Escuchar es un proceso activo, dinámico en el cual se disponen los sentidos a captar la información, idealmente con mente abierta. Puesto que casi el 50% del proceso de comunicación se efectúa con el receptor del mensaje, es importante aprender, tanto el arte de escuchar, como el arte de hablar. La empatía es uno de los componentes del arte de escuchar, cuando enviamos un mensaje es importante que empaticemos, es decir, que nos pongamos en la situación del receptor, para tener la mayor certeza posible de que nuestro mensaje será comprendido.

Son barreras para escuchar con eficacia:

- Falta de interés en el tema. Hay que recordar que el emisor debe tener algo importante que decirnos cuando estamos participando en una conversación y debemos prestar atención, cualquiera que sea el valor que le demos al tema.

- Tomar excesivas notas. Puede resultar difícil escribir y pensar en lo que se está diciendo.
- Fingir atención. Es posible que la mente se distraiga con otros pensamientos mientras que el cuerpo se mantiene en una postura de aparente atención.
- Evaluar inmediatamente lo que se dice. Pensar que ya sabes a dónde quiere llegar la otra persona cuando apenas ha alcanzado a emitir el 50% del mensaje.
- Hacer una interpretación del mensaje y no moverse de ella.
- Preocuparte por lo que tú tienes que decir, en lugar de escuchar el mensaje.
- Los prejuicios son otro elemento que nos lleva a cerrar nuestro proceso de percepción. Juzgamos o etiquetamos a una persona o un tema y descartamos cualquier información contraria a nuestra forma de pensar.
- Dar consejos no solicitados. Hablar sin evaluar lo que la persona realmente quiere o necesita.
- Temer que se demuestre que nos equivocamos, bloquea la capacidad para escuchar. Las imaginarias amenazas a la autoestima impiden aceptar un comentario crítico, una opinión diferente, una información que invalide las propias creencias.
- Escuchar a medias. Realizar otra actividad mientras alguien nos está hablando, impide la escucha activa.

2.6 *La cortesía verbal*

El arte de la conversación, es el estado más sofisticado, más civilizado de la comunicación por medio de la palabra. Un arte hecho de inteligencia, de humor, de buenos argumentos, de anécdotas e historias apropiadas, de atención a lo que dice el vecino, de respeto crítico, de cortesía... Si analizamos, nos daremos cuenta que contiene varios de los elementos que deberían aderezar una buena conversación: la civilidad, la inteligencia, la buena disposición para conversar, comentarios y argumentos pertinentes y de calidad, anécdotas e historias que enriquezcan la interacción, la atención debida al que habla (o sea, escucharlo verdaderamente), el respeto al hablante y a lo que dice; están presentes, en otras palabras, los principios deben regir una conversación: cooperación, pertinencia y cortesía. ¿Todos estos elementos están presentes en las conversaciones que sostienes con los demás?

Para interactuar de manera adecuada no es suficiente conocer el sistema lingüístico, los códigos no verbales de la comunicación, el contexto y la audiencia; hace falta también conocer y dominar las normas sociales de interacción que nos indican qué decirle a quién, cómo, dónde, cuándo y para qué decirlo. Lo anterior es muy importante, pues, como miembros de una sociedad que está en constante comunicación por diversos medios, estamos expuestos a generar (seguramente sin desearlo) malentendidos con lo que decimos, si lo que decimos o nuestra actitud no es pertinente. Para evitar obstáculos o problemas en la interacción, es necesario tener presentes las normas reguladoras del comportamiento adecuado en las distintas sociedades, que favorece algunas formas de conducta y reprocha o censura otras.

Desde pequeños aprendemos a interactuar y adquirimos el conocimiento de las normas sociales; el aprendizaje, por tanto, se da porque observamos el comportamiento de los demás y deducimos qué es lo adecuado y qué no lo es en determinada situación; porque nuestros mayores nos enseñaron ciertas conductas y así nos orientaron acerca de qué era lo conveniente y qué no; y que algunos comportamientos eran normas de comportamiento social que debíamos acatar. Algunos ejemplos que todos hemos escuchado desde la infancia:

- No interrumpas a los mayores.
- No hables con la boca llena.
- A tu padre, no le levantes la voz.
- No hables si no te preguntan.
- Quien quiera intervenir que levante la mano antes.
- Las cosas se piden “por favor”.
- Siempre debes dar las gracias.

Por tanto, en la infancia ya estábamos habilitados para ir regulando nuestra actuación verbal y social en los distintos contextos en que interactuábamos, de tal manera que ya sabíamos que no podemos comportarnos y hablar de la misma manera con un grupo de amigos que en una reunión profesional, en una reunión familiar que en una reunión laboral.

Aparte de los factores que ya conocemos, existen otros que inciden en la interacción, tales como: la jerarquía, la edad, la posición social, los conocimientos que cada interlocutor posee, el nivel de confianza que tengamos al receptor, si es conocido o desconocido, la imagen (la presentación que el hablante crea de sí mismo y que aspira a mostrar a los demás) y el territorio (el espacio psicológico y simbólico que el hablante considera privado: ciertos temas, por ejemplo, que no desea tratar con su interlocutor en particular o con nadie por considerarlos íntimos).

La cortesía verbal corresponde a la subcompetencia sociolingüística de la competencia comunicativa y puede manifestarse de dos formas:

- Positiva. Indica la imagen positiva que cada uno tiene de sí mismo y que desea que sea aceptada y apreciada por los demás.
- Negativa. Manifiesta el deseo de libertad de acción de una persona, de libertad total, sin imposiciones y con control de su propio territorio.

La finalidad de la cortesía verbal es regular el comportamiento de los participantes en la interacción comunicativa, maximizando la comunicación o resolviendo malentendidos; además,

genera una relación de los interlocutores basada en la cordialidad y la cooperación. Vista así, la cortesía verbal es una especie de *contrato conversacional* que se establece entre interlocutores. En cada situación de comunicación o conversación, los interlocutores establecen de manera táctica sus derechos y obligaciones: fijan-implícita o explícitamente- las formas de tratamiento (se tutean o se tratan de usted), determinan el tipo de preguntas que se pueden o no formular (privadas, profesionales), los temas que no conviene tratar (enfermedades, filiación política, problemas familiares...), etcétera.

Entre otros, señalemos los siguientes comportamientos:

- Trata de usted a las personas mayores y aquéllas que presenten un cargo (mayores en edad, dignidad o gobierno). No las tutees si no te lo piden explícitamente.
- *Saluda siempre* que te encuentres con una persona conocida o con la que hayas de iniciar cualquier tipo de conversación desde el director de la facultad hasta el camarero al que vas a pedir un refresco.
- Da *siempre las gracias* a quien te haya hecho un favor o un servicio, desde la persona que te dio el paso en una puerta hasta el cartero que, en cumplimiento de su deber, te dejó una carta o un paquete.
- Cuando hayas de ausentarte, *despidete siempre* de las personas conocidas o con las que hayas mantenido conversación.
- *Justifícate siempre* que debas decir algo que no sea agradable para el interlocutor.
- *No molestes con palabras*, tono verbal u omisiones a tu interlocutor: no insultes, no utilices palabras soeces ni irreverentes, no profieras expresiones xenófobas, machistas...
- *No infravalores* en tus enunciados a tu interlocutor.
- No te alabes.
- *No invadas la intimidad* ni la privacidad del otro.
- *No hagas preguntas ni afirmaciones molestas o improcedentes* a los ojos del destinatario o de los sujetos implicados.

Poco a poco interiorizamos todos los consejos que recibimos y, posteriormente, nos portamos conforme a ellos de manera natural, pues forman parte ya de nuestra conducta social y de nuestro saber sociolingüístico y pragmático; es decir, de nuestra competencia comunicativa.

Entre las características de la cortesía verbal están las siguientes:

- Es una destreza que desarrollan los hablantes, pues evalúan las condiciones del contexto para poder realizar con éxito sus intervenciones comunicativas y determinar la cortesía que socialmente se espera en ese contexto.
- Cumple la función de facilitador de las relaciones sociales a fin de canalizar y compensar la agresividad.
- Refleja, entre otras, las relaciones existentes de poder-solidaridad, distancia-proximidad, afecto y conocimiento mutuo, entre otras, que se dan en la vida social.
- Se basa en un conjunto de estrategias que determinan la elección de unas determinadas formas lingüísticas para elaborar los enunciados emitidos en una interacción.
- Incide en el aspecto sociocultural en el que se ubican los hablantes, pues cada uno es miembro de un grupo social, cultural, étnico, religioso, político y profesional, y ya sabemos que el horizonte cultural de cada interlocutor determina en cierta medida la interacción.
- Posibilita que, en el encuentro social, cada individuo regule por sí mismo sus intervenciones en la conversación y adopte principios de relación compartidos.¹

2.7 Características de la comunicación interpersonal

EL CONCEPTO DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Las comunicaciones más cruciales para nuestras vidas ocurren en situaciones tan comunes que con frecuencia, ni siquiera pensamos que en ellas se involucren habilidades para la comunicación, y muy raramente hacemos un análisis para poder comprender todas las razones por las que una persona ha fracasado en comunicarse en una situación interpersonal.

Comunicación oral interpersonal es el proceso que ocurre entre una fuente-emisor y un receptor que están enviando y recibiendo mensajes en una transacción continua. Es el hecho de hablar cara a cara, en un nivel de interacción persona a persona.

La forma en que las personas intentamos compartir ideas y sentimientos ha sido motivo de estudio de filósofos, poetas, artistas, psicólogos, sociólogos, etc. que han reconocido en la comunicación interpersonal sus efectos profundos y muy variables, así como las principales características que la distinguen y pueden ayudarnos a comprender su naturaleza, con un especial interés en la identificación, cercanía o intimidad que se establece en un tipo de comunicación oral.



Figura 3. Características de la comunicación interpersonal.

- *Diádica*: porque se da recíprocamente entre dos personas, como “forma básica de comunicación entre humanos”
- *Espontánea*: porque surge naturalmente, casi siempre sin planeación; mientras que su eficacia depende de la flexibilidad y de la sensibilidad de la fuente y del receptor para lograr la identificación, la confianza y la empatía.
- *Variable*: porque es afectada constantemente por factores internos de las personas, quienes llegan a cambiar sus pensamientos, actitudes, comportamientos, etc. y externos al enviar y recibir mensajes en diferentes contextos y situaciones.
- *Única*: porque los mensajes son individuales, únicos, tanto en aspectos no verbales como en el contexto verbal; la expresión racional y emocional de los mensajes cobra significado para el emisor y para el receptor, en un contexto determinado y en un tiempo irrepetible.
- *Dinámica*: porque es un intercambio de mensajes entre emisor y receptor, ya sea en forma verbal o no verbal; incluso puede darse sin la intención de compartir el mensaje.

NIVELES DE INTERACCIÓN

En la comunicación interpersonal, la interacción que se establece entre las personas en su papel de emisor-receptor, independientemente de que haya propósito o no para la comunicación, puede ser de dos tipos: *simétrica* o *complementaria*.

Interacción que se establece en la comunicación interpersonal

1. **Simétrica**
2. **Complementaria**

1. *La interacción simétrica es la relación basada en la igualdad*

Ocurre entre personas con los mismos rangos, grupo, condición física o intelectual, estatus y otras características; los participantes se tratan como iguales; reflejando abierta y mutuamente sus conductas. En un sentido positivo, la entendemos como llegar a convivir fácil y cómodamente con los otros. Implica abrirse, expresarse y compartir. Es estar presente, si no estamos presentes, se deteriora poco a poco la calidad de nuestras interacciones con los demás y nos enfrentamos al riesgo de perder el contacto.

2. *La interacción complementaria se basa en diferencias de los participantes*

Generalmente uno es superior al otro, las diferencias pueden ser de cualquier índole: físicas, intelectuales, de estatus social o lingüístico, etc. Los participantes se tratan con reserva y llegan incluso a jugar “juegos de distancia”.

La finalidad sana de toda comunicación interpersonal debe ser la satisfacción mutua de expectativas, para lo cual las personas tienen que cumplir con cuatro requisitos:

1. **Saber escuchar**
2. **Deber compartir**
3. **Querer comprometerse**
4. **Interactuar recíprocamente**

La interacción positiva requiere también la condición de estar presentes en la comunicación. La presencia la consideramos en dos formas: la intensidad del contacto o la relación con uno mismo y la intensidad del contacto o la relación con otros. Esta intensidad del contacto resulta del conocimiento personal que tienen los participantes en el proceso comunicativo; en tal sentido, encontramos cinco niveles de interacción o cinco formas de estar presentes en la comunicación con otros:

Niveles de interacción

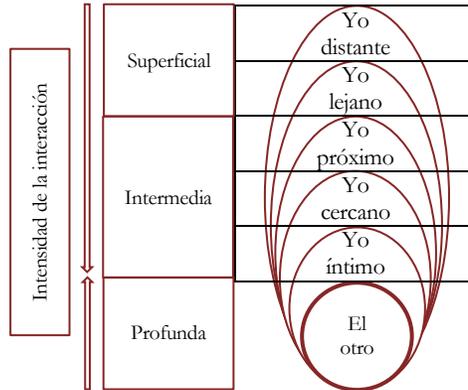


Figura 4. Niveles de interacción en la comunicación interpersonal.

1. *Nivel de interacción distante:* En este nivel la interacción es mínima; se demuestran sólo conductas aprendidas para situaciones formales, como cuando llega una visita a casa. O en una ceremonia religiosa, un acto político, un velorio o una graduación.
2. *Nivel de interacción lejano:* En este nivel se puede entrar en contacto verbal y de esta forma conocer algo más del otro, sin embargo, hay límites que dependen de nuestra manera de interactuar según normas culturales en situaciones de contacto cotidiano, como en el trabajo, con los vecinos, en el supermercado, etc.
3. *Nivel de interacción próximo:* En este nivel nos aproximamos al ser de la otra persona, nos conocemos más y reconocemos la influencia de uno sobre el otro, comenzamos a saber cómo es y cómo piensa. El enfoque está en los sentimientos, las reacciones, los puntos de vista y las formas de ser de las personas.



4. *Nivel de interacción cercano:* En este nivel, el grado de penetración en el mundo del otro es más profundo, sabemos y entendemos más de él; conocemos su presente y su pasado, su manera de sentir y de relacionarse con los otros. Aquí ocurren experiencias intensas, que podemos señalar como “comunicación muy personal” u “muy profunda”. Son momentos sensibles de profundo aprendizaje o de crisis. Ocurre como interacción uno a uno y llegan a servir para explorar problemas, descubrir sentimientos o compartir vivencias intensas.
5. *Nivel de interacción íntimo:* En este nivel la interacción llega a su proximidad máxima. Se experimenta un encuentro con el ser de la otra persona. Se llega a un máximo entendimiento y comprensión entre las dos partes; es una experiencia que suele dejar huella, de apertura, unidad y conexión.²



Existen pocas reglas de comunicación perdurables, como el saludarse con las manos.

En una relación, los comunicadores pueden llegar a un consenso respecto a ciertas reglas que sólo se aplican a ese caso. Estas reglas se derivan de las continuas negociaciones entre los miembros, rara vez son impuestas desde el exterior, y reflejan un cambio cualitativo que transforma gradualmente la interpersonalidad de la relación. Un efecto directo de aceptar las reglas intrínsecas definidas es el incremento del acercamiento entre las partes (las personas). Conforme sucede este proceso que transforma las reglas impuestas extrínsecamente en reglas intrínsecamente negociadas, la relación se vuelve más interpersonal; aunque es probable que un conjunto sustancial de reglas intrínsecamente negociadas surja en sólo unas cuantas relaciones en especial importantes. Son las relaciones hasta cierto punto impersonales las que caracterizan a la mayor parte del trato social cotidiano de toda la gente; por lo menos, el enfoque de desarrollo de la comunicación interpersonal argumentaría que la impersonalidad es la regla, y no la excepción.

TIPOS DE MENSAJES

De acuerdo con el nivel de interacción, los mensajes que envían y reciben las personas se pueden clasificar, según el estado de ánimo que predomine en el proceso comunicativo, en dos tipos: racionales y emocionales.

Racionales: expresan ideas estructuradas; es el pensamiento lógico

Emocionales: expresan sentimientos del comunicador.

Las líneas para desarrollar un mensaje racional son claras y fáciles de seguir, basta con generar ideas en un orden lógico y expresarlas en forma coherente, pero las que rigen los mensajes emocionales no lo son, especialmente en situaciones conflictivas. Las líneas de acción más importantes para enviar mensajes emocionales requieren el conocimiento de la otra persona, para demostrarle simpatía o cordialidad y mantener la autenticidad.⁹

COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

La comunicación oral estratégica resulta de pensar en las acciones que vamos a ejecutar en cada una de las fases del proceso comunicativo, para planear la comunicación, organizarla en cada una de sus partes y darle una forma preconcebida a la interacción, con la finalidad de lograr, por medio del lenguaje oral, los propósitos deseados.

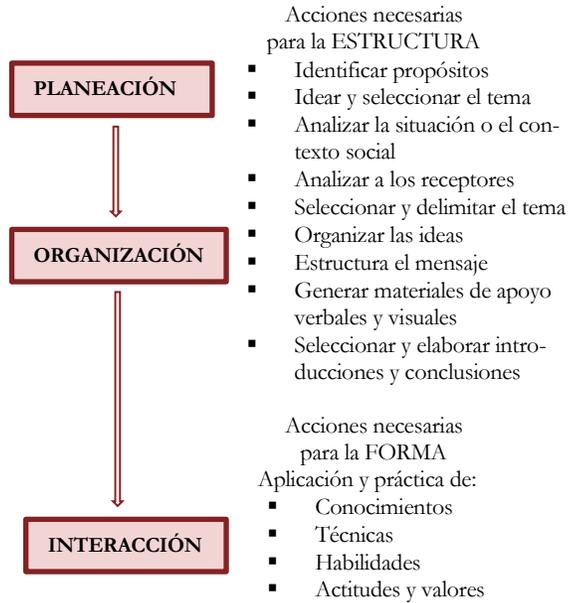
La estructura de toda comunicación estratégica incluye tres partes principales:

1. Planeación
2. Organización
3. Interacción

En el siguiente esquema se establecen los puntos importantes en cada una de ellas.

Comunicación oral estratégica

Estructura y forma



Harold Dwight Lasswell (1902 – 1978)

Se desempeñó como Presidente de la Asociación Americana de ciencias políticas (APSA) y de la Academia Mundial de arte y ciencia (WAAS).

Planteó un modelo básico para comprender el proceso de la comunicación.

Tomando como base los elementos del paradigma de Laswell (1948), para realizar la etapa de planeación, debemos hacernos las siguientes preguntas:¹⁰



2.8 La comunicación interprofesional

Las relaciones y la comunicación interpersonales desempeñan un papel de vital importancia en el éxito de cualquier grupo organizado. En el ámbito de la salud, habida cuenta de las especiales y complejas circunstancias ya mencionadas en capítulos anteriores, es necesario que los profesionales trabajen conjuntamente para conseguir la finalidad común establecida. No obstante, existen dificultades a la hora de llevar a la práctica el trabajo en equipo. Entre otras razones, la falta de conocimiento entre los individuos que se interrelacionan se erige como uno de los principales obstáculos.

Creemos oportuno clasificar algunos conceptos alrededor de las relaciones profesionales que desarrollaremos en los apartados siguientes.

Unidisciplinariedad

El concepto de unidisciplinariedad se entiende como el trabajo de un conjunto de profesionales con diferentes perspectivas, con distinta formación y diversas maneras de actuar que atienden a una misma persona. Este conjunto de profesionales no se interrelaciona ni intercambia perspectivas disciplinarias. Aunque se trata de la misma persona ésta no constituye necesariamente el objetivo en común para este conjunto de profesionales.

Interdisciplinariedad

La interdisciplinariedad consiste en el trabajo conjunto de diferentes profesionales, con objetivo común. Estos profesionales realizan sus aportaciones desde cada una de sus disciplinas concretas y desde el criterio de la institución en la que trabajan (médico, enfermera, químico clínico, psicólogo, etc.), y se diferencian por la información y la intervención que deben llevar a término. Sus actuaciones se organizan de acuerdo con las prioridades del problema de la persona o personas que deben atender.

Problemas más importantes en el trabajo interdisciplinario

- Rechazo de la igualación: Los profesionales de estatus superiores tienden a negar la igualación del resto de profesionales, con la finalidad de preservar los privilegios que se sienten amenazados.
- Negación de la diferencia: los roles establecidos por profesionales de titulación media entran en tensión al estar en contacto con profesionales que poseen titulaciones superiores.
- Negación de la jerarquización flexible: la historia de la profesión y la experiencia sustentan este tipo de problemas, pero también influyen factores como inercias en las relaciones, antigüedad, etc.,. Un ejemplo podría darse en aquellos equipos de profesionales que escogen como director al profesional más antiguo independientemente de que su perfil sea el más idóneo para el problema que se debe atender.

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo y la habilidad individual para trabajar en equipo son factores indiscutibles en la realidad del sistema de salud y de las profesiones sanitarias. A pesar de que se habla muy frecuentemente del trabajo en equipo y es objeto de alta demanda en el ámbito de la formación continua («Nos hace falta que nuestros profesionales trabajen en equipo, necesitamos un curso para que aprendan»), consideramos que es necesario llevar a cabo algunas precisiones. ¿Qué quiere decir trabajar en equipo?

Se considera equipo a un conjunto de personas no excesivamente amplio (un máximo de 15) que trabajan juntas y lo hacen en una serie de condiciones.

Además, es preciso que cumplan una serie de requisitos en lo referente a la capacidad organizativa del equipo como son:

- El *tiempo de contacto* (no existe un equipo sin un tiempo determinado de encuentro de los miembros que lo forman).
- La *distribución de funciones* entre los miembros.

- La necesidad de un proceso *que comparta tiempo y esfuerzo*. No se puede caer en la simplicidad de confundir un equipo de trabajo con reunir a un grupo de personas para que realicen una tarea determinada. Es imposible que un equipo lo sea de entrada, en todo caso lo llegará a ser y con mucho esfuerzo.

El trabajo en equipo se considera un aspecto importante en el establecimiento de las competencias de las profesiones de la salud. Desde el ámbito de la investigación hay estudios que indican que un funcionamiento adecuado de los equipos de la salud potencia la salud mental de los miembros que lo forman y favorece la consecución de los objetivos generales de las organizaciones sanitarias.

En definitiva, la tarea del entendimiento de diferentes disciplinas es difícil, pero para ello se dispone de algunas técnicas

Cómo hacer críticas

- Establecer claramente el objetivo: los cambios concretos que queremos modificar, sin deteriorar las relaciones interpersonales.
- Describir la situación: qué es lo que nos inoportuna, describirlo específicamente, evitando expresiones que puedan levantar resistencias, como “Eres un prepotente”.
- Expresar los sentimientos y las opiniones en primera persona: utilizar mensajes «yo» («Me molesta que en la reunión de hoy no tengamos claro el objetivo de lo que debemos hacer»), evitando los mensajes «tú» («El problema es que tú no te aclaras»)
- Pedir o sugerir cambios en los demás: utilizando mensajes «yo» en formación útil («El otro día, cuando le gritaste a la Sra. Rosa porque no había adelgazado, yo me sentí mal... Creo que es posible controlar el enfado y pedirle su opinión el respecto»)
- Recompensar el cambio de comportamiento: «Te felicito porque has podido dejar de fumar en el comedor»

Cómo recibir críticas

- Determinar qué importancias tiene la crítica que nos hacen.
- Analizar quién hace la crítica. ¿Es una persona capacitada para realizarla?, ¿Nos conoce suficientemente?, ¿En qué situación emocional se encuentra esa persona?
- Determinar si esta crítica nos la hacen frecuentemente y diferentes tipos de personas
- Planteamos cuánto esfuerzo nos requerirá efectuar el cambio que la crítica comporta.⁸

REFERENCIAS

1. Cantú, O. L. y Roque, S. M. (2010). Comunicación para ingenieros. Patria. México. pp. 4-10, 21, 22, 23, 36-42, 48-52.
2. Fernández Collado Carlos. (2000). La comunicación Humana. Mc Graw Hill. México. pp. 23, 35, 36.
3. Fernando Lázaro Carreter. (n. d.). Consultado el 8/II/2015 desde <http://www.rae.es/academicos/fernando-lazaro-carreter-0>
4. Eugeniu Coseriu. (n. d.). Consultado el 8/II/2015 desde <http://www.compartelibros.com/autor/eugeniu-coseriu/1>
5. Ferdinand de Saussure. (n. d.). Extraída el 8/II/2015 desde <http://www.biografiasyvidas.com/biografia/s/saussure.htm>
6. John Langshaw Austin. (n. d.). Extraída el 8/II/2015 desde <http://www.biografiasyvidas.com/biografia/a/austin.htm>
7. John Rogers Searle. (n. d.). Extraída el 8/II/2015 desde http://www.biografiasyvidas.com/biografia/s/searle_john.htm
8. Cléries X. (2006). La comunicación: una competencia esencial para los profesionales de la salud. Masson. España. pp. 119-130.

9. Fonseca M. [et al.]. (2011). Comunicación oral y escrita. México. pp. 64-68, 88-98.
10. Filología, morfología, pragmática, semántica, sintaxis. (2014). Diccionario de la lengua española. Consultado el 28/XII/2015 desde <http://www.rae.es/>



CAPÍTULO III

OBJETIVO:

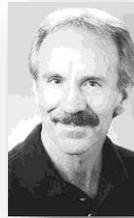
Vislumbrar el impacto de la comunicación corporal en la interacción cotidiana y proporcionar elementos para favorecer el desarrollo de un estilo personal de lenguaje no verbal.

COMUNICACIÓN:

Da

“La tonalidad y el lenguaje corporal determinan que la palabra Hola signifique un simple reconocimiento, una amenaza, una humillación o un agradable saludo.”

John Grinder



3.1 La importancia del comportamiento no verbal

Resulta inútil y desatinado discutir si el comportamiento no verbal o lenguaje corporal es más importante que el verbal. En una situación determinada podemos atribuir la responsabilidad primaria al comportamiento verbal o no verbal, cada sistema adquiere su importancia a partir de que el entendimiento individual es necesario para poder analizar las situaciones de comunicación; sin embargo, debido a que la comunicación verbal ha recibido mayor atención y estudio científico, es necesario recordar que tanto por su cantidad como por su influencia, las señales no verbales desempeñan un papel trascendente en el proceso de la comunicación.

¿Qué mensaje comunicamos al tocar a otras personas? ¿Podemos saber cuándo alguien está mintiendo por su forma de moverse? ¿Qué hay detrás de una sonrisa? ¿Pueden las personas identificar a sus cónyuges e hijos oliendo su ropa? En una conversación, ¿Cómo sabemos que es nuestro turno para hablar? ¿Cómo reaccionan las personas cuando hay mucha gente? Éstas son sólo algunas de las múltiples y fascinantes preguntas que han sido exploradas por los investigadores de la comunicación humana.

El sentido fundamental de las preguntas precedentes se refiere a los sistemas de comunicación que acompañan y en ocasiones sustituyen al comportamiento verbal: conocidos como comportamientos no verbales. Estos “otros” sistemas de comunicación suelen incluir estos elementos:

- Nuestra apariencia (rasgos físicos, ropa).
- Cómo hablamos (tono de voz).
- Cómo olemos.
- Cómo nos movemos, cuando estamos solos y cuando estamos con otros (gestos, posturas, miradas, expresiones faciales, contactos corporales, proximidad).
- Cómo el ambiente (la disposición del mobiliario, la temperatura, otras personas, ruidos, etc.) actúa sobre los interactuantes y al mismo tiempo es afectado por ellos.

Ray Birdwhistell (1970) -a quien por lo general se le conoce como uno de los primeros teóricos en el estudio del comportamiento no verbal- dice que, probablemente, no más de 30 a 35% del significado social derivado de una conversación se transmite por las palabras aisladas.

Existen situaciones en que las señales no verbales pueden ser imprescindibles; por ejemplo, cuando hay limitaciones impuestas con respecto al uso del lenguaje hablado como en el caso de los buceadores o quienes trabajan en lugares con mucho ruido. En otras circunstancias las restricciones en relación con el lenguaje son autoimpuestas por cuestiones culturales, como cuando es necesario comunicar un afecto amoroso con un mínimo de expresiones verbales. Otras veces las limitaciones se deben a las ceremonias culturales y rituales: funerales, casamientos, el festejo de la navidad, etcétera. Algunos trabajos determinan limitaciones fortuitas para expresarse verbalmente, como el caso de un equipo encargado de producir un programa de televisión durante una emisión “en vivo”, la comunicación entre un médico y una enfermera mientras utilizan mascarillas durante una operación quirúrgica o el caso de los bioquímicos en el área de microbiología. Las personas que por alguna incapacidad física tienen dificultad para expresarse verbalmente recurren más a la comunicación mediante canales no verbales que la mayoría de las personas, incluso otro grupo que también recurre a ellos es el de quienes hablan perfectamente su idioma nativo, pero no hablan o entienden ningún otro lenguaje. Esta situación por lo general se presenta en encuentros interculturales, pero también puede suceder cuando se conocen personas de dos grupos subculturales distintos.

En algunas ocasiones las palabras son “sospechosas”. En estos casos los mensajes corporales no deben tener prioridad sobre los mensajes verbales, aunque en circunstancias comunes se les tiene más confianza. Por ejemplo, al estar interrogando a un prisionero, o cuestionando las afirmaciones de un testigo en un juicio, es importante fijarse tanto en las señales no verbales como en las verbales. También en las sesiones terapéuticas, cuando se duda acerca de la veracidad de las palabras.

Recientemente Burgoon y sus colaboradores (1996) señalaron algunas circunstancias en las que la gente se inclina más por las señales no verbales: cuando se juzga el estilo personal de alguien; cuando se responden preguntas que requieren de interpretación; cuando se evalúan las emociones, ideas y actitudes de expresiones inconsistentes; y cuando se juzgan las cualidades de credibilidad y liderazgo de las personas.

Aparte de las situaciones precedentes en las que el comportamiento no verbal tiene mayor importancia, la influencia de las señales no verbales proviene de su uso frecuente a lo largo de las actividades cotidianas de comunicación: en el hogar, en el trabajo, en la escuela y en los espacios de entretenimiento.¹

3.2 *La naturaleza de la comunicación no verbal*

Las seis preguntas que se analizan en los siguientes apartados son las que plantean con más frecuencia los alumnos que buscan entender mejor la comunicación no verbal. Se refiere a varios temas fundamentales acerca de la naturaleza del comportamiento corporal.

¿CÓMO SE DEFINE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL?

La definición más común del término *comunicación no verbal* equivale a la comunicación que se establece por medios distintos a las palabras o a las diversas manifestaciones de nuestra corporalidad. Aunque esta definición parece ser adecuada para un entendimiento general, deben aplicarse algunas restricciones. Primero, la separación de los comportamientos verbal y no verbal en dos categorías es prácticamente imposible. Por ejemplo, algunos gestos tienen las mismas características que las palabras. Los *gestos emblemáticos* son, por definición, traducciones virtuales directas de palabras o frases y del código de señales utilizado por los sordomudos, que tiene secuencias completas de gestos que sustituyen a las palabras (la señal de silencio). En estos casos las palabras no se utilizan para producir la señal, sino que la señal misma y su interpretación están entrelazadas con las palabras. La línea divisoria de lo verbal y lo no verbal no es muy rígida, porque muchas veces ambos elementos se combinan y actúan juntos en nuestras interacciones diarias. En segundo lugar, la definición presentada no indica adecuadamente si “medios distintos a las palabras” se refiere al tiempo de señal producido (codificado) o a la interpretación que el receptor hace de estas señales (decodificación). Generalmente cuando se habla de comunicación no verbal se está haciendo referencia a las señales a las que se atribuirá significado y no al proceso de atribución de significado.

Comunicación no verbal

Comunicación que se establece por medios distintos a las palabras o a las diversas manifestaciones de nuestra corporalidad.

Gestos emblemáticos

Traducciones virtuales directas de palabras por frases.

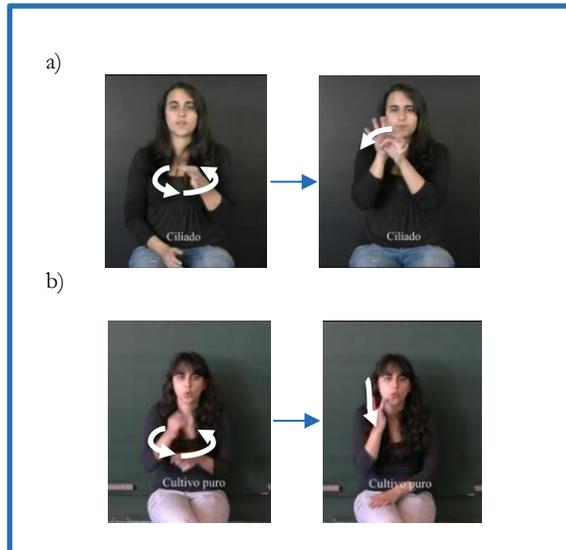


Figura 3 Ejemplos del glosario LSE creado por la Universidad Complutense de Madrid que contiene 184 señas correspondientes a términos de uso habitual en microbiología a)“Ciliado”, b)“Cultivo puro”²²

En la comunicación oral, lo que se dice es fundamental, por supuesto; sin embargo, de igual manera es muy importante lo que no se dice, pues el lenguaje corporal también comunica. La comunicación no verbal es primordial cuando interactuamos en una situación comunicativa, pues refuerza, enfatiza, contradice, sustituye, complementa, acentúa o regula lo que pronunciamos con palabras.

No obstante, el lenguaje no verbal que utilizamos en muchos casos es inconsistente y no tenemos posibilidad de controlarlo; no ocurre lo mismo en otras manifestaciones, por ejemplo: la actitud, la entonación y el volumen de voz, la postura corporal y la vestimenta, entre otras.

¿CADA COMPORTAMIENTO NO VERBAL TIENE DIFERENTES ACEPCIONES?

La gente, por lo general, tiende a asociar ciertos significados con determinados comportamientos no verbales, pero como ocurre en el comportamiento verbal, cada comportamiento que no es verbal puede tener diversos significados posibles, según el contexto en que suceda, esto se denomina con el concepto polisémico. Si se pudiera escribir el significado de la palabra “rápido” se podría argumentar legítimamente que el significado dependerá de quién utilice la expresión, de lo que se dijo antes, de qué otras palabras se emplearon en la oración, etcétera. Este razonamiento se aplica a los comportamientos no verbales.

Mirar fijamente y de cerca a los ojos de otra persona puede significar que está enamorado de ella o muy enojado con ella. Una sonrisa puede significar que está contento o ansioso; carraspear puede ser una señal para llamar la atención etcétera. En ocasiones, dos significados distintos se pueden comunicar simultáneamente por la misma señal. Por ejemplo, cuando alguien regaña a un niño y lo sujeta fuertemente por los hombros puede comunicar “recuerda lo que te estoy diciendo”, y al mismo tiempo, “no me importa lastimarte para lograr que me obedezcas”. A veces el mismo comportamiento puede tener significados distintos para diferentes personas, o incluso para la misma persona. Una señal de afecto puede transformarse en una de agresión para la misma persona una vez que se rompe la relación.

Cuando se hacen cambios mínimos en la ortografía o entonación de una palabra, el significado puede cambiar drásticamente. Esto ocurre también con las señales no verbales. Asentir con la cabeza puede expresar que se está de acuerdo con el que habla, o deseo de abandonar la conversación, o incluso de hablar. El significado depende de las características del comportamiento y el contexto.

Algunas de ellas pueden tener significados semejantes para muchas personas, aunque no tengan ninguna información del contexto en que se desarrollan. Pero tan pronto como el gesto se localiza dentro de un contexto interaccional, el significado “fuera-de-contexto” puede o no aplicarse. Como las palabras, algunas señales no verbales son abstractas y abarcan muchos

Polisemia del comportamiento no verbal

Concepto que significa que cada señal no verbal o corporal tiene diversos significados, según el contexto en el que se hagan.

significados; otras son más concretas y tienen un menor nivel de significados. Y las señales o signos no verbales pueden evolucionar hacia nuevos significados, como la señal “V” que se forma con los dedos, la cual en la Segunda Guerra Mundial significó victoria y durante la década de los sesenta fue el símbolo de paz.

¿HASTA QUÉ PUNTO PUEDE CONTROLAR LA GENTE SU COMPORTAMIENTO NO VERBAL?

El grado en que se puede controlar un comportamiento no verbal o corporal depende del contexto en el que se desarrolle. En las interacciones cotidianas es común que se controlen algunos comportamientos, mientras que otros se realizan en forma habitual o inconsciente. Con retroalimentación en la cantidad apropiada y el tipo correcto se podrían, probablemente, controlar de manera consciente estos comportamientos.

Los investigadores Ekman y Friesen (1969) se ocuparon de cinco tipos de comportamiento no verbal y del grado en que se perciben al momento de realizarlos. En los siguientes párrafos se describen brevemente.

1. Los **emblemas** son actos corporales que tienen una traducción verbal directa. Las personas están muy conscientes de que realizan estos actos y es probable que estén bajo control en la misma medida que lo está la selección de las palabras.
2. Los **ilustradores** son gestos que acompañan, ilustran y refuerzan el diálogo. Aunque, al parecer, las personas están conscientes y son capaces de controlar estos movimientos, el nivel de conciencia y control es menor que el que se tiene respecto de los emblemas.
3. Las **demonstraciones de afecto** son expresiones faciales que reflejan el estado emocional de la persona. Una vez que ha aparecido la expresión en el rostro, al parecer se tiene un alto grado de conciencia, pero

Emblemas

Actos corporales que tienen una traducción verbal directa.

Ilustradores

Son gestos que acompañan, ilustran y refuerzan el diálogo.

Demonstraciones de afecto

Son expresiones faciales que reflejan el estado emocional de la persona.

la expresión se puede dar sin ninguna conciencia o control.

4. Es interesante observar que los **reguladores** son los comportamientos que sirven para mantener el flujo de información en la conversación. Proveen la retroalimentación que se necesita para saber si se entiende el mensaje: cuándo se necesita clarificación, cuándo se puede iniciar una aportación, cuando se va a terminar de hablar, entre otras. Por lo general, no se perciben estos comportamientos cuando son propios, pero sí se percibe su presencia cuando se observan en otras personas.
5. Los **adaptadores** son los comportamientos producidos por efectos de inseguridad, también se les conoce como tics nerviosos, por ejemplo, morderse las uñas, enroscar el cabello con un dedo, rascarse, etcétera. Se cree que estos comportamientos se desarrollan junto con las primeras experiencias al aprender comportamientos sociales, emocionales e instrumentales. Por lo regular, la persona tendría poca conciencia de estos actos, debido a que se toman más en cuenta los posibles efectos que pueda tener la apariencia, y se hacen ajustes para encajar en diversas situaciones sociales. Además, las personas con frecuencia tratan de controlar el contexto de una interacción cuando escogen un determinado lugar y no otro, o cuando se modifica la iluminación y el mobiliario, con base en los fines de la reunión.

En este sentido se trata de controlar el comportamiento no verbal, como es el caso de los políticos, que planean con mucho cuidado su apariencia y sus movimientos cuando van a aparecer en público. Sin embargo, en ocasiones se tiene poco control. En apariencia se tiene más control sobre algunas áreas del comportamiento no verbal que sobre otras, es una tendencia común creer que no se tiene control sobre las señales corporales. Es natural que cuanto más gente aprenda sobre el comportamiento no verbal, sea más probable que se pueda controlar.

Reguladores

Comportamientos que sirven para mantener el flujo de información en la conversación.

Adaptadores

Comportamientos producidos por efectos de inseguridad, también se les conoce como tics nerviosos.

¿QUIÉNES SON LOS COMUNICADORES NO VERBALES MÁS HÁBILES?

Esta pregunta ha sido el centro de atención para algunos investigadores. El procedimiento de pruebas más extenso se ha derivado de la prueba del *Profile of Nonverbal Sensitivity*, también conocido como PONS, de Rosenthal, y de la prueba del *Interpersonal Perception Task* de Archer, Akery y Constanzo.

La prueba PONS es una película cinematográfica compuesta por varios segmentos que comunican distintos mensajes, como dominación, negatividad, etcétera. Cada uno de los mensajes puede ser administrado de modo que es posible medir la habilidad de cada persona para decodificar mensajes no verbales en un canal particular o en una combinación de canales; por ejemplo, la cara, el cuerpo y la voz.

La prueba *Interpersonal Perception Task* enfatiza comportamientos más espontáneos. Sus desarrolladores razonaron que el mejor criterio no es la pura emoción o un escenario descontextualizado, sino un acto o una relación real. Por ejemplo, un hombre y una mujer interactúan con dos niños, ¿quién es el hijo de los dos adultos? Dos mujeres discuten sobre un juego de *racquetball*, ¿quién es la ganadora? Para cada ítem en el *Interpersonal Perception Task* existe una respuesta objetivamente correcta. Los receptores de estas pruebas y de otras realizadas en circunstancias más naturales que han sido aplicadas a miles de personas, junto con los resultados de otros estudios, indican las siguientes



Prueba PONS

Película en la que los mensajes pueden ser administrados de modo que es posible medir la habilidad de cada persona para decodificar mensajes no verbales.

Prueba Interpersonal Perception Task

Enfatiza comportamientos más espontáneos. Sus desarrolladores razonaron que el mejor criterio no es la pura emoción o un escenario descontextualizado, sino un acto o una relación real

En diversos estudios se ha descubierto que las mujeres parecen ser hábiles en la percepción de señales corporales negativas.

conclusiones: las mujeres, como grupo, logran más altas calificaciones que los hombres en pruebas que miden tanto la emisión con la recepción de mensajes no verbales. Se ha descubierto que las mujeres parecen ser hábiles en la precepción de señales corporales negativas. Otros grupos que han demostrado habilidad en la decodificación de señales no verbales son los actores, los estudiantes que toman cursos de comunicación no verbal y quienes estudian artes visuales. Sin embargo, cualquiera que sea considerado excelente en la realización de su trabajo también obtiene buenas calificaciones en relación con la sensibilidad hacia lo no verbal. Aunque los estudios han demostrado que los hombres no lo hacen muy bien, otras evidencias sugieren que, en los matrimonios felices, los maridos son más sensibles a las señales corporales que emiten sus esposas, comparados con los maridos de matrimonios menos felices.

Los que son hábiles en la decodificación de mensajes no verbales tienen como características de personalidad la extroversión, la popularidad y un alto índice de automonitoreo. Los *automonitores* son sensibles a su propio comportamiento y utilizan un fuerte control sobre él, pero son también sensibles a los comportamientos de los demás y utilizan estas claves para observar su propia presentación. La inteligencia no parece estar muy relacionada con las habilidades en la decodificación de mensajes no verbales.

Es interesante observar que, por lo general, los que son decodificadores hábiles también son buenos codificadores. Las personas hábiles en la decodificación de un canal muestran habilidades en otros canales; y quienes son capaces de enviar y recibir mensajes en forma espontánea, al parecer también lo son cuando se trata de expresiones formales, lo cual les proporciona ciertas ventajas.

Automonitores

Personas sensibles al comportamiento de los demás, lo cual les sirve como clave para observar su propia presentación.

¿SON APRENDIDOS TODOS LOS COMPORTAMIENTOS NO VERBALES?

Muchos comportamientos se aprenden de la interacción con una persona y se comparten con ella; otros se comparten con grupos o culturas enteras. ¡Claro que buena parte de nuestro

comportamiento no verbal es aprendido! Como resultado de ello no es difícil encontrar personas de distintas culturas que reaccionan de modo distinto ante los mismos hechos o estímulos.

Algunas investigaciones han demostrado que existe un fundamento biológico en algunos comportamientos. Hay evidencia de que los programas neurológicos heredados constituyen la base de algunas conductas corporales. El argumento de una base hereditaria en el comportamiento no verbal se ha acumulado a partir de los siguientes tres tipos de investigación.

1. Eibl-Eibesfeldt (1937) comparó las expresiones faciales de niños ciegos y sordos de nacimiento, así como de otros sin extremidades, ciegos y sordos. Aunque se advirtieron algunas diferencias, las semejanzas morfológicas en las expresiones faciales de los niños sin estas necesidades especiales que no las pudieron haber aprendido observando, tocando u oyendo a otros, fue sorprendentemente similar a las de los niños nacidos sin estas limitaciones.
2. Ekman (1937) encontró semejanzas en la exposición y significado de expresiones faciales entre culturas cuyos miembros saben leer, escribir, y culturas analfabetas en diversas áreas del mundo. Incluso algunas personas que habían estado casi completamente aisladas de todo contacto con otras culturas respondieron en forma similar a rostros que manifestaban alegría, temor, sorpresa, tristeza, enojo y aversión/desprecio.
3. La tercera investigación utilizada para apoyar la idea de que el comportamiento tiene una base genética proviene de un estudio aplicado a primates. Chevalier-Skılnichoff (1937) ha observado caminos evolutivos respecto a las manifestaciones faciales de cólera en cuatro primates vivos. Modelos similares de desarrollo se han encontrado también para la alegría (sonrisa, carcajada) y la tristeza (con llanto y sin él). Muchos estudios se han dedicado a investigar si la conducta no verbal heredada se relaciona con las expresiones faciales de emoción; así como otros compor-

tamientos. Pitcatin y Eibl-Eibesfeldt (1976) observaron, por ejemplo, modelos similares de movimientos de cabeza en saludos entre adultos, primates jóvenes e invidentes.

Como especie humana se nace con la capacidad de aprender el lenguaje verbal; pero sin los estímulos ambientales y una educación correcta no es posible desarrollar las posibilidades de hablar. Los niños aislados de todo contacto humano no aprenden a usar el lenguaje. De igual manera, al parecer los humanos tienen la predisposición a aprender ciertos comportamientos que manifiestan un lenguaje corporal. La medida en que se desarrollen estos comportamientos y las peculiaridades de su manifestación están determinadas, no obstante, por el medio en el que se desenvuelve cada individuo.

¿ES LA COMPRESIÓN DEL COMPORTAMIENTO NO VERBAL LA CLAVE PARA LOGRAR LA EFICACIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES?

La respuesta es doble. Sí, porque un entendimiento del comportamiento corporal aumenta la pericia como comunicador; pero no, porque ello no garantiza la eficacia comunicativa ni el dominio sobre otros. El comportamiento no verbal es una parte del proceso de la comunicación. A veces es importante para el resultado de la conversación, pero a veces no lo es.

Algunas personas consideran que una comprensión de estos comportamientos casi imperceptibles las capacitará para tener un mayor control sobre los demás. Esto puede ser cierto en algunas ocasiones. Los que son hábiles en la interacción verbal poseen también ventajas similares en determinadas circunstancias; pero al abuso generalizado de este conocimiento es inhibido por dos factores: a) nunca se termina de aprender sobre el lenguaje corporal; las personas y las situaciones cambian; b) no importa lo hábil o conocedora que sea una persona siempre dependerá de las fragilidades de la percepción humana.

Una vez obtenida una perspectiva histórica y teórica para el estudio de la comunicación no verbal, nos centraremos en

torno a la forma en que se utilizan estas señales faciales o corporales en la interacción cotidiana para alcanzar metas comunes y prácticas: a) identificación; b) mostrar capacidad de relación; c) mostrar emociones hacia otros; d) tratar de ejercer influencias sobre los demás y sobre nosotros mismos; e) tratar de obtener comprensión, y f) manejar la interacción.¹

3.3 Utilidad del lenguaje corporal y facial en la interacción cotidiana

El lenguaje corporal o comunicación no verbal ha sido estudiado por mucho tiempo y de acuerdo a la opinión de profesionales en psicología y sociología, delata diferentes sentimientos y expresiones que no se logran decir con palabras, pero que se demuestran con el comportamiento físico.

Estudios realizados indican que el mensaje total está determinado en 7% por las palabras utilizadas, 38% en la forma como se dicen y 55% por el lenguaje corporal.

Cuando entran en conflicto los mensajes verbales contra los no verbales, el oyente invariablemente confía en el mensaje no verbal; creemos más en las acciones que en las palabras, además nuestros interlocutores captan la confianza que tenemos en nosotros mismos, por nuestro lenguaje corporal.

El comportamiento no verbal es utilizado para comunicar diversas cosas. Los que se describen a continuación incluyen algunos de los objetivos que con más frecuencia se realizan en la comunicación diaria.

IDENTIFICACIÓN

Existen diversas maneras de comunicar a los demás quiénes somos: nuestro sexo, edad, personalidad, nivel socioeconómico, trabajo, origen geográfico, pertenencia a grupos y actividades sociales; todo se comunica mediante mensajes corporales. En ocasiones estas señales son reflejos precisos de características asociadas con la identidad propia; por ejemplo, un acento determinado en el lenguaje sugiere que la persona nació o ha vivido mucho tiempo en algún lugar. Pero en otras ocasiones se reflejan señales no verbales con el fin de comunicar una parte especial de nuestra identidad; por ejemplo, la persona que por lo común viste de manera informal se viste más formalmente

cuando va a una entrevista relacionada con una posibilidad de trabajo. En ocasiones la gente también asocia la ropa, voz o comportamiento con un estereotipo que puede ser adecuado o no. Sin embargo, si los demás tratan a alguien como si el estereotipo fuese real, es probable que afecte su autopercepción de la misma manera.

Algunos aspectos de la identidad de una persona pueden ser juzgados más correctamente que otros. El sexo, la edad y el nivel socioeconómico son determinados en forma correcta la mayoría de las veces a partir de fotografías o muestras de voz. También hay señales asociadas con los movimientos corporales con los que se puede distinguir a estos grupos; por ejemplo, las mujeres, en comparación con los hombres, parecen observar más a su pareja durante la interacción y tienden a acentuar la actitud de sus cuerpos, mantener posturas menos relajadas y sonreír en más ocasiones.



En el área de la salud algunos profesionales se diferencian por los códigos de la vestimenta, es decir un Médico y un Odontólogo no usan el mismo tipo de ropa, un Médico usa una bata blanca de manga larga y un Odontólogo una filipina. No así en otros casos como los Bioquímicos que compartimos vestimenta con los Médicos, ya que al igual que ellos usamos bata blanca de manga larga.

Otras señales de identidad se pueden juzgar con precisión en algunas ocasiones, pero no siempre se cuenta con indicadores confiables. El origen geográfico de una persona puede ser identificado si el acento o dialecto de la persona es evidente o si viste ropas típicas de una región en particular. En ausencia de estas claves, el lugar de nacimiento o residencia de una persona son difíciles de determinar. El conocimiento respecto al trabajo puede ser definido por un uniforme, forma de vestir o un estilo vocal especial; también sucede esto al tratar de identificar la pertenencia a un grupo y las actitudes sociales. En ocasiones estos indicadores son obvios a partir de la apariencia y conducta de la persona, pero a veces no es posible percibirlos. Existe la tendencia a asociar las actitudes políticas y sociales con el peinado y la forma de vestir de las personas. Quienes usan cabellos largos y ropa informal se asocian generalmente con una ideología más liberal que aquellos que visten de modo convencional y usan el cabello más corto.

Las características de la personalidad son las más difíciles de establecer, aunque en ocasiones los juicios al respecto resultan precisos. Algunas particularidades son más fáciles de juzgar que otras a partir de señales no verbales. Usted puede ser capaz de juzgar la limpieza, la conformidad, el espíritu práctico y la necesidad de atención de una persona por la manera en que viste, pero otras características pueden ser más difíciles de precisar, y ciertos aspectos de la personalidad son propios de un contexto y no del otro. El grado en que una persona desea dominar una situación puede ser mostrado por la selección de un asiento a la cabecera de la mesa, o mediante el arreglo de un lugar que hace una persona con objeto de obtener más territorio.

COMUNICAR LA CAPACIDAD DE RELACIÓN INTERPERSONAL CON OTROS

A cierta distancia un observador puede percibir lo que Morris (1977) llama signo de relación (*tie-signs*). Los signos de relación son señales corporales o faciales que indican que dos personas mantienen algún tipo de relación personal entre sí. Situar

Signos de relación

Señales corporales o faciales que indican que dos personas mantienen algún tipo de relación.

cerca de otra persona, abrazarla, saludarla con la mano, darle palmadas en la espalda, mantener las manos o los brazos entrelazados con ella indica alguna forma de relación; no obstante, conocer la naturaleza exacta de la relación dependerá de observar otras señales que ocurran simultáneamente, así como de más detalles de signos de relación (un beso puede indicar una relación amorosa o un ritual muy cortés entre conocidos, según cómo se realice) y con un mayor conocimiento del contexto.

Existen diversos tipos de relaciones, pero las características descriptivas importantes afines se refieren a lo positivas o negativas que son y las diferencias que hay en el poder, el dominio y el estatus. Los experimentos de Mehrabian (1969) trataron de identificar los comportamientos no verbales asociados con estas circunstancias. Él descubrió que las muestras de simpatía corporal hacia los demás se manifestaba por las siguientes señales: mayor inclinación hacia el otro, un mejor contacto con él, más apertura de brazos y piernas, búsqueda de proximidad, incremento de las miradas hacia el otro, una orientación corporal hacia él más directa, relajación en la postura, más expresiones faciales y vocales positivas.

Mehrabian analizaba la conversación diaria, por eso no incluyó muchos actos no verbales de simpatía o desagrado de mayor intensidad (gestos obscenos, puños levantados, etc.) En contraste, el desagrado en la conversación por lo regular se percibe como opuesto a los comportamientos de simpatía. Los descubrimientos de este autor pueden ser menos aplicables como indicadores de simpatía entre amigos cercanos e íntimos que entre conocidos. Los íntimos tienden a revelar modelos únicos de afecto y simpatía para con sus amigos; en ocasiones las parejas íntimas muestran más sincronía en la interacción de sus posturas y movimientos.

Mehrabian encontró comportamientos asociados con la posición social o el dominio en la conversación; quienes al interactuar son más dominantes necesitan más espacio o territorio, observan menos a las otras personas que los interactuantes no dominantes, muestran movimientos y posturas más expansivas y más relajadas, hablan con voz más fuerte ponen los brazos en jarra y las manos en la cintura con más frecuencia y buscan una posición de altura.

Los distintos modelos para indicar la simpatía/desagrado y dominio/sumisión de una relación aparecen en otras culturas.

Muestras de simpatía

Se manifiestan mediante la apertura de brazos y piernas, mayor acercamiento, incremento de miradas, búsqueda de proximidad, entre otras.

Albert Mehrabian

El Dr. Mehrabian es un psicólogo prominente. Sus conclusiones sobre el lenguaje corporal confirmaron muchos de los principios del Análisis Transaccional.¹²

Por otra parte, el modelo para lograr acercamiento o poder puede ser muy distinto al necesario para mantenerlo. Las personas que se agradan tienden a pasar largo rato observándose mutuamente, hasta que las relaciones se desgastan y se debilitan los modelos de observación diaria, excepto cuando los participantes desean recalcar la cercanía de esa relación. De modo similar, una persona dominante puede observar mucho a su acompañante con el fin de establecer su dominio o mirarla menos con el mismo fin. Pero cuando la persona siente amenazado su dominio, es probable que renueve su vigilancia visual y aumente las miradas fijas y la tensión en el cuerpo.

COMUNICAR SENTIMIENTOS Y EMOCIONES

Los estados emocionales se muestran mediante claves faciales, vocales o corporales. Ciertos movimientos del cuerpo pueden indicar un sentimiento de ansiedad o frustración, por ejemplo, morderse las uñas, rascarse en exceso o jugar nerviosamente con los cigarros y los fósforos. Pero en general los movimientos del cuerpo actúan como indicadores de la intensidad de la emoción más que del tipo de emoción experimentada en ese momento.

La sensibilidad humana experimenta muchas emociones, la expresión en el rostro parece ser, ante todo una variación a partir de seis exhibiciones primarias de afecto: sorpresa, miedo, cólera, repugnancia, alegría y tristeza. Estas expresiones faciales han sido analizadas por varios autores y los movimientos musculares precisos han sido filmados. Por ejemplo, la expresión facial de sorpresa muestra las siguientes características:

- a) Las cejas se levantan y se curvan.
- b) La piel que está debajo de la ceja se estira.
- c) Se forman arrugas horizontales en la frente.
- d) Los párpados se abren, el superior se eleva y el inferior se recoge hacia abajo; la parte blanca del ojo, la esclerótica, aparece rodeando al iris.
- e) La mandíbula se abre de modo que los labios y los dientes quedan separados, pero la boca no muestra tensión ni está estirada.

No obstante, la expresión que se exhibe no siempre es completa o pura. En ocasiones experimentamos varios sentimientos y éstos se revelan en el resto en forma de mezclas que se afectan entre sí. Una mezcla combina las características o rasgos de las emociones que se experimentan; un ejemplo de ello es cuando una persona se entera de que acreditó un examen que creyó haber reprobado y su rostro demuestra una mezcla de alegría (sonrisa) y sorpresa (cejas alzadas y ligera separación de la mandíbula).

Cada emoción parece mostrarse en una parte precisa del rostro para transmitir la información clave que la identifica. Cuando se siente repugnancia, una característica clave es arrugar la nariz; en cambio, para la tristeza la información principal la proporcionan los ojos y las cejas.

Los componentes de las expresiones vocales de emoción se han analizado con menos detalles que el rostro. Davitz (1964) utilizó ciertos parámetros para identificar dos emociones comunes (Tabla 2).

Sentimiento	Volumen	Tono	Timbre	Inflexión	Velocidad	Ritmo	Enunciación
Cólera	Alto	Agudo	Estrepitoso	Irregular: sube y baja	Rápida	Irregular	Cortada
Tristeza	Suave	Bajo	Resonante	Tiende a bajar	Lenta	Pausas irregulares	Indistinta

Tabla 1 Características de las expresiones vocales de la emoción

INFLUENCIA EN OTROS

El punto hasta el cual estamos persuadidos de hacer algo por otra persona, es resultado del contenido del mensaje y, en parte del contexto en el que éste fue enviado; pero las señales del lenguaje corporal pueden desempeñar también un papel importante en el convencimiento de otros.

Una de las razones que motivan a creer en otros o a actuar como ellos es percibirlos como personas simpáticas. Debido a ello, las señales que comunican simpatía y aprobación de otros

pueden resultar útiles en algunas situaciones en que el objetivo sea la persuasión. Mehrabian y Williams (1969) realizaron experimentos en los que ciertas personas pronunciaron discursos planeados con objeto de persuadir a otros. Los descubrimientos apoyan, en general, la idea de que más indicadores de simpatía y menos de dominio están asociados con una mayor capacidad de persuasión. Sin embargo, existen excepciones que dependen del sexo del que persuade. Al parecer, los hombres necesitan disminuir la posibilidad de que sus esfuerzos persuasivos sean recibidos como amenazantes; por ejemplo, orientar la postura del cuerpo hacia otra persona debe hacerse en forma más indirecta a cómo podría hacerlo una mujer, y tener cuidado de no mirar mucho a la otra persona, etcétera. Las mujeres pudieron utilizar gran cantidad de miradas, orientaciones corporales directas y tensión corporal como señales de interrelación para obtener una ventaja persuasiva.

Otro argumento para explicar la habilidad de una persona para influir en otra se relaciona con las percepciones de experiencia o pericia. ¿Sabe el que persuade de lo que está hablando? Durante las etapas iniciales de un esfuerzo persuasivo la atracción física ha demostrado ser factor importante para obtener más credibilidad y aspiraciones a una presentación hábil. Una *presentación eficaz* es, en este caso, el estilo con que se emite el mensaje persuasivo. Las investigaciones demuestran que la entrega eficaz de un mensaje comunica confianza, equilibrio y energía. En términos de comportamiento la entrega eficaz de un mensaje persuasivo incluye elementos como lenguaje fluido (pocos errores al hablar), velocidad relativamente rápida al hablar y un volumen adecuado para comunicar autoridad, adopción de una postura ligeramente relajada, así como mantener fija la mirada en el auditorio y manifestar variaciones en la entonación, gestos y expresiones faciales.

En ocasiones accedemos a las peticiones de otro por percibir que esta persona tiene dominio sobre otros. En forma no verbal, este mensaje puede ser transmitido por la apariencia de otra persona, por ejemplo, la estatura, un uniforme, etcétera. Además, cuando existen similitudes entre nuestra apariencia y comportamiento, y los de que persuade, somos más susceptibles a creerle. Una vez que una persona se gana la confianza de alguien, aumenta en forma considerable su habilidad para influir en otros.

Comportamiento de autopreparación

Significa tener mayor animación verbal y vocal, así como gesticular de manera exagerada, aunque el receptor no pueda ver los gestos.

Presentación eficaz

Estilo en el que se emite el mensaje con confianza, equilibrio, energía y credibilidad.

Hace unos años Costanza (1992) inicio un programa de entrenamiento para mejorar la interpretación de señales verbales y no verbales. Encontró que el análisis de interacciones grabadas en videos y la retroalimentación sobre los juicios expresados al observarlos, es el mejor método para mejorar las habilidades de decodificación de las personas.

El comportamiento facial y corporal puede tener un efecto modificador en la propia conducta, al igual que en la de otros. A veces gesticulamos exageradamente al hablar por teléfono. Este *comportamiento de autopreparación* crea una mayor animación verbal y vocal, aunque el receptor no suele tener niveles de autoestima más elevados, por ejemplo, se ha visto que mejorar la apariencia por medio de cosméticos ayuda a que algunos pacientes hospitalizados se sientan más sanos.

LOGRAR LA COMPRENSIÓN CLARA

Las señales corporales desempeñan un papel importante en la determinación de la precisión con la que se transmite el mensaje y la exactitud con la que es recibido. Las señales verbales y no verbales se vinculan de muchas maneras. En ocasiones estas interrelaciones hacen que los mensajes sean más fáciles de entender; en otras hacen que el mensaje sea más ambiguo. Un comportamiento que probó ser útil para atraer la atención en un momento determinado, puede convertirse después en una manipulación o vicio corporal que distrae e impide el entendimiento.

El comportamiento corporal refuerza el lenguaje verbal por lo menos de dos maneras: primero, puede *reforzar* lo que se dice verbalmente; por ejemplo, señalar hacia el norte a la vez que se habla de ir a ese punto geográfico; segundo, puede *complementar* o apoyar en el comportamiento verbal, es decir, cuando se expresa afecto hacia otra persona de modo verbal, su comportamiento no verbal tiende también a mostrar afecto. Se supone que los mensajes apoyados por los canales verbal y no verbal serán los que tengan mayor probabilidad de ser mejor entendidos.

Comportamiento no verbal como complemento del lenguaje

Las señales y los movimientos corporales refuerzan lo que se está hablando; esta combinación de lo verbal y no verbal facilita la comunicación.

El comportamiento facial actúa también de modo contrastante con el lenguaje verbal. Por ejemplo, se busca subrayar la fuerza del mensaje verbal dando puñetazos en la mesa, apretando el brazo de una persona mientras se discute algo importante, aumentando el volumen de la voz, etcétera. Por ejemplo, se abre un regalo y se dice “Estoy realmente contento por tu obsequio”, sin variar mucho el tono de voz y acompañamiento de lo que se dice con una sonrisa que muestra una alegría moderada (pero no extrema), en realidad se está mostrando cierto desencanto. En ocasiones se contrastan los comportamientos verbal y no verbal en forma extrema, de manera que el mensaje comunicado por un canal contradice al otro. Se actúa así cuando se utiliza el sarcasmo en lo que se comunica, por ejemplo, cuando se dice: “Yo creo que eres la persona más atlética que he conocido”, con un tono que indica que se está mintiendo. Como antes se señaló, los receptores suelen interpretar como válido el mensaje no verbal si el resto de la comunicación no deja en claro la discrepancia.

DIRIGIR LA INTERACCIÓN

La *dirección de la interacción* se refiere al proceso de comunicación entre el emisor y receptor en un diálogo e intercambio de papeles. También incluye el inicio y término de los encuentros.

Los encuentros con otras personas se inician de diversas maneras, pero como los saludos están concebidos en esencia para establecer contacto y proporcionar un suave cambio a la conversación, muchos saludos tienen elementos de comportamientos similares. De hecho, el “destello de la ceja” (un movimiento veloz hacia arriba y hacia debajo de las cejas) se ha percibido en la mayoría de las culturas en todo el mundo. Establecer contacto con los ojos de otra persona es un método común para señalar que los canales de comunicación están abiertos y que las dos partes están obligadas a decirse algo la una a la otra. Las sonrisas y diversos movimientos que se realizan con la mano abierta indican que el principio del encuentro va a ser agradable y amistoso. Decir adiós, por otra parte, requiere de señales que indican el final del encuentro. En ocasiones estas

Dirección de la interacción

Procesos de comunicación entre emisor y receptor en un diálogo e intercambio de papeles.

señales preceden al final del encuentro, por ejemplo, cuando una persona observa su reloj poco después de iniciada la conversación. De acuerdo con una investigación realizada por Knapp, Hart, Friedrich y Shulman (1973), se pueden utilizar varias claves corporales para indicar la partida inminente: como menos cantidad de miradas a la otra persona; orientación del cuerpo hacia la salida; asentimientos rápidos con la cabeza que indican que se desea que el orador se apresure a terminar de hablar; o recoger las pertenencias personales (libros, paraguas, etc.) e inclusive ordenarlas cuidadosamente en señal de estar dispuesto a salir.

El suave intercambio de turnos para hablar a lo largo de las conversaciones diarias requiere que cada participante señale sus propósitos de interacción. Los oradores pueden ceder su turno o conservarlo; los oyentes pueden pedir su turno para hablar o denegarlo cuando se les ofrece. Resumiendo, algunas de las señales: ceder el turno o renunciar a él para hablar puede indicarse disminuyendo la velocidad al hablar, subiendo el tono (preguntas) o bajándolo (afirmaciones), interrumpiendo los gestos, haciendo pausas amplias, y/u observando a la otra persona. Si la otra persona no toma su turno para hablar el orador puede añadir una “estela” como “[...] entonces, eh [...]” o un “[...] y, este [...]”. Para conservar el turno se requiere que el orador continúe haciendo gestos, llene las pausas al hablar con “eee” o “mmm” u otras vocalizaciones, aumente el volumen cuando se perciben indicios de que se pide el turno, y a veces, tomar aire o tocando ligeramente a la otra persona.

Cuando los oyentes pierden su turno las señales más comunes son: el elevar y señalar con el dedo índice, respirar de manera audible; cambiar el arreglo personal para indicar que se está preparando para un nuevo papel en la interacción; asentir de manera rápida y al azar al tiempo que se hacen vocalizaciones que indican que no se está de acuerdo con lo que se dice, por ejemplo, “sí, [...] mmh [...] ajá [...]” expresando así que el orador ponga fin a su turno; inicios tartamudeados como “y [...] yo [...] yo [...] pe [...] pero [...]” Si los oyentes desean rechazar un turno pueden dejar de mirar al orador, mantener una postura relajada, o pedirle que se explique un poco más en lo que se dice.¹

3.4 Kinesia, proxémica y paralenguaje

Es posible clasificar la comunicación no verbal según su manifestación, de la siguiente manera:

Ámbito	A qué se refiere	Qué estudia
Kinesia	Al estudio de las expresiones corporales.	La postura corporal Los gestos La expresión facial La mirada La sonrisa
Proxémica	Al conjunto de comportamientos no verbales relacionados con el espacio inmediato de la persona.	El espacio personal o la distancia social.
Paralenguaje	Al estudio de las variaciones lingüísticas.	El ritmo del discurso, la entonación, el volumen de la voz y las vocalizaciones.

En lo que refiere a la kinesia, veamos los esquemas siguientes: el primero indica elementos de postura corporal, mientras que en el segundo están contenidos el resto de los aspectos kinésicos:

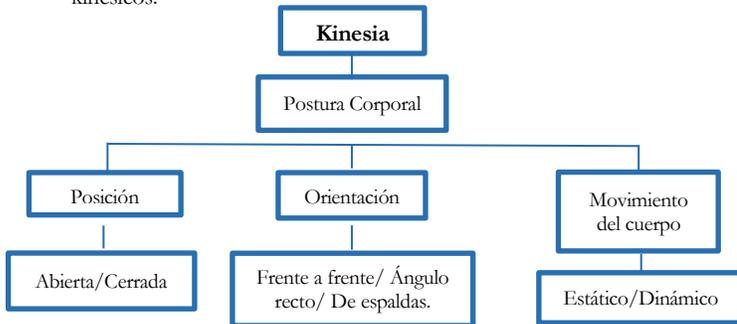


Figura 4 Elementos de la postura corporal.

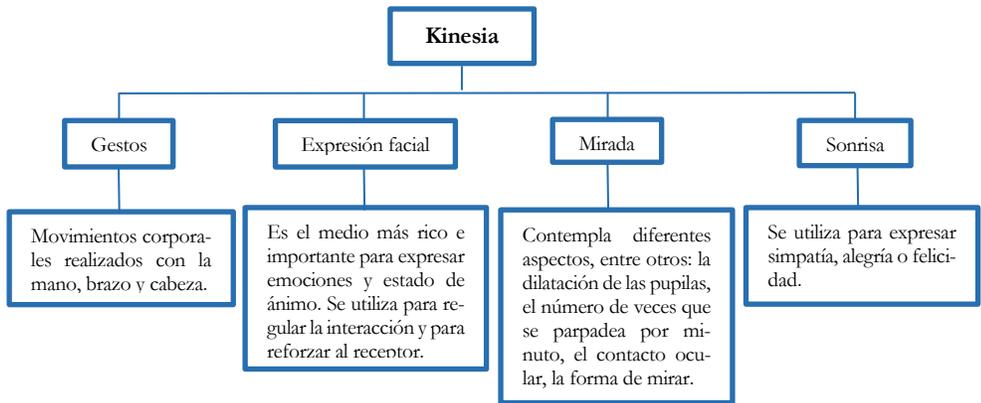


Figura 5 Aspectos kinésicos.

Como vemos, la **kinesia** o quinésica estudia los aspectos relativos al lenguaje corporal, mientras que la **proxémica** se centra en la distancia social entre las personas. La proxémica se encarga de estudiar el uso del espacio en las diferentes culturas y la distancia que guardamos entre nosotros al comunicarnos verbalmente. La proxémica, como una manifestación de la comunicación no verbal puede emitir cierto tipo de mensajes; por ejemplo, si nos sentimos amenazados, tendemos a retroceder; si alguien nos agrada, tendemos a acercarnos. La distancia que mantenemos con las personas varía según el interlocutor o los interlocutores, que pueden ser una audiencia bastante numerosa, un conocido, un amigo al que amamos o por el que sentimos un cariño especial o bien, puede tratarse de alguien totalmente desconocido o una persona en quien no confiamos; en cada caso la distancia social será diferente.

El espacio personal es el espacio que nos rodea y que necesitamos para movernos con soltura, sin invadir el espacio de los demás. Nos sentimos bastante incómodos cuando, por ejemplo, en la fila de un banco, la persona que está detrás de nosotros se acerca tanto que casi toca nuestro cuerpo: es que está invadiendo nuestro espacio personal y, como se trata de una persona desconocida, resulta inapropiado. Por tanto, éste

es un elemento de la comunicación no verbal que influye en la interacción, y al que debemos prestar atención.

El **paralenguaje**, por su parte, se refiere a las variaciones no lingüísticas que se producen con la voz. En la comunicación oral es muy importante la *entonación* que le damos a las palabras, porque ella refuerza de manera determinante la enunciación. La entonación abarca la totalidad de la frase y puede contribuir tanto en el cambio de su significado, como con la expresión de determinados estados psíquicos o de determinados sentimientos (satisfacción, ira, burla, ironía, etc.). De la misma manera, son significativos el *ritmo* que hace hincapié en una parte de la frase para resaltar su sentido; el *volumen* de la voz, que se refiere a la intensidad con que pronunciamos las palabras (en este caso, al volumen bajo suele relacionarse con la timidez y la inseguridad y al alto con la autoridad o el enojo, lo que incide en la manera como captamos el mensaje y determina la interacción).³

3.5 Canales básicos del lenguaje corporal

- Presencia física: el caminado y las posturas
- Ademanos
- Expresiones faciales
- Contacto visual
- Conducta táctil

Presencia física: el caminado y la postura

Una de las primeras cosas que hacemos en la vida es aprender a caminar, sin embargo, cuando como adultos tomamos conciencia, que al hacerlo estamos comunicando gran número de mensajes, debemos tomar en cuenta lo siguiente:

- Una persona que camina con la pelvis por delante y con las puntas de los pies abiertas, está transmitiendo mensajes de lentitud, pereza, falta de energía, placidez y despreocupación.
- Si la forma de caminar fuera inclinando el cuerpo hacia delante, dejándose guiar notoriamente por la cabeza, con el paso constantemente acelerado, estamos comunicando prisa, angustia, preocupación y desesperación.
- Caminar con la vista clavada en el piso, los hombros echados por delante, la espalda encorvada y las manos en los bolsillos, se está reflejando derrota, abatimiento, pesimismo, preocupación y tristeza.
- Caminar erguido natural, portando nuestro cuerpo con orgullo, la vista ligeramente hacia arriba, la cara alzada, contrayendo el vientre, los pies siguiendo una línea, los brazos en un suave balanceo natural, proyectamos confianza y seguridad.

La postura estando parados o sentados, también se convierte en un código de comunicación.

- Cuando estemos de pie hay que contraer el estómago, mantener la espalda recta, apoyando el cuerpo en un pie con la rodilla flexionada y cambiando al otro cuando nos cansemos, esto ayuda al mantenimiento de nuestra columna vertebral.
- Al estar de pie y apoyar una pierna en un escalón, borde o silla, significa confianza.
- Estar parados con las manos al frente en posición “hoja de parra” indica inseguridad, por el contrario, si las colocamos entrelazadas en la espalda, el efecto es el opuesto y el significado será autoridad.
- Cuando estemos sentados la posición erguida, dejando que la cadera encaje en el ángulo que forman el respaldo y el asiento, inclinados un poco hacia el interlocutor, viéndolo y sonriéndole, favorece la comunicación.
- Cuando estemos sentados en un sillón, no nos “desparramemos” en él, da muy mala impresión.
- Al estar sentados con las piernas cruzadas, brazos abiertos apoyados en los brazos de la silla o descansando en el regazo, refleja una persona tranquila, relajada, confiada.
- Cuando se desconozca la altura y textura de un asiento, es recomendable “medirlo” con la pantorrilla, apoyar las manos en los muslos y lentamente tomar asiento, de esta manera evitamos “desplomarnos” o “sumirnos” en el sillón, provocando incomodidad.

- Para los caballeros, se recomienda que, al cruzar la pierna en escuadra, la suela de su zapato no quede del lado de su acompañante, sobre todo si es dama.
- El sentarnos en la orilla de la silla, denota impaciencia.
- Al estar sentados y adoptar la postura de las manos entrelazadas apoyando la nuca, denota mucha confianza y tranquilidad.

Barreras.

Una comunicación puede ser más accesible, entre menos “barreras” existan entre las personas. Estas barreras pueden ser grandes espacios, mesas o escritorios, lo que a su vez nos servirá para establecer el control, autoridad o accesibilidad que necesitamos.

Si queremos demostrar que una conversación nos es poco interesante o fastidiosa, simplemente deslicémonos sobre el asiento hacia delante, llevemos una mano a la boca y retiremos el contacto visual.

Ademanos.

Los ademanes son la palabra en movimiento y deben de ir administrados con la justa medida: Si faltan se puede interpretar como falta de ánimo en lo que se dice y si sobran puede interpretarse como falta de control en el orador.

Nuestros ademanes deben sincronizarse con nuestra palabra para reforzar los mensajes y aún sustituirlos, siendo nuestros aliados o por el contrario, pueden traicionarnos o contradecirnos como en los siguientes casos:

- Si una persona al hablar constantemente cubre su boca, a pesar de estar afirmando alguna idea, parecerá que está mintiendo.
- Si nos tocamos la nariz repetidas veces estará comunicando “no estoy muy seguro de lo que estoy diciendo”.

- Si se masajean inconscientemente las sienes, revelan el estrés que están sintiendo.
- Si tocamos persistentemente nuestra nuca al hablar, reflejaremos tensión o preocupación.
- Un dedo aflojando el cuello, provoca la sensación de querer liberar tensiones.
- Una actitud como “recogiendo pelusa” imaginaria, demuestra desinterés.
- Permanecer con los brazos cruzados durante toda la conversación, puede parecer que estamos a la defensiva.
- Rascarnos la cabeza implica “no entiendo”.
- Dar un tirón al oído se interpreta como inseguridad.
- Jugar con el cabello, da la sensación de inseguridad o nerviosismo.
- Comerse las uñas significa inseguridad o nerviosismo.

Es importante considerar que si al final, los interlocutores guardarán principalmente el mensaje de nuestro lenguaje corporal, se recomienda afianzar las ideas de la siguiente manera:

- Si estamos hablando de incrementos de algo, usar el ademán de señalar en el aire escalones hacia arriba.
- Choquen y unan sus puños cerrados, cuando se hable de la necesidad de evitar las diferencias entre un equipo.
- Cuando se hable de sentimientos, tocarnos el corazón.

- El puño cerrado con el dedo índice señalando, implica autoridad, fuerza y control.
- Las manos unidas sobre la mesa entrelazando los dedos, significa calma, control.
- Las palmas de las manos abiertas en suave movimiento nos transmiten franqueza y honestidad.
- Habrá que observar la intención de posesión positiva o negativa, cuando alguien posa su mano sobre nuestro hombro.

Expresiones faciales.

La expresión facial refleja el entusiasmo, la naturalidad y la espontaneidad con que decimos el mensaje. Los movimientos de la cara, o gestos, son los elementos visuales de mayor impacto y es en ellos, por lo tanto, donde el comunicador debe desarrollar más habilidad para apoyar su mensaje efectivamente. Analicemos algunas recomendaciones al respecto:

- *Tenga vitalidad, refleje energía.* Es en la cara donde más mostramos el interés por las cosas; además, la energía que usamos para gesticular depende mucho de los estados anímicos los cuales pasamos. Controle los sentimientos negativos que llevan a gestos desagradables y trate siempre de mostrar una expresión cordial, alejando pensamientos que reflejen en gestos de nerviosismo o intranquilidad.
- *Conozca sus gestos nerviosos.* Observe qué gestos acostumbra hacer cuando se siente intranquilo o nervioso, y trate de controlarlos. ¿Tiende a tocarse la nariz? ¿Acostumbra tocarse el pelo? ¿Tiende a levantar las cejas? ¿Se muerde los labios? ¿Se queda por unos minutos con la boca abierta? Pregunte a los demás cómo lo ven. Examínese en un video y tome nota de sus expresiones: es una buena forma de reconocer los buenos y malos hábitos en la expresión facial.

- *No exagere.* Muy pocas personas tienden a exagerar sus movimientos y expresiones faciales durante un acto de comunicación, pero es aconsejable pensar que la exageración de gestos tiene más influencia negativa que positiva, así que seamos moderados cuando queramos ser muy expresivos y dar más apoyo expresivo a los mensajes.
- *Mantenga una expresión cordial y sonría.* Muchas personas piensan que mostrarse muy serias les ayudará a verse formales al comunicar sus ideas, pero en general, con la seriedad el público puede percibir hostilidad o distanciamiento. En cambio, quienes sonríen y expresan cordialidad tienen una clara ventaja en comparación con las otras, pues son percibidos como abiertos y amigables, y sus ideas son aceptadas con mayor facilidad.
- *No sonría falsamente.* Puede haber alguien que sonría, pero que refleje apatía o desgano en la expresión de su rostro, o que tenga tristeza en su mirada, es decir, que refleje que sus gestos están ocupando lo que ocurre en su interior. La expresión facial, más que ningún otro movimiento de nuestro cuerpo, logrará el impacto deseado en los escuchas, pero no debemos actuar falsamente ni demostrar con la expresión sentimientos que no experimentamos, pues tarde o temprano lo falso se notará y hará disminuir nuestra credibilidad. Una expresión sencilla, pero honesta, nos ayudará a lograr una identificación; una sonrisa verdadera puede ayudarnos incluso a ganar amigos.

La forma en que un comunicador se desplaza a través de un espacio y la distancia que mantiene con los receptores surten efectos que pueden ser benéficos o perjudiciales para la recepción del mensaje. Esta influencia ha sido determinada en estudios de *proxémica*.

En ciertas situaciones con extraños, las distancias personales son incómodas, aunque en determinados lugares o ciertas culturas promueven el acercamiento como signo de confianza y amistad. Comunicarse en espacios muy reducidos y cerrados provoca incomodidad en algunas personas, ya que sienten que

se invade su “espacio vital” o espacio personal, el cual varía según la intención aprendida en cada grupo social. Los tipos de interacción se pueden dividir en:

- ***Distancia íntima:*** implica cercanía extrema y contacto corporal (20cm).
- ***Distancia personal:*** se manifiesta entre familiares, amigos y compañeros; implica cercanía y alguna forma de contacto corporal.
- ***Distancia social:*** permite cierta privacidad en espacios públicos. La comunicación interpersonal se lleva a cabo casi siempre en este espacio. Tal distancia varía de cultura a cultura.
- ***Distancia pública:*** es el límite impuesto por la capacidad de la voz del comunicador y los recursos técnicos. Cuanto mayor es la distancia, más ritualista o convencional es el compartimiento. Se tienden a exagerar los gestos y movimientos, además de realizar desplazamientos en forma planeada.⁴

Contacto visual.

La vista tiene un papel sobresaliente en la comunicación humana. Lo principal es establecer contacto visual con el interlocutor. Buscar un punto fijo en el fondo del salón, bajar la mirada, ver la mesa o escritorio son recursos muy utilizados para evadir el nerviosismo, sin embargo, estos actos pueden llegar a denotar desinterés o poco conocimiento del tema abordado.

- Establecer contacto visual significa vencer el miedo de conocer y dejar que nos conozcan, al hacer contacto visual, generamos confianza, por tanto, es importante hacer contacto visual durante toda la conversación.
- Cuando saludemos a una persona, establezcamos un contacto visual.
- Incluyamos con la mirada a todas las personas que escuchan nuestra conversación.

Conducta táctil.

Es el uso del sentido del tacto como medio de comunicación. A los latinos nos gusta el contacto físico, la cercanía de las personas, sin embargo, hay que dosificarlo con personas que no son muy cercanas a nosotros, ya que pueden mal interpretarlo.

Existe la conducta táctil profesional que no encierra ninguna emoción. Como la del médico, el sastre o el instructor de algún deporte. La más frecuente conducta táctil social es el saludo.

En la antigüedad el saludo era una señal de paz y el contacto se hacía llevando la mano hasta el antebrazo, para demostrar que no se guardaba ninguna arma bajo la manga. El saludo actual es un apretón de manos firme, pero sin lastimar, que se inicia con la mano derecha abierta con los dedos juntos y el pulgar hacia arriba, sacudiendo la mano del otro no más que un par de veces.

Deben evitarse los siguientes saludos:

- ***Pescado muerto.***- Saludo débil y con la mano aguada. Transmite falta de entusiasmo y energía.
- ***Truena huesos.***- apretando exageradamente la mano del interlocutor. Transmite un intento de intimidación.
- ***Sándwich.***- Sostener durante un tiempo con las dos manos, la mano del otro. Compasión o sobreprotección.
- ***Bomba de agua.***- Sacudiendo reiteradamente la mano del otro. Falsedad.^{3,5}

3.6 La imagen del profesional como parte de la comunicación no verbal

En las profesiones de la salud el uso del uniforme tiene dos aspectos que debe de cubrir, la función y el simbolismo: el Bioquímico Diagnostico en cualquiera de sus facetas tanto como analista clínico, investigador o profesional de la industria tiene un común denominador, y es el lugar de trabajo que es el laboratorio, por lo cual la función de su vestuario deberá de estar de acuerdo a los requerimientos de la bioseguridad.

UNIFORME COMO EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL

La vestimenta y el equipo de protección personal pueden actuar como barrera para reducir al mínimo el riesgo de exposición a aerosoles, salpicaduras e inoculación accidental. Las prendas de vestir y el equipo que se seleccionen dependen de la naturaleza del trabajo que se realice. En el laboratorio los trabajadores llevarán ropa protectora. Antes de abandonar el laboratorio, tendrán que quitarse las prendas protectoras y lavarse las manos.⁶

La salpicadura de productos biológicos contaminados representa un riesgo de contagio si entra en contacto con la mucosa o el tejido cutáneo, presenta una solución de continuidad que facilite la penetración de un probable agente microbiano a la dermis. El uso de barreras provee un ambiente controlado y sin contaminantes, entre estas barreras primarias que comprenden el equipo de protección y seguridad se tiene:

Protector ocular.

Los lentes deben ser amplios y ajustados al rostro, para prevenir traumas o infecciones a nivel ocular con salpicaduras, aerosoles o microgotas flotantes en el ambiente, por ende, los

ojos son susceptibles de sufrir lesiones microscópicas por su limitada vascularidad y baja capacidad inmunitaria.

Bata.

La utilización de la bata protege la ropa en procedimientos que puedan ocasionar salpicaduras, se deberá incorporar la sobretúnica para métodos invasivos. La bata ideal está elaborada de material impermeable o de algodón y poliéster, con manga larga, puños elásticos y cuello redondeado, sin bolsillos, pliegues y dobleces que permitan la retención de material contaminado, con una longitud debajo de la rodilla.

Zapatos o botas.

Usar zapatos o botas limpias, cerradas, no estériles para proteger la piel y prevenir la suciedad de la ropa durante procedimientos en actividades de cuidados de pacientes que puedan generar salpicaduras y aerosoles de fluidos corporales.

Guantes.

Utilizar guantes limpios previo contacto con: sangre, secreciones, fluidos corporales, o cualquier objeto contaminado, no obligatoriamente estériles; sin embargo, para procedimientos invasivos usar guantes de látex y estériles.

Tapaboca o mascarilla

El tapaboca debe ser de material impermeable que protege membranas mucosas de ojos, nariz y boca durante procedimientos que generen salpicaduras, aerosoles de sangre o líquidos corporales; también, evita la inhalación de vapores de ciertas sustancias tóxicas, irritantes o alérgenos.⁷

EL UNIFORME Y SU SIMBOLISMO

Los símbolos son estructuras centrales, son notaciones con otro significado. En el análisis antropológico de los símbolos culturales pueden quedar sin cubrir estratos de significado; no obstante, una conducta simbólica única puede comunicar una rica y compleja gama de ideas. La mayoría de las veces la gente presta poca atención a los símbolos que le sirven de comunicación en sus pautas conductuales y rituales.⁸

La bata blanca está enmarcada dentro de la mente colectiva contemporánea de lo que es un médico, junto al estetoscopio (o fonendoscopio). Sin embargo, no sólo representa al gremio de facultativos sino también de científicos en el ideario e imaginario de infantes y adolescentes, como se ha demostrado al realizar una prueba psicológica sencilla, pero a la vez especializada en su interpretación, denominada “Test de dibujar un científico” (del inglés-DAST-*Draw-A-Scientist-Test*) desarrollada por David Wade Chambers del Deakin University en Australia. La “hoy blancura” de la bata denota rigurosamente ciencia, esperanza, autoridad y curación.⁹

Pertenencia e identidad.

El uniforme según el diccionario Ilustrado de la Lengua Española es un vestido peculiar y distintivo que usan los individuos **pertenecientes a un mismo cuerpo**, a un mismo colegio y que tiene la misma forma.⁹

El uniforme es una expresión de autoridad y a la persona que lo viste le ayuda a destacarse de la multitud y proporciona identidad.

El concepto de identidad hace alusión a un sujeto y a su definición como tal, es decir, responde a la pregunta ¿quién soy? Pregunta por una ontología que tiene raíces históricas, ya que aparece con las estructuras económicas y sociales de la modernidad, cuando el sujeto puede individualizarse y pensarse a sí mismo.

Así, el término identidad sólo se puede lograr tomando en consideración que la identidad personal y profesional es a la vez una construcción subjetiva y una construcción social.

Ontología

Parte de la metafísica que trata del ser en general y de sus propiedades trascendentales.¹²

En otras palabras, se distinguen claramente dos dimensiones, la identidad para sí y la identidad para otros. Esta dualidad constitutiva, se configura diariamente en el juego recíproco de los actores en sus espacios de representación o de práctica. Es decir, dicho proceso de identidad profesional fluctuaría entre el reconocimiento de su propia identidad personal como profesional y la construcción de un proyecto de identidad profesional relacionado directamente con los saberes específicos de su profesión.¹¹

El significado de la blancura.

Dado el fondo histórico del significado de la bata blanca, ¿qué es lo que ha añadido el contenido cultural de la blancura? Originalmente la bata de laboratorio era oscura y parece haber cambiado a blanco cuando se asoció con la medicina. Tal vez fue la reacción contraria de la sociedad al ver cómo el Nobel Alexis Carrel usaba una vestimenta de trabajo negra, tanto en el laboratorio como en la sala de operaciones.

El significado del blanco como símbolo de vida ha sido ya mencionado. En los grandes acontecimientos de nuestra vida y su exteriorización en forma de vestimenta no es otra que el derivado del color opuesto el negro, que es claramente el color de la muerte y del luto. La asociación con la pureza también ha sido ya objeto de comentario. Pero esta pureza contiene dos líneas de significado: Primero es el concepto de ingenuidad, no sombra de malicia, no daño intencional, que imprime el blanco, carente de mancha, en la expresión de la bata blanca, imprimiéndole carácter de poder a su figura y dando por ello seguridad a los pacientes. Segundo es la pureza en forma de virginidad sexual, significado evocado en otros rituales que usan el vestido blanco nupcial, para resaltar y poner de manifiesto el estado inmaculado de la novia.

Estrechamente aliado con el concepto de pureza está el concepto de poder sobrehumano. El refrán "la limpieza está más cerca de los dioses". ¡Este término se acuñó mucho antes que la teoría de la enfermedad! La blancura como un atributo del poder sobrehumano, como atractivo irresistible e infinitamente peligroso, está claramente expresado en la novela de Herman Melville, Moby Dick. En el simbolismo religioso,

Cristo y los santos, que ejercen su poder sobre la muerte y sobre las fragilidades humanas, están vestidos de blanco. Pero éstos no son solamente poderosos sino al mismo tiempo son extremadamente buenos.

Un significado final viene del término candor, derivado de la candidez que en latín significa blancura. En este sentido, se muestra la justicia como estatus alto y poderoso, que generalmente se nos muestra con atuendos blancos.⁷

PROPUESTA DE VESTIMENTA PARA EL LABORATORIO

La bata

Tomando en cuenta lo planteado en los tópicos de este punto hacemos la siguiente propuesta de bata que cubre la necesidad de función y simbología esperando que con el tiempo se consolide la imagen del Licenciado en Bioquímica Diagnóstica en la mente del colectivo y así se permee desde las aulas de la universidad hasta el campo laboral.

Esta propuesta se puede extrapolar de igual modo a la figura femenina con cortes más ceñidos y estilizados propios de la mujer.

Propuestas	Explicación
Cuello redondeado, alto estilo Mao.	Cubrir el pecho de contaminantes.
Bata larga hasta abajo de la rodilla.	Protegen la piel y la ropa que está debajo.
Mangas largas.	Protegen la piel y la ropa.
Botones ocultos.	Impiden que se acumulen contaminantes en los bordes y ranuras.
Botones de presión.	Facilita retirar la bata con sólo un tirón en caso de algún accidente.
Accesos laterales al pantalón.	Ya que la bata no posee bolsillos es necesario un lugar donde portar objetos.
Cintas elásticas en los puños.	Las mangas de la bata pueden dificultar la maniobrabilidad en el

	laboratorio, por lo que las cintas elásticas mantienen sujetos los puños de la bata.
Escudo y nombre bordado.	Responde a la necesidad de identidad profesional.
Zapatos o botas cerradas.	Protegen la piel
Uso de prendas formales (pantalón, camisa, corbata, saco) en colores sólidos.	Comunica autoridad.

Conjunto

Comprende dos opciones de conjuntos, en ambas se usará camisa, corbata, pantalón de vestir y zapatos cerrados.

- a) La primera combinación entre una bata de las características antes especificadas que únicamente se usará en el laboratorio (bata de trabajo) y fuera de éste el uso del saco, suéter o algún complemento del color del pantalón como complemento.
- b) La segunda combinación entre una bata exclusiva para el laboratorio (bata de trabajo) y una para uso fuera del laboratorio (bata simbólica), hacemos énfasis en el uso diferenciado y estricto de ambas batas.

Lugar en el que se encuentra	Primera combinación	Segunda combinación
Indumentaria que se usará en ambos casos	<ul style="list-style-type: none"> • Zapatos o botas cerrados. • Camisa de preferencia lisa, sin estampados. • Corbata (en el caso de los hombres) lisa en terminado mate y en colores como el rojo, verde, azul, gris, plateado, dorado y negro. • Pantalón de vestir de preferentemente en colores azul marino, negro y gris Oxford. 	
Fuera del laboratorio	Saco, suéter o algún complemento en el mismo color del pantalón.	Bata simbólica.

Características del uniforme.

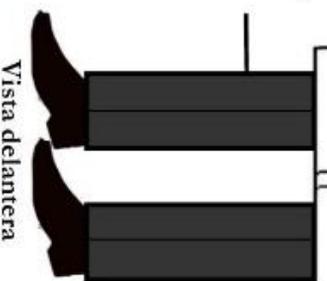
Bata color blanco sólido, fabricada en algodón poliéster, sin bolsillos, pliegues o dobles que permitan la retención de material contaminado

Cinturas elásticas y ajustes
tables en los puños

Accesos laterales al
pantalón

Pantalón o traje completo
fabricado en telas delgadas en
colores :

- Azul marino
- Negro
- Gris Oxford



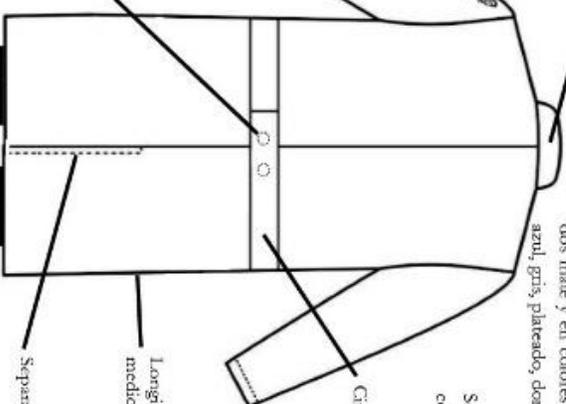
Vista delantera

Cuello redondeado y alto

Escudo

Mangas largas

Botones de presión, ocullos
ubicados en el cuello puños,
cinturón trasero y abertura
frontal



Para comunicar autoridad utiliza las llamadas "Power
Ties" o corbatas de poder, que son lisas en termina-
dos mate y en colores sólidos como el rojo, verde,
azul, gris, platicado, dorado y negro.10

Se recomienda usar camisas en
colores sólidos sin texturas

Cinturón trasero de ajuste

Longitud hasta el tercio
medio de la pierna

Separación inferior

Usar zapatos o botas limpias, no
estricas, cerradas para proteger la
piel y prevenir la suciedad de la
ropa

Vista trasera

REFERENCIAS

1. Fernández, C. (2000). La comunicación Humana. Mc Graw Hill. México. pp. 197-199, 201-2017.
2. Glosario lengua de signos. (n. d.). Extraída el 26/II/2015 desde <http://www.semicrobiologia.org/ddm/sec/glosario.php>.
3. Cantú, O. L. y Roque, S. M. (2010). Comunicación para ingenieros. Patria. México. pp. 4-10, 21-23, 29-34, 36-42, 48.
4. Fonseca, M. [et al.]. (2011). Comunicación oral y escrita. México. pp. 46-47.
5. Gordo, V. (1999). El poder de la imagen pública. Edamex. México. pp. 134-142.
6. Organización Mundial de la Salud. (2005). "Manual de bioseguridad en el laboratorio". Organización Mundial de la Salud. Malta. pp. 8, 11, 21, 65, 70.
7. Tito, E. (2011). Bioseguridad. Revista de Actualización Clínica, núm. 15, pp. 813-817.
8. Tristán, J. [et al.]. (2007). Contenido simbólico de la bata blanca de los médicos. En: Gazeta de Antropología. núm. 23, artículo 16.
9. García, G. y Jácome, G. (2012). La bata blanca símbolo, simbolismo y simbología médica, y

breve anecdotario histórico. Revista Médica Sanitas. número 15. pp. 38-44.

10. Gordo, A. (2008). Imagen cool. Grijalbo. México. pp. 128-133.
11. Santibáñez, E. (n. d.) El concepto de identidad profesional. Perspectiva educacional, Volumen 51, Núm. 1, (n. d.).
12. Ontología. (2014). Diccionario de la lengua española. Consultado el 28/XII/2015, desde <http://www.rae.es/>
13. Albert Mehrabian (n. d.). Consultado el 27/II/2015 desde <http://www.ericberne.com/albert-mehrabian-biography/>



CAPÍTULO IV

OBJETIVO:

Comprender la importancia de contar con elementos para enfrentar públicos de diferente índole durante la trayectoria como universitarios y en el campo profesional.

COMUNICACIÓN ANTE UN PÚBLICO



“Un individuo que sabe expresarse correctamente, independientemente de los estudios profesionales, tendrá ventajas sobre los demás ya que será percibido como más capaz.”

Victor Gordoa



4.1 Las presentaciones en público

La sociedad actual exige un nivel de comunicación oral tan alto como el de la comunicación escrita, pues una persona que no pueda expresar sus ideas de manera coherente y clara y con la debida corrección, no sólo limita su trabajo profesional y sus aptitudes personales, sino que corre el riesgo de perder oportunidades valiosas para su realización como persona.



Figura 6 El saber hablar en público es importante para el desarrollo profesional

Toda organización cuenta entre sus herramientas para mejorar la productividad y la proyección social de la misma con la comunicación en público, la cual se considera indispensable para el desarrollo de las instituciones, los sistemas y podríamos afirmar que

hasta de los países que se catalogan como democráticos, ya que proporciona el foro adecuado para que las personas se expresen y expongan sus ideas y problemas; esto hace que exista pluralidad de opiniones y se formen grupos que actúen para el logro de metas comunes.

El arte de hablar en público, la retórica, ha sido practicado desde principios de la humanidad de diferentes maneras. Aristóteles, el gran filósofo griego, lo consideraba el medio perfecto para persuadir. En la actualidad es un medio de interacción entre un comunicador y una audiencia. En esta interacción, el comunicador debe utilizar todos los recursos físicos e intelectuales que posea con el fin de darle versatilidad a su discurso y manejar en forma adecuada las diferentes tecnologías de la información que se necesiten, de acuerdo con los contextos y las situaciones específicas de comunicación.¹

4.2 Estructura del discurso

- Tema (a quién va dirigido)
- Clara definición del objetivo (invitar, persuadir, enseñar, transmitir)
- Inicio (apertura)
- Desarrollo (cuerpo de la presentación)
- Final (conclusión)

REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR TODO MENSAJE

El objetivo primordial que tiene cualquier comunicación es transmitir. Cuando nos dirigimos a una audiencia, ella está esperando recibir de nosotros un mensaje claro que al ser entregado de manera sincera y apasionada le motive a actuar. Para poder cumplir con la transmisión eficiente de nuestro mensaje debemos de poner cuidado en que nuestra participación cubra una serie de requisitos que a continuación se menciona:

SENCILLEZ

No existe nada más contradictorio que necesitar transmitir algo y hacerlo de la manera más difícil posible. Esto sucede cuando confundimos la importancia del momento con el uso de un lenguaje culto y elevado que logrará que en pocos minutos perdamos la atención de la audiencia, y que el resultado final sea que nadie entienda nada. Ya Aristóteles aconsejaba pensar como sabio, pero hablar como el vulgo, es decir como la mayoría, el pueblo. Para lograr la sencillez es necesario que adecuemos nuestro mensaje al lenguaje que nuestro público requiere. Un

ejemplo típico de falta de sintonía entre un expositor y su audiencia por el uso de un código de comunicación inadecuado, es cuando un médico se dirige a un auditorio lleno de gente que no es del área médica, hablándole con tecnicismos de tal forma que el público se queda con dudas.

CONOCIMIENTO

Se dice que cuando no se sabe acerca de algo, más vale callar y quedar como ignorante que hablar y confirmarlo. La clave maestra para hablar acerca de algo es referirse a lo que sabe, lo que sienten, lo que piensan o lo que han vivido. Adicionalmente, la investigación y posterior asimilación de la información siempre ayudarán para hacer una mejor presentación.

BREVEDAD

Baltasar Gracián decía que “Lo bueno, cuando breve, es dos veces bueno”. Cuando estamos frente a un expositor que habla de manera precisa y no toma más del tiempo necesario para darnos a conocer su mensaje, siempre pensaremos que es mejor que el que tomó el doble de tiempo y además le agradecemos por siempre el no haber abusado de nuestro tiempo.

Para hablar en público se recomienda lo siguiente:

- En comunicación lo menos, es más.
- Al componer un mensaje lo más difícil será saber quitar y no qué agregar.
- Para hacer un mensaje inmortal, no necesitan hacerlo eterno.

Baltasar Gracián y Morales

Escritor y Jesuita español. La obra cumbre de su producción literaria, *El crítico*, emprende el ambicioso proyecto de ofrecer una amplia visión alegórica de la vida humana en forma novelada.⁶

ORDEN

De nada sirve tener conocimientos, sencillez del lenguaje y brevedad si nadie es capaz de seguir nuestra secuencia de exposición. El orden es un requisito indispensable que se debe cumplir para facilitar a la audiencia el seguimiento de nuestras ideas y se cumple si procuramos seguir un esquema de estructura, al hablar en público debemos pensar en abrir con algo impactante que capture la atención para de ahí proceder a plantear los antecedentes que sustenten el cuerpo de la exposición, entonces desarrollar la tesis y concluir con un motivo lo suficientemente fuerte que mueva a la acción.

CONVICCIÓN

Motivar la acción de una audiencia vendría a ser prácticamente imposible si se carece del convencimiento de lo que se está diciendo. Cuando se habla acerca de algo en lo que no se cree o que no gusta, la actitud corporal, tono de voz y sentimiento delatan y el público lo detecta de inmediato, es por ello necesario que al aceptar hacer una presentación no solamente es necesario conocer el tema, sino que además hay que creer en lo que se dice, está será la única manera de poder transmitir sinceridad y entusiasmo auténticos, de convencer con pasión, porque como decía La Rochefoucauld: “Las pasiones siempre convencen”.

François La Rochefoucauld

Filósofo y moralista francés hijo de un duque y par de Francia, conocido, sobre todo por sus Reflexiones o sentencias y máximas morales.⁷

4.3 Preparación del mensaje

Una buena presentación dependerá en gran medida del grado de preparación que se le dedicó. También influirán los medios con los que se desarrollará y la experiencia del ponente, pero definitivamente entre mejor se prepare una actuación en público los riesgos de fracasar se minimizarán.

Los elementos básicos de una buena preparación son:

- El objetivo a cumplir
- La elección del tema
- La definición del mensaje

EL OBJETIVO

La única manera de saber si tuvimos éxito con una presentación en público es analizando si se logró el objetivo que pretendíamos.

Fijar un objetivo no es una empresa fácil y en su consecución se corren algunos riesgos: uno de ellos es querer lograr muchas cosas con una sola presentación, otro es intentar convencer a una audiencia acerca de algo sobre lo que ya tomó su decisión.

Para poder señalar el objetivo a cumplir simplemente contestemos a la pregunta: ¿Qué queremos lograr?: entretener, informar, convencer, persuadir.

LA ELECCIÓN DEL TEMA

La pregunta clave para poder elegir un tema es: ¿De qué voy a hablar?

El secreto para tener una buena actuación en público es hablar de lo que sabemos o hemos estudiado, de lo que pensamos y/o hemos vivido.

Si seguimos esta regla, la seguridad para hablar en público aumentará notablemente, ya que, todos estamos capacitados para dar nuestro punto de vista acerca de algo, siempre y cuando lo remitamos precisamente al enfoque personal que podemos darle. Si sabemos acerca de un tema poseemos información certera y veraz que lo comprueba y complementa. También funcionará recordar alguna anécdota al respecto del tema que se está tratando y de ahí desprender su conclusión.

LA DEFINICIÓN DEL MENSAJE

Esta es la parte más difícil de una buena imagen verbal, poder transmitir el mensaje eficazmente.

Para fijar un mensaje simplemente hay que contestar a las preguntas: ¿Qué quiero que recuerden? ¿Con qué parte quiero que se quede mi audiencia? Debemos evitar querer decir muchas cosas y proceder a exponer tres o cuatro mensajes para aprovechar la ocasión. Pues estaremos cometiendo un grave error, ya que la audiencia será incapaz de recordarlos todos y si acaso recuerda alguno, lo hará en medio de una revoltura que modificará la intención original. Lo anterior se basa en el panorama que se expone más arriba y en estudios científicos donde se demuestra que el mayor tiempo que una audiencia es capaz de poner atención de manera continua es de siete minutos. Después de este lapso empezará a divagar en otras ideas hasta que pase algo que la vuelva a capturar. Por ello, como recomendación adicional, si la ponencia va a reba-

sar el límite del umbral de atención, procurar ser lo suficientemente hábil para introducir estímulos verbales y no verbales al menos cada siete minutos.

Una vez determinado el mensaje clave, lo repetiremos varias veces en el transcurso de la alocución. Abriremos con él, mencionando a la mitad y por supuesto cerraremos con él, la gente recuerda más fácilmente lo que escuchó al final.²

4.4 El poder de la voz

La voz como el sonido tiene las siguientes cualidades:

- Intensidad: volumen alto o bajo
- Tono: grave o agudo
- Timbre referente a los armónicos que nos permiten distinguir las diferentes voces.

CARACTERÍSTICAS DE LA VOZ

El habla se articula con diferentes sonidos que sirven de base para las distintas características vocales individuales, que son generadas por nuestro aparato fonador; éste se compone de varios órganos que intervienen en la producción de la voz: *paladar, lengua, faringe, epiglotis, laringe, tráquea, clavícula, pulmones, cavidad torácica y diafragma*.

La producción del habla por medio de estos órganos recibe el nombre de *articulación*. Todas las vocales y consonantes del español, al igual que las de la mayoría de las lenguas, se articulan utilizando el aire pulmonar que sale de la cavidad torácica; para pronunciar correctamente las sílabas del lenguaje se necesitan las llamadas habilidades de articulación, entre las que se encuentran cuatro principales: 1. *claridad*, 2. *pureza*, 3. *intensidad o alcance* y 4. *variedad o flexibilidad vocal*.

- **Claridad.** Es la cualidad principal de una buena *dicción*. En ella intervienen el maxilar inferior, la lengua y los labios. La práctica energética y constante de estos músculos, al pronunciar las palabras, ayudará a mejorar la nitidez de la voz, pues uno de los problemas más comunes al hablar es que las personas no mueven los músculos, y su boca apenas se abre para pronunciar las palabras. El nerviosismo, la tensión y la rapidez son enemigos de la claridad. La velocidad de la voz puede modificarse y dar tiempo suficiente

para que el mensaje sea articulado y pronunciado sin amontonar las ideas, mejorando la dicción.

- **Pureza.** Es la condición de una voz limpia, clara, sin defectos producidos por el aparato vocal, como ronquera o mala pronunciación. Cada sílaba, palabra o frase son pronunciadas con sonidos exactos y sin tropezos.
- **Intensidad o alcance.** Son características que afectan directamente la escucha y el entendimiento del mensaje. Cuanto más intensidad y resonancia tenga la voz, más lejos llegará en un espacio. Es responsabilidad de un comunicador eficaz hacer uso de su fuerza vocal para que su mensaje llegue hasta los receptores más alejados del punto en donde se encuentre.
- **Variedad o flexibilidad vocal.** Flexibilidad es dar modulación a la voz. En teatro es necesaria para representar las emociones que viven los personajes, pero también en la vida diaria nos ayuda a dar el verdadero significado a los mensajes que queremos comunicar, ya que puede impedir el aburrimiento en los escuchas, pues la variedad de matices, tonos, ritmos, pausas y volumen lograrán que el mensaje sea más vivo, porque comunica “algo” a los receptores.

Habilidades de articulación en la voz		
FLEXIBILIDAD	Hacer más significativo el mensaje	VARIEDAD
INTENSIDAD	Hacer llegar la voz a todos los escuchas	ALCANCE
CLARIDAD	Usar tonalidades precisas, vocalizar	PUREZA

Otras características que es posible combinar en formas distintas para ayudarnos a mejorar el sonido de la voz, imprimiéndole más variedad, son: *volumen, velocidad, tono, ritmo, pausas y énfasis.*

- **Volumen.** Es la percepción del sonido en el oído; puede variar desde un sonido muy débil, suave o bajo, hasta uno muy fuerte o alto.

- *Velocidad.* Es el número de palabras que pronunciamos en una unidad de tiempo y una característica de la voz que se ajusta al tipo de pensamientos y sentimientos que trasmite el comunicador. Por ejemplo, cuando estamos tristes hablamos más despacio que cuando estamos muy alegres o entusiasmados.
- *Tono.* Puede ir desde un tono muy grave hasta uno muy agudo. El comunicador necesita modular para dar a su mensaje mayor expresividad y matices diferentes de los de otras personas. Las investigaciones del profesor Mehrabian demostraron que el tono de la voz (conocido como entonación), la resonancia y el énfasis determinaban el 80% de la credibilidad de una persona cuando los escuchas no la veían; por ejemplo, a través del teléfono o del radio.
- *Ritmo.* Es la sensación de dinamismo que se genera por la combinación de la velocidad del sonido y la extensión de las pausas. Cuando hablamos, lo hacemos rápida o lentamente, y dejamos pausas cortas o prolongadas entre las palabras. Este ritmo es importante para dar expresividad al mensaje. Un ritmo lento, con muchas pausas. Este ritmo es importante para dar expresividad al mensaje.
- *Pausas.* Nos ayudan a agrupar las palabras habladas en bloques o unidades que tienen significado en conjunto. Son como los puntos en un escrito. Permiten respirar, dar variedad a la voz y cambiar el tono y ritmo. Si se hace buen uso de ellas, ayudan a mantener viva la atención de los receptores, propiciando breves cortes para reflexionar o pensar en el que son un sonido, una sílaba o una palabra que no tienen sentido en el mensaje (eh...; hum...; si...; este...) pero que se repiten con frecuencia sólo para llenar un espacio entre las ideas que generamos y tienen que ser expresadas una a una.
- *Énfasis.* Poner énfasis equivale a subrayar; es dar más fuerza a aquellas sílabas o palabras con las que queremos llamar la atención de los que nos escuchan. Es aplicar vitalidad a la voz para destacar aquellas frases que llevan lo esencial del mensaje, las ideas principales que deseamos que los escuchas recuerden.

Las técnicas de control de la respiración constituyen una parte fundamental de cualquier programa de educación de la voz, como en el canto, el teatro, la oratoria o las terapias en disfunciones del habla. El tipo de respiración más eficaz requiere una espiración rápida y una espiración controlada, que poco a poco corresponda a las necesidades de aire para la voz.

Un cuidadoso movimiento controlado de las costillas y del diafragma es el rasgo principal del método de respiración intercostal-diafragmática, recomendado por los especialistas como técnica para aprender a respirar correctamente, la cual nos ayudará a incrementar la habilidad vocal siguiendo cinco pasos:³

Técnica para desarrollar habilidades vocales

Relájese • Inhale • Articule • Haga pausas • Proyecte

1. Relajación física y mental: fundamental para la emisión de la voz.
2. Respiración correcta: fuente de energía y sonido de la voz.
3. Articulación de sonidos: claridad de pronunciación o buena dicción.
4. Pausas efectivas: proporcionan variedad, ritmo y sentido al mensaje
5. Proyección: dirigir la voz directamente a los escuchas³

4.4 El manejo de la ansiedad

Hay una buena noticia y una mala; la mala es que nunca dejaremos de sentir ansiedad (angustia o nervios le llaman algunos) y la buena es que por fortuna existen dos buenos antídotos que nos servirán para contrarrestarla.

Todos los personajes que suelen enfrentarse a una audiencia actores, cantantes, conferencistas sin importar las veces que hayan aparecido en público, seguirán sintiendo “nervios” antes de salir a escena, por lo que lo primero que debemos entender es que, si eso le pasa a los súper profesionales, a nosotros, simplemente nos queda aceptar que es normal sentir ansiedad y que lo importante será saber cómo poder controlar ese estado de ánimo.

Para poder manejar las sensaciones desagradables de la ansiedad, tal vez sea útil saber que corresponden a un proceso físico químico natural del que es prácticamente imposible escapar. Veamos por qué.

Resulta que, ante cualquier situación de emergencia, nuestro cuerpo genera una droga natural que se llama adrenalina, cuyo efecto es el de hacernos más capaces para enfrentar el peligro. Ante una situación así, la adrenalina nos añade fuerza, resistencia al dolor, valentía y muchas otras cualidades que nos permitirán hacer cosas que normalmente no podríamos y que después del pasado “el susto” nos sorprenderán por haber podido hacer lo que hicimos.

Además, esta droga natural tiene efectos físicos secundarios desagradables entre los que se encuentran: producir sudoración excesiva, movimientos corporales incontrolados como temblor de piernas y manos, parálisis total o parcial y sensación de asfixia, reacciones que, si bien son desagradables, son normales. Para abatir estos efectos las recomendaciones son:

- ¿Sudas? Lleva siempre un pañuelo.
- ¿Mariposas en el estómago? Un dulce antes de iniciar.
- ¿Se te seca la garganta? Un vaso de agua a la mano.
- ¿Ansiedad? Se contrarresta con la respiración y una sonrisa.
- Por otro lado, recordar, se siente más de lo que se ve.

LA RESPIRACIÓN Y LA SONRISA

No por ser dos elementos comunes a todos, minimicemos su gran poder restaurador de bienestar al tener que hablar en público, concedámosles toda la importancia y descubramos sus ventajas.

La respiración

La respiración es el principal alimento del cuerpo, más importante que la comida y aún que la bebida. Sin comer podemos sobrevivir varias semanas, sin beber sólo unos cuantos días, pero sin respirar sólo unos pocos minutos. La respiración es la base de un buen funcionamiento orgánico y su práctica correcta mejora nuestro rendimiento físico, mental y espiritual.

La respiración profunda también conocida como diafragmática se logra al enviar el aire hacia la base de los pulmones, produciendo que el músculo llamado diafragma se mueve por necesidad. Cuando al respirar inflamamos el tórax estamos apenas usando el 35% de nuestra capacidad pulmonar debido a que la forma de nuestros pulmones es más estrecha arriba que abajo.

La manera correcta de respirar es como cuando estamos acostados y se nos infla el estómago. La naturaleza nos dotó de un mecanismo de respiración profunda para poder conciliar más fácilmente el sueño y se echa a andar automáticamente cuando el organismo detecta que estamos en posición horizontal. Para lograrlo al estar de pie concentrémonos en respirar como cuando estamos acostados, veremos que pronto se convierte en un hábito que no solamente logrará controlar los efectos de la adrenalina sobre el organismo, además traerá tranquilidad permanente, mejorará su capacidad de concentración y su respuesta mental.

La sonrisa

Con respecto a la sonrisa sabemos que ésta produce un efecto en dos direcciones: hacia afuera y hacia adentro. Recordemos que sonreír es el principal código de comunicación no verbal para transmitir confianza por lo que si abordamos a nuestra audiencia sonriendo no solamente no nos detectarán nuestra ansiedad, sino que lo interpretarán como que estamos gozando el

momento con gran seguridad y alegría. Internamente, el sólo hecho de sonreír hará que cambie nuestra actitud hacia otra mucho más relajada y positiva. Al sentirnos mejor, actuaremos mejor.

Una vez logrado el hecho de dominar la ansiedad debemos de desarrollar la habilidad de hablar en público eficientemente. Esto significa que debemos saber entregar nuestro mensaje oral cumpliendo con una serie de requisitos que cualquier audiencia exige para poder otorgar su atención y, en última instancia, dar su aplauso en reconocimiento a una buena actuación.²

4.5 Finalidad del discurso oral

El discurso oral, la disertación, la conferencia o cualquier otro género de expresión oral tienen como propósito final conseguir una respuesta del público. Por eso es importante que el discurso se relacione con las aptitudes, actitudes e intereses de las personas a las que se va a dirigir.

A través de su mensaje el comunicador actúa sobre la conducta de los oyentes, pero a su vez es influido por la respuesta que recibe de éstos. Durante este intercambio comunicativo, el orador establece los propósitos del discurso, el predominante será uno que dependerá de los intereses de los interlocutores. Hay cuatro tipos de propósitos generales del discurso oral: entretener, informar, convencer y persuadir.

ENTRETENER

Cuando el interés solamente es conseguir que los oyentes se diviertan, el propósito predominante de la presentación será **entretener**, divertir y agradar; en este tipo de discurso predomina el buen humor, pero también las noticias, comentarios y reportajes curiosos o insólitos pueden servir para lograr este objetivo.

INFORMAR

Si el objetivo principal de la disertación es conseguir que los integrantes de la asamblea adquieran un conocimiento nuevo, asimilen un concepto o comprendan una idea, el propósito general del discurso será el de **informar**. Ejemplos de este propósito son la clase, la conferencia y todo tipo de exposiciones verbales que se dan en el ambiente de los negocios y en la vida social laboral.

Una característica primordial en este tipo de discurso es la objetividad, aunque a veces es difícil lograrla pues todas las palabras, cualquiera que sea el tono en que se pronuncien, llevan una carga afectiva que en ocasiones no se neutraliza y le pueden restar esa objetividad; por eso es recomendable siempre recordar que nuestras expresiones van dirigidas a un destinatario.

Si deseamos que nuestro mensaje informativo tenga éxito, debemos tomar en cuenta, como ya lo mencionamos, que nuestras ideas se relacionen con los conocimientos del público para que éste las pueda seguir y recordar, además es necesario presentar ejemplos concretos apoyados por datos específicos sobre el tema. Recuerda que un informe cumple su propósito cuando es claro y sus destinatarios se ven enriquecidos con una noticia o información que antes no conocían.

CONVENCER

Convencer es una operación intelectual que emplea elementos cognoscitivos y racionales que ponen en juego, de manera simultánea y conjunta, la inteligencia del comunicador y del receptor, haciéndolos seguir un mismo proceso. Para convencer es preciso argumentar; esto sólo es posible cuando se parte de una realidad que da por buena el destinatario de la argumentación.

El objetivo de una sólida argumentación es el de convencer a los que la escuchan de que son ciertos los hechos sobre los que se argumenta, el asentimiento debe ser libre y reflexivo, con ausencia de imposición. El receptor convencido no siente derrotado sino enriquecido con razonamientos que antes no había tomado en cuenta.

PERSUADIR

Persuadir se define como “inducir, mover, obligar a alguien con razones a creer o hacer algo”. En esto radica la diferencia entre convencer y persuadir, la persuasión da un paso más pues orienta al destinatario a través del discurso a realizar una acción concreta, en forma libre y de manera espontánea.

El objetivo del comunicador en este tipo de discurso es influir en la voluntad, y no sólo en la razón del que escucha, quien ya ha aceptado los argumentos, aunque ha permanecido inalterable, y lo que ahora trata es de guiarlo a que tome una postura y realice una acción determinada.

Para que se cumpla su misión el discurso persuasivo debe estar compuesto por una serie bien ordenada de argumentos, apoyada en hechos y ejemplos comprobables, pero además es necesario tratar de hacer que los oyentes quieran creer o actuar en la forma que se les propone. Para ello, además de los argumentos y los hechos, el orador debe poner en juego su habilidad de expresión oral, de su don de palabra para demostrar que la tesis que defiende está relacionada con los intereses y necesidades de los oyentes. Es recomendable actuar con ética y no utilizar este tipo de discurso para manipular en beneficio propio, si no para alentar a los demás al logro de sus metas y a generar lo mejor de sí mismos.

No hay ninguna guía ética exacta que sea aplicable a todas las situaciones persuasivas; sin embargo, existen principios éticos que tanto el comunicador como el público pueden aplicar cuando se trate de evaluar la ética de la comunicación persuasiva; de éstos veremos tres principales:

- **Principio social positivo** Toda persuasión es ética cuando tiene una utilidad social positiva. El uso de la persuasión debe ser benéfico, y generar acciones positivas para un grupo específico, una nación o una cultura.
- **Principio humano** Toda persuasión ética cuando contribuye a reconocer las reglas o los estándares universales del comportamiento humano. El propó-

sito persuasivo debe cumplir las metas del ser humano en un sentido moral, intelectual o espiritual. Es un principio que se enfoca a identificar la naturaleza humana a través del progreso o la inhibición de sus ideas.

- **Principio interpersonal** Toda persuasión es ética cuando contribuye al desarrollo de actitudes positivas entre los individuos de una cultura. Este criterio nos ayuda a distinguir las actitudes y los comportamientos que la gente desarrolla en una situación o cultura determinadas. Identificamos diferencias en la forma de pensar y actuar de unos frente a otros, sobre todo hablando de relaciones interculturales.

De acuerdo con la interacción que establece el persuasor con su público, hay criterios de persuasión ética como el de Weaver.

- El persuasor no debe anteponer sus propios intereses al bienestar del receptor.
- El persuasor debe valorar a la persona en quien está influyendo. Se deben respetar las decisiones de los demás.
- El fin no siempre justifica los medios. Es inmoral mentir a los demás con intenciones de convencerlos para que hagan o piensen algo.
- La información debe ser accesible al público. Ello implica que el comunicador esté suficientemente informado sobre la idea o el tema.

En cuestiones de ética, no existe certeza para identificar las respuestas más correctas o mejores. Sin embargo, los valores, las normas o los preceptos morales y culturales son instancias que sirven al hombre para desarrollar criterios éticos y forjar una vida creadora que le dé plenitud de sentido.¹

4.6 Tipos de presentaciones orales

CONFERENCIA

Estos tipos de discurso tienen como finalidad dar a conocer el producto de una investigación o búsqueda de información. Por medio de la conferencia o disertación se difunden ideas y conocimientos en el área científico-académica.

Como estudiante y después como profesional te enfrentarás a la presentación de conferencias; al prepararlas te recomendamos tomar en cuenta la siguiente estructura: **introducción, proposición, confirmación y conclusión**. Dos elementos igualmente importantes son el título y el tema.

En la **introducción**, el conferenciante se presenta, haciendo una breve referencia a su persona, área de trabajo, puesto, etc. Además, se hace mención del tema que se va a tratar utilizando expresiones que despierten el interés del público hacia dicho asunto o tema.

La **proposición** consiste en la exposición más amplia del tema; en esta parte se precisa con más detalle y se informan los puntos más relevantes que se tratarán.

La **confirmación** es la parte más importante de la conferencia, durante ella el comunicador utiliza sus habilidades y técnicas para demostrar sus conocimientos, convicción y entusiasmo por el tema, lo analiza, señala opiniones afines y adversas, argumenta su propia manera de pensar y comunicar sus conclusiones tratando de promover la inquietud intelectual y emocional del público.

En la **conclusión**, el conferenciante hace una síntesis del asunto expuesto tratando de ofrecer un final lógico, de esta manera se busca influir en el público para que analice las ideas que se expusieron y valore la cualidad de la confirmación que esperaba al asistir a la conferencia.

Una característica importante para que la conferencia sea efectiva, al igual que en toda comunicación oral, es el conocimiento de la audiencia a la que va dirigida, así como el dominio del tema que se va a exponer, por lo que se hace necesaria una

preparación cuidadosa y una investigación muy bien documentada.

Otros requisitos que deben cumplirse el momento de ofrecer una conferencia, son los siguientes:

- La duración de la conferencia debe ser de una hora como máximo, hay que tomarlo en cuenta al momento de la planeación.
- Utilizar un lenguaje apropiado que le dé claridad, concreción y sencillez al mensaje.
- Omitir el uso de expresiones convencionales y vagas a menos de que sean totalmente necesarias.
- Evitar repeticiones, pues además de consumir tiempo pueden darle monotonía a la presentación.
- Procurar que las condiciones físicas del local donde se ofrecerá la conferencia sean las idóneas, el lugar debe ser amplio y tener espacio para un número mayor de personas que las que están contempladas entre ponentes y asistentes.
- El número de asientos debe ser suficiente para todo el público asistente.
- Cuidar que la posición de los asientos permita la visibilidad a todos los asistentes.
- La iluminación, la ventilación, el funcionamiento del equipo electrónico, deben ser los pertinentes al evento y estar en magníficas condiciones.
- Proveer agua para los conferencistas.



Figura 7 Serge Halimi, en una conferencia magistral en la sala *Miguel Covarrubias* del Centro Cultural Universitario de la UNAM.

PONENCIA

La ponencia es una tesis o resumen de una investigación que se presenta ante un congreso, un coloquio, una mesa redonda con el fin de llegar a conclusiones, recomendaciones, realizar un análisis y una deliberación previos.

A diferencia de la conferencia, la ponencia es una propuesta, a modo de tesis, sobre un tema concreto, que se somete al examen y análisis de una asamblea, generalmente en un congreso, mesa redonda o foro, en su estructura podemos considerar las siguientes partes: **antecedentes, proposición, confirmación, recomendaciones y conclusiones.**

En la sección de **antecedentes** se presenta una síntesis o recapitulación sobre lo que se ha hecho, dicho, investigado, estudiado, etc., sobre el tema que se expondrá. En esta parte, el ponente se introduce en su proposición, fundamentando y definiendo sus ideas con datos y argumentos de manera lógica.

En la **proposición**, el ponente establece con claridad su propuesta señalando los beneficios que aportará con su trabajo.

La parte central del trabajo es la **confirmación**, aquí el comunicador analiza su tesis, la afirma, la defiende, introduce opiniones adversas y equivocadas y las rebate con argumentos razones y ejemplos, si es posible, que deben ser presentados con apoyos verbales adecuados, expuestos con claridad, firmeza y entusiasmo, enfatizando las ideas principales reforzadas con ideas secundarias o apoyos visuales.

En la **recomendación** el ponente sugiere lo que considera pertinente para fundamentar su propuesta y para inclinar a su favor la opinión de quienes lo han escuchado.

La **conclusión** apoya las recomendaciones que el ponente ha hecho.

En cualquiera de las oportunidades en las que tengamos que intervenir en una presentación en público, es necesario tomar en cuenta que debemos contar con ciertas cualidades que debemos de desarrollar a través de la práctica para tener éxito en la interacción con una audiencia. A continuación, te mostramos un cuadro en el que podrás observar cuáles son estas cualidades.

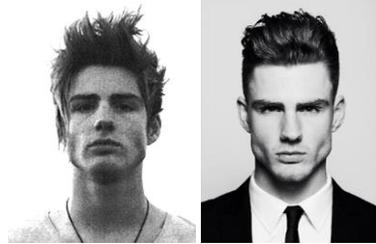


Figura 8 La presentación del ponente es muy importante para impactar al público.

Cualidades del comunicador para informar	Fórmula del éxito para el discurso informativo, las cinco C
Tener el conocimiento sobre el tema	Conocimiento
Ser claro	Claridad
Ser concreto	Concreción
Ser coherente	Coherencia
Tener convicción en tus ideas	Convicción

ENTREVISTA

La entrevista es una forma de expresión oral muy práctica en la actualidad a través de los medios de comunicación. Posiblemente, dentro de tus actividades académicas, has participado en la elaboración de una entrevista o por lo menos has escuchado alguna en la radio, televisión o Internet, sobre la vida u opinión de un político, de un cantante, de un deportista, de un artista etc., pero lo que sí es seguro, es que en tu vida profesional enfrentarás esta forma de comunicación en el lugar de cualquiera

de sus dos elementos importantes: como entrevistador o como entrevistado.

El propósito fundamental de la entrevista es obtener información. Este acto comunicativo requiere la presencia de un entrevistador y un entrevistado, ambos hablan y escuchan alternadamente y existe un propósito específico para realizar la entrevista. Las fases de la entrevista son dos: planeación y realización.

Planeación de la entrevista

Durante esta fase se determina el propósito general de la entrevista, se identifica a los entrevistados, se delimitan los propósitos específicos de la entrevista y se convierten en preguntas.

Modelo de planeación de una entrevista	
1)	Propósito general de la entrevista.
2)	Identificar quienes serán los entrevistados.
3)	Delimitar propósitos específicos.
4)	Convertir estos propósitos específicos en preguntas cerradas o abiertas.

Las preguntas abiertas permiten respuestas diversas en las que se puede extender el entrevistado.

Las preguntas cerradas son aquellas que ofrecen opiniones determinadas de respuestas, si/no, falso/verdadero, bueno/regular.

Lo más importante a considerar a la hora de planear una entrevista es procurar que las preguntas que se formulen sean relevantes para el tema que se está tratando. Hay que evitar sugerir la respuesta, como hacen muchos entrevistadores cuando formulan preguntas como: ¿Verdad que la terapia génica es el futuro de la medicina?

Realización de la entrevista

Durante la entrevista, es importante que el entrevistador asuma conscientemente su papel, debe crear una atmósfera propicia para la comunicación, escuchar atentamente al entrevistado, interrogarlo con cortesía, superar eficazmente las barreras de la comunicación y realizar adecuadamente las fases de apertura y cierre de la entrevista.

En la apertura se explica el propósito de la entrevista, si la entrevista es pública se presenta al entrevistado. Se inicia con preguntas sencillas para propiciar un clima de confianza, se pasa a preguntas de índole general y luego se formulan preguntas más específicas. En el cierre se notifica al entrevistado que se logró el propósito y se le da oportunidad de comentar o preguntar lo que juzgue pertinente.



Figura 9 Es importante planear la entrevista antes de realizarla. "Entrevista al Dr. José Narro Robles, Ex Rector de la UNAM, en IUS CANAL MULTIMEDIA" 7 de agosto de 2014.

DEBATE

Debate es la discusión de opiniones contrapuestas entre dos o más personas, proviene de *debatir*, del latín *debatuérre*, que significa: altercar, contender, discutir, disputar sobre algo. El debate, como herramienta pedagógica, es una de las técnicas de aprendizaje más eficaces, pues está comprobado que la reflexión propicia el aprendizaje significativo.

Las bases de un buen debate son la controversia de opiniones sobre un asunto o tema y la libertad de los participantes para expresar sus diversos puntos de vista. El debate es un recurso valioso para tratar temas que se prestan a las divergencias como la ética, la filosofía, la política, la religión, entre otros; se denomina también discusión, pero hay que tener en cuenta que no todas las discusiones pueden considerarse debates; para que

adquieran esta categoría, es necesario que se desarrollen en un marco de civilidad y de respeto a las opiniones de los demás.

Por medio de un debate se presenta ante un público a expertos o grupos de personas, que bajo la guía de un moderador, sostienen tesis contrarias sobre un tema, tratando de convencer con argumentos lógicos y motivacionales al auditorio con el fin de que éste tome las mejores decisiones sobre el tema en discusión.

Entre los elementos que debemos tomar en cuenta a la hora de organizar o participar en un debate, están los siguientes:

- Darle al discurso una estructura y formalidad determinada, en una secuencia de tiempos y participaciones equilibradas.
- El tema debe ser actual y de interés para el auditorio y elegirse de acuerdo con valores, creencias y convicciones.
- La información debe reflejar conocimiento de lo que ocurre a nivel local, nacional o internacional sobre el tema.
- Las aportaciones deben ser pertinentes al tema y exponerse en forma concisa.
- Nombrar un moderador o director del debate.
- Cada participante debe esperar su turno, que será señalado por el moderador, para exponer sus ideas.
- Expresar las ideas con entusiasmo y naturalidad y mantener el contacto visual con el público.
- Apoyarse en el paralenguaje para causar buena impresión en la audiencia.
- La presentación personal es de vital importancia, debe preferirse **una vestimenta que identifiquen al grupo**, buscando siempre la formalidad en el vestir.

Algunas de las ventajas que ofrece la práctica del debate son las siguientes:

- Desarrolla la habilidad de análisis.
- Promueve la capacidad de liderazgo.

- Fomenta el desarrollo de habilidades personales: estructuración de las ideas, escucha crítica, respuesta adecuada, comunicación oral.
- Desarrolla la capacidad para escuchar y aceptar las opiniones de los demás.
- Propicia la competencia para investigar.

Durante el desarrollo del debate, el director del mismo es el encargado de evitar que algún participante monopolice la discusión, que se establezca una discusión personal entre los integrantes del grupo, que las aportaciones sean más largas del tiempo asignado para cada participación, que se agrede a alguien, que no se respete el turno y se intervenga sin pedir la palabra, que no se escuchen las aportaciones de los demás o que se desvíe la discusión del tema central, para esto debe sintetizar de vez en cuando lo dicho por los participantes para centrarlos en el tema, calmar los ánimos si es pertinente o estimular la participación de quien se esté rezagando.



SEMINARIO

El seminario es uno de los más eficaces medios de comunicación, tiene por objeto reunir a un grupo afín para cambiar informaciones y experiencias, intentar la solución de algún problema, fijar una política, solventar una dificultad técnica o administrativa, decidir o recomendar determinado curso de acción

o lograr definir satisfactoriamente el sentido de una situación específica con la cooperación de todos los reunidos.

Estas reuniones de trabajo tienen mucha aceptación en la gerencia moderna y se basan en la aportación colectiva de las experiencias y de las opiniones de los individuos que participan en ellas, con el fin de indicar soluciones válidas a los problemas que constituyen su objeto. Es también muy utilizado en el contexto académico, por lo que no dudamos de que constantemente estés participando en este tipo de comunicación.

Estas reuniones no pueden ser jamás una exhibición personal porque están basadas en un trabajo de preparación y en la participación activa de los diversos integrantes. El seminario tiene las siguientes características:

- 1) Involucra grupo.
- 2) Requiere previsión y preparación.
- 3) Tiene una función aclarativa e informativa.
- 4) Es esencialmente formativa.
- 5) No necesita director de reunión.
- 6) No es un debate.

Involucra grupo

Un conjunto de personas se reúne para hablar, discutir, analizar, y resolver una situación dada, bajo un denominador común, como es la identidad de intereses entre los componentes. Este grupo estará integrado alrededor de un coordinador o moderador, al que nos referiremos después con la debida extensión.

Los integrantes del grupo no son espectadores, sino auténticos participantes, ya que sus ideas y opiniones son las que en definitiva resolverán de forma más conveniente la situación dada.

Requiere previsión y preparación

Requiere en primer término una previsión, ya que hay que estar preparado con anterioridad para cualquier contingencia que pueda presentarse en el curso del desarrollo de la reunión.

La preparación comprende esencialmente los aspectos siguientes:

1. Condiciones físicas adecuadas: Número de participantes, ventilación, iluminación, conveniente distribución de los asistentes a fin de que puedan ver, oír y hablar sin dificultades.
2. Conocimiento pleno del tema a tratar.
3. Conocimiento socio-psicológico.

Tiene función aclarativa e informativa

Cualquiera que sea la naturaleza del seminario, e independientemente del tema que en él se trate, siempre tendrá una función aclarativa e informativa. Si se trata de informar a los asistentes de un problema que ha surgido o de una medida que se quiere poner en práctica, es innegable que se requerirán aclaraciones para que los propósitos lleguen con toda nitidez a los participantes.

Si lo que se pretende es dar solución a un problema en la forma más satisfactoria, lo lógico es que el coordinador o moderador informe a los asistentes de todos los pormenores que rodean la situación, invitándolos a encontrar las soluciones más adecuadas.

Es esencialmente formativo

Esta afirmación se basa en el hecho de que todo grupo humano tiene capacidad de creación, lo que significa que la solución del problema está en “potencia” dentro del propio grupo.

Por un proceso de maduración, investigación y reflexión, el participante llega a una forma ideal de solución del problema que se plantea, el que se ratifica o modifica y finalmente se unifica a través del seminario, dotando éste al grupo de una capacidad creativa o de formación.

No necesita director de reunión

Para llegar a esta conclusión es preciso insistir en la diferencia que existe entre el coordinador o moderador de un seminario y el director de una reunión.

Mientras que el director de una reunión marca las directrices a seguir, de acuerdo con su criterio personal, asignando a cada cual su función dentro del grupo, el moderador sólo coordina las distintas tendencias, opiniones y soluciones aportadas

por los componentes del grupo, y ofrece una alternativa de disciplina y de orden en el funcionamiento de las distintas fases de la reunión, coadyuvando con su presencia a solucionar el problema en cuestión.

No es un debate

En un seminario, todos los participantes, desde el coordinador o moderador del grupo hasta los demás integrantes, tratan de encontrar soluciones al problema que los reúne, cada quien emite su opinión, en igualdad de condiciones; corresponde al coordinador la función de encauzar los argumentos emitidos, elegir los de mayor interés y unificarlos finalmente hasta producir la solución del problema cuestionado.

Un seminario pues, no es un debate, ya que no se trata de defender una tesis que puede tener apasionados oponentes. Se trata, por el contrario, de un diálogo amistoso y cordial para arribar a soluciones felices en torno al problema que se plantea.

Funciones del coordinador o moderador

1. Contribuir con su presencia a mantener una disciplina dentro del grupo.
2. Informar con claridad y precisión a cada participante de los pormenores de la situación planteada.
3. Invitar a los asistentes a que expongan sus ideas y opiniones en torno al problema que motiva la reunión.
4. Promover la participación de cada uno de los asistentes y cuidar que ninguno monopolice el tiempo de la sesión.
5. Controlar la intensidad de los sentimientos que la discusión pueda originar y que impidan un juicio sereno. Si un miembro del grupo intenta llevar a otros a su terreno, es su obligación obrar de modo que no se pierda de vista el problema que se discute.
6. Derivar de las conclusiones expuestas, aquella que resuelva, en forma satisfactoria, el problema planteado.

Características del coordinador o moderador

1. Agilidad y claridad en el pensamiento.
2. Habilidad para expresarse con facilidad.
3. Capacidad analítica.
4. Imparcialidad.
5. Tacto y paciencia.
6. Ausencia de prejuicios.
7. Sentido del humor.
8. Conocimiento práctico de los procedimientos parlamentarios.

Participación

El coordinador o moderador debe asegurarse que todos los integrantes del grupo hayan tomado parte en la reunión. Para lograr esta participación tan deseable, el coordinador debe animar a todos los presentes para que emitan su opinión y además:

1. Añadan información.
2. Examinen el problema desde su punto de vista.
3. Propongan soluciones.
4. Mantengan viva la discusión sobre el tema.
5. Repriman el personalismo.
6. Logren la conservación de un ambiente cordial.
7. Hagan avanzar la discusión.

Técnicas de las preguntas

Uno de los métodos más eficaces para estimular la discusión es el uso de las preguntas. A la hora de seguir esta técnica, se recomienda seguir las siguientes indicaciones:

1. Las preguntas deben ser formuladas de manera que provoquen una respuesta.
2. Deben evitarse las preguntas que se respondan con un monosílabo (sí o no).
3. Toda pregunta deberá presuponer una experiencia precedente que permita al interrogado responder.
4. Las preguntas deben ser expresadas con palabras sencillas.
5. La pregunta debe hacerse de modo natural, en un lenguaje adecuado al contexto.

PANEL

Este tipo de discusión se usa cuando el grupo es demasiado numeroso y se dificulta organizar el intercambio de ideas y experiencias para tomar una decisión, o cuando los miembros que lo forman carecen de la información suficiente para establecer una comunicación provechosa.

El panel se construye y desarrolla de la manera siguiente:

1. Se seleccionan cuatro o cinco personas con pleno conocimiento del tema para que puedan discutir en beneficio del público asistente.
2. La selección se hace con base en la capacidad de cada uno de los integrantes del panel para que expongan los hechos en una discusión inteligente; todos ellos representan los puntos de vista del grupo y actúan, por lo tanto, como portavoces del mismo.
3. Las personas seleccionadas se colocan por lo general en un estrado o escenario, en forma tal que el resto de los asistentes pueden verlos y oírlos sin dificultad.
4. Los seleccionados desarrollan un intercambio recíproco de ideas y puntos de vista, formulándose preguntas entre sí, como si se tratara de una reunión formativa o de toma de decisión.
5. Los individuos seleccionados no se limitan a hablar ante un público, sino que lo hacen para un público.



Figura 10 Se efectúa un panel cuando el grupo es demasiado numeroso y es complicado controlarlo.

SIMPOSIO

Esta forma de discusión pública se emplea por lo general en convenciones o conferencias, a las que han sido invitados un cierto número de expertos en determinadas ramas del saber para hablar en forma específica de un problema determinado.

Aunque guarda grandes analogías con el panel en lo que concierne a su desarrollo, pueden señalarse las características siguientes para este tipo de reunión:

1. Las personas seleccionadas -verdaderos expertos en el tema que se plantea- intervienen sucesivamente para presentar cada uno de sus puntos de vista o para tratar el tema desde un ángulo distinto.
2. El control y desarrollo de la charla corresponde al pequeño grupo de expertos seleccionados.
3. El público se limita a escuchar, pero en algún momento puede, sin embargo, dirigir preguntas a los expertos.
4. Como se trata de un tema que requiere grandes conocimientos técnicos y especializados, puede distribuirse al final de algún trabajo escrito relacionado con el mismo.¹

COLOQUIO

Es la reunión en que se convoca a un número limitado de personas para que debatan, discutan, intercambien ideas y opiniones sobre una temática, de manera organizada sin que necesariamente haya que concluir en un acuerdo.

1. Determinado el tema del coloquio -se preparará por todos los participantes de un grupo a lo largo de una semana-, así como el número de participantes -cuyos nombres serán develados en el momento en que se vaya a celebrar el coloquio.

2. El número de “participantes activos” en un coloquio deberá de ser la quinta parte del total de asistentes, con la finalidad de que todos tengan la ocasión de hablar.
3. Los participantes que no intervengan directamente en el coloquio se disponen alrededor de quienes participan, en calidad de “espectadores activos”.
4. Habrá una persona que preside y dirige el coloquio que puede facilitar la participación de todos los participantes, por una parte, señalar un límite de tiempo en el uso de la palabra a los más participativos y por otra, dirigir preguntas a los más reservados.⁴

4.7 Elementos para captar la atención del público y evitar interrupciones

Recursos para captar la atención del público

- Plantear una pregunta.
- Narrar una breve historia.
- Mostrar un objeto.
- Mencionar una cita.
- Aprovechar circunstancias o ventajas del local.
- Haciendo trabajar la imaginación del público.

Como evitar interrupciones al orador

- Dirigirles la mirada.
- Bajar el volumen de la voz para que resalte la del grupo imprudente.
- Hacer una pausa.
- Aumentar el volumen de la voz.
- Dirigirles alguna pregunta.
- Solicitar el favor de su atención.

Conecta con tu audiencia:

- Sonríe.
- Muestra entusiasmo y energía.
- Atrae la atención del receptor (muestra algún objeto relacionado con el tema).
- Mantén el Contacto visual.
- Mueve tus manos libre y espontáneamente, camina.

4.8 *La presentación oral*

Cuando el mensaje es oral la comunicación adquiere una nueva dimensión. La frialdad de la información escrita da paso al contacto visual entre el interlocutor y su audiencia. Nos movemos en el mundo de la imagen, donde la simple apariencia puede crear expectación. El estilo relajado, informal y sobretodo, entretenido que caracteriza a los programas de televisión se ha convertido en un modelo para quien pretenda ser un comunicador eficaz.

La empatía es la capacidad de asumir el punto de vista de otra persona. Las personas empáticas suelen sintonizar con las señales sociales sutiles que indican qué necesitan o qué quieren los demás y esta capacidad las hace más aptas para el desempeño de vocaciones tales como las profesiones sanitarias, la docencia, las ventas y la dirección de empresas (Goleman, 1997).

Nosotros deberíamos enfocar una presentación oral como una conversación en la que el ponente lleva la mayor parte del peso mientras que la audiencia, fundamentalmente, oye. Y, también, habla al final de la exposición. El comunicador experto nunca se referirá a su conferencia sino más bien a su charla. De esta forma, la dicotomía conferenciante/público se rompe y se acercan las posiciones entre las dos partes. Dicho de otra forma, el ponente tiende su mano amigable a la audiencia en un gesto de aproximación con la intención de que la comunicación fluya en los dos sentidos en una atmósfera de confraternidad. Llegado este caso, la audiencia se hace copartícipe de la información a través de su interés, sus gestos y sus comentarios y preguntas. De esta forma, se mejora la compenetración entre las dos partes y la eficacia de la ponencia mejora notablemente. Cuando estamos encima de un estrado, el ritmo de nuestros razonamientos tiene que estar acompasado con la capacidad de asimilación por parte de la audiencia. Ésta necesita un tiempo para entender y apreciar los matices de nuestra exposición. La audiencia no puede seguir la exposición “con la lengua fuera” porque la exposición de información se desarrolle a una velocidad tal que es imposible de digerir. No es posible mantener un nivel de atención adecuado cuando existe el miedo, por parte del público asistente, a que la ayuda visual sea arrebatada antes

de que se haya tenido tiempo para asimilarla. Dos o tres errores de este tipo serán suficientes para desviar la atención de nuestra audiencia.

Hay distintos elementos que hoy en día adquieren una importancia capital en el éxito de una charla: los cambios en la entonación del lenguaje, el movimiento de las manos o el control visual sobre la audiencia. Como ocurre con la televisión, el tiempo es oro: debemos cumplir estrictamente con las limitaciones de tiempo impuestas y adecuar el contenido al espacio concedido. En general, 10 minutos de charla equivalen a 4 folios leídos. Para ello es fundamental, además del conocimiento del tema, el ensayo previo y concienzudo, evitándose todo atisbo de improvisación. Ésta suele ser muy mala consejera y únicamente se puede recurrir a ella cuando el interlocutor goza de una amplia experiencia en situaciones similares; aún, en estos casos, lo que aparentemente y de cara a la audiencia puede tratarse de una improvisación, probablemente, se trate de una situación ya vivida anteriormente. Ésta es la gran habilidad del interlocutor: hacer espontánea y natural una situación que, en realidad, no lo es. Sin embargo, la frescura del momento puede reconducir el fino y tenue halo intercomunicador entre el ponente y su audiencia.

La comunicación oral, aunque con la misma organización de un artículo, no está sujeta al encorsetamiento del lenguaje escrito. Podemos ser “más naturales” tratando de buscar el acercamiento con la audiencia. Debemos de huir de los extremos y no utilizar, por tanto, ni un lenguaje excesivamente técnico ni exageradamente coloquial. Muchas veces es más importante lo que no debe hacerse que lo que debería hacerse; por ejemplo, si una persona habla con marcado acento de una determinada región, no debería intentar hablar con acento neutro, como hacían los presentadores de televisión hace veinte años. Probablemente, la energía gastada y la tensión acumulada podrían deslucir el contenido de nuestra exposición, además de que tendremos muchas posibilidades de mezclar vocablos con nuestro acento característico y con el otro más académico.

Los clichés y muletillas que se repiten con una frecuencia mayor de la normal pueden descalificar a un ponente. En este caso es muy probable que algunos miembros de la sala pierdan el interés sobre lo que estamos versando y se dediquen a llevar la contabilidad de las veces que hemos dicho la o las susodichas

palabras. Incluso si nuestro ritmo de repetición de vocablos es frenético, no sería extraño que algún miembro del público de las últimas filas fuera elevando el tono de su voz en el recuento del número de repeticiones para certificar las excelencias de un récord que está a punto de batirse. El antídoto contra este defecto es el ensayo, teniendo como público a nuestros compañeros de trabajo o familiares que nos informarán sobre los aspectos mejorables de nuestra exposición. De nuevo, evita la improvisación.

Hay conferenciantes que deslizan dentro de su exposición vocablos ingleses, pretendiendo con ello dar la impresión, por extrapolación, de un conocimiento profundo de la lengua inglesa. Craso error. La propia experiencia me dice que aquellos que mejor hablan el inglés evitarán por todos los medios la utilización de anglicismos. Al margen de modas pasajeras y potenciadas por la televisión, afortunadamente disponemos de un idioma suficientemente rico como para poder expresar nuestras ideas sólo con él, sin necesidad de la utilización de tales recursos cursis.

A lo largo de una exposición soy partidario de llevar a cabo los siguientes dos hechos: 1) después de un razonamiento largo, mostrar una diapositiva que resuma de una forma concisa el procedimiento seguido hasta ese punto. De esta manera se prepara a la audiencia para que se concentre en el punto fundamental de la comunicación; y 2) formular la correspondiente pregunta (que es una de las ideas fundamentales de la exposición) que ha de ser contestada como consecuencia del proceso inductivo y deductivo seguido hasta ese momento. Esta ligera parada permite un breve descanso a la audiencia, además de clarificar y definir uno de los objetivos de la exposición. Esta es una técnica muy usual de las campañas publicitarias que, al plantear una pregunta en una valla durante un cierto tiempo, crean el interés y la curiosidad de los potenciales compradores, de tal forma que cuando el nombre del producto ha arraigado suficientemente entre el público, se desvela el misterio, esta técnica se puede implementar de igual forma durante una exposición al lanzar una pregunta que será respondida en algún momento.

La creatividad es algo que cada vez se valora más en las reuniones científicas. Hay muchas formas interesantes de comunicar resultados y datos estadísticos. Si manejamos ecuaciones resultaría más didáctico concentrarnos en las consecuencias

que se derivan de las expresiones matemáticas más que en su propia génesis. La extracción de consecuencias químico-biológicas a partir de expresiones matemáticas no es fácil y, por ello, si se consigue, el reconocimiento por parte del auditorio será mayor. En definitiva, hay que mostrarse interesante: mantén el contacto visual con el público que te oye, muéstrate relajado y cómodo y sé gráfico en tu conversación. En las reuniones científicas, cada charla se encuadra dentro de un simposio que tiene un elemento común. Por tanto, lo que vayas a comunicar estará muy relacionado con lo que previamente hayan expuesto otros interlocutores. Si, en algún momento, te refieres a uno de ellos, la audiencia comprenderá que tú, también, has estado como uno más en la audiencia, recibiendo la información de otros ponentes. Esta mezcla ayuda a la creación posterior del ambiente de comunicación mutuo entre las partes implicadas: interlocutor/audiencia y audiencia/interlocutor. La Tabla 3 resume los problemas más comunes que pueden descalificar a una exposición oral.

- 1) Presentación de los datos en forma fría e inexpressiva.
- 2) Postura rígida del ponente con ausencia de movimientos corporales: ausencia de lenguaje no verbal.
- 3) Falta de contacto visual con la audiencia
- 4) Vocalización monótona y lenta o muy rápida, sin cambios de inflexión de la voz.
- 5) Utilización reiterada de muletillas en el lenguaje
- 6) Presentación de material de manera desordenada, sin unas conclusiones claras.
- 7) Manejo inadecuado del micrófono.

Tabla 3 problemas más comunes que pueden descalificar a una exposición oral.

La presentación de una comunicación oral en una reunión científica es un privilegio al alcance de unos pocos que, por lo tanto, merece la pena prepararse de forma concienzuda. Si todo sale bien, nuestra figura saldrá reforzada frente a la audiencia y, lo que es más importante, nuestra propia autoestima se verá fortalecida y en mejores condiciones de afrontar con éxito situaciones más complicadas.

EL AUXILIAR DE LA COMUNICACIÓN ORAL

Las diapositivas

El elemento central de la comunicación oral es el propio ponente; sin embargo, hay un elemento adicional que puede ayudar a mejorar o a empeorar la calidad de la exposición: las diapositivas. Deben utilizarse para apoyar la palabra y nunca para reemplazarla. Son el guión de lo que pretendes comunicar. Hay una serie de reglas elementales que permiten mejorar la calidad de las diapositivas:

- 1) La diapositiva debe ser simple y con no más de una idea. El frenético ritmo de vida hace que asimilemos las noticias en forma de titulares. Una diapositiva complicada debe convertirse en varias simples. Sustituye las columnas de datos por gráficos y figuras.
- 2) Utilice los colores de una manera lógica. El color facilita tanto el aprendizaje como la comprensión. Sin embargo, demasiados colores pueden distraer a la audiencia de la idea que tratamos de transmitir. Como regla general, no utilice más de dos colores a menos que use un tercero para poner énfasis en algún punto concreto. En general el color más llamativo debe utilizarse para apoyar o destacar algo noticable. No utilice fondos de dibujos o rallas que pueden quitar protagonismo a la idea que estamos tratando de vender.
- 3) No incluya nada en la diapositiva que no vaya a comentar. La diapositiva hay que “trabajarla” durante la exposición, dirigiendo la atención del público allí donde nos interese. Deben ser autoexplicativas. Es una muy mala costumbre, demasiado generalizada, el paso de las diapositivas de manera rápida por haber superado el espacio de tiempo que teníamos asignado.
- 4) Utilice la regla de los ochos: excluyendo el título, no incluya más de ocho líneas y no más de ocho palabras por línea. Por otra parte, elija un tamaño de letra adecuado que permita su fácil lectura.
- 5) La cadencia de la exposición debe de ser de una diapositiva/minuto.

- 6) No perder el contacto visual con la audiencia. No hay que hablar a la diapositiva. En la actualidad la amplia utilización del señalador de tipo láser nos permite mantener nuestra posición en el centro del estrado. Antes, con los señaladores, al estar la pantalla en un extremo de la sala, se obligaba al disertador a desplazarse a un lateral con la consiguiente pérdida del campo visual de, prácticamente, las dos terceras partes de la audiencia.

El señalador láser también requiere su técnica. Es un detector del estado de nerviosismo del que habla. Hay que pulsarlo cuando se quiera concentrar la atención de la audiencia hacia donde lo dirigimos. Es un mal hábito la dirección del rayo hacia ningún punto concreto de la pantalla, describiendo sucesiones de círculos sin ningún sentido y, por lo tanto, con una nula efectividad. Además, cuando el interlocutor se vuelve para mirar de nuevo a la audiencia, sin ninguna actitud agresiva consciente, al mantener pulsado el señalador puede dirigir el rayo hacia la audiencia como si se tratara del maléfico Darth Vader tratando de aniquilar a su hijo Skywalker de la Guerra de las Galaxias, el Imperio Contraataca. Resulta cómico y lo he sufrido personalmente, al ser un miembro más de la audiencia, vivir la actitud defensiva de la audiencia, agachando las cabezas para tratar de evitar al nocivo rayo rojo en un movimiento acompasado del tipo de la ola que, sin embargo, nada tenía que ver con las muestras de ánimo y colorismo características de los grandes acontecimientos deportivos.

He podido presenciar buenas exposiciones que perdieron su primera impresión positiva debido a que la persona detrás del atril fue incapaz de una correcta finalización dilatando sin ninguna razón convincente la última parte de la charla, tras repetidos “en conclusión”, “finalmente” y “por último”. Frente a este comportamiento, tenemos el opuesto en el que el interlocutor con un escueto y brusco “gracias” cercena su exposición. La última parte de ésta debe servir para redondear la exposición, enlazar los principales puntos y concentrar la atención de los oyentes en el punto principal. Las conclusiones representan, en suma, la tesis o definitiva aportación del investigador a su campo de conocimiento y los puntos de partida para nuevas investigaciones.

Villar (Villar, 1999) proporciona, en un breve artículo, normas concretas de cómo diseñar una buena diapositiva.

Cañón de vídeo

Las nuevas técnicas pueden ser de una ayuda inestimable para mantener la atención de la audiencia. Por ejemplo, el cañón de vídeo es una excelente ayuda para ilustrar la estereoquímica, para visualizar modelos moleculares desde diferentes ángulos, o para mostrar el acoplamiento de un fármaco al centro activo de un enzima.

Cartel

Un cartel o poster, según la terminología anglosajona, utiliza un modo de comunicación diferente, va dirigido a una audiencia distinta e induce un tipo de discusión diferente de la que se deriva de una exposición con diapositivas. Debe hacer un mínimo uso de las palabras y basarse, fundamentalmente, en información a través de la imagen. El título debe ser legible a una distancia aproximada de dos metros y el texto a unos sesenta centímetros.

Los asistentes a una exposición oral constituyen una audiencia "cautiva". Por otra parte, los asistentes a una sesión de carteles son más variados y fluidos. Puede que hayan ido a buscar, de manera específica, la información del cartel o, en la mayoría de los casos, que pasen por delante de él de manera accidental. El tiempo dedicado a las preguntas en una comunicación oral se suele restringir al final de la exposición, mientras que con el cartel puede darse un contacto más individual, extenso y animado.⁵

REFERENCIAS

1. Cantú, O. L. y Roque, S. M. (2010). Comunicación para ingenieros. Patria. México. pp. 130-132, 134-139, 142-151.
2. Gordo V. (1999). El poder de la imagen pública. Edamex. México. pp. 161-167.
3. Fonseca M. [et al.]. (2011). “Comunicación oral y escrita”. México. pp. 52-53.
4. Carratalá F. (1998). Teoría y práctica del Coloquio I. Propuestas metodológicas para el “diálogo ordenado”. Buenos Aires. Argentina.
5. Campos J. (2000). La comunicación científica: ¿Arte o técnica? Ars Pharmaceutica. núm. 41, pp. 11-18.
6. Baltasar Gracián (n. d.). Extraída el 18/IV/2015 desde <http://www.biografiasyvidas.com/biografia/g/gracian.htm>
7. François La Rochefoucauld extraída el 19/IV/2015 http://www.biografiasyvidas.com/biografia/l/la_rochefoucauld.htm



COMUNICACIÓN ESCRITA

CAPÍTULO V

OBJETIVO:

Revisar los elementos de la comunicación escrita para desarrollar ideas, anotaciones, borradores y textos de manera profesional.

COMUNICACIÓN

*“La función primaria de la comunicación escrita
es facilitar el sometimiento.”*

Claude Lévi-Strauss



5.1 *Saber escribir*

Saber escribir es tan importante como *saber hablar*, *saber escuchar* y *saber leer*. *Saber escribir* implica el conocimiento y el manejo de diversos recursos expresivos en los distintos contextos de interacción o entornos comunicativos. Escribir, es dirigirse a alguien, plantear preguntas y ofrecer respuestas, hacer peticiones, ofrecer ayuda, expresar ideas, emociones, representar lo real... mediante la elaboración de textos y plasmarlos en distintos soportes.

Saber escribir, por consiguientes, es una competencia profesional que se ejecuta en cualquier campo del saber y en cualquier actividad propia de estos entornos. Por otra parte, es importante señalar que la habilidad de *saber escribir* requiere no sólo el conocimiento y las capacidades instrumentales para llevarla a cabo, sino la actitud adecuada frente a la escritura. Ya se sabe que no es nada fácil, que la escritura es una actividad compleja que requiere tiempo, disposición, dedicación, conocimientos y cierto grado de esfuerzo.

A escribir se aprende escribiendo; por ello lo más recomendable es, precisamente, el ejercicio de la escritura. En el mundo profesional y laboral, la producción de textos se volverá una necesidad porque, puesto que es imprescindible la comunicación por escrito con una diversa cantidad de interlocutores.

Ahora bien, para aprender a usar una lengua es necesario *usarla*, ejecutarla y conocer todos sus recursos y convenciones, producir actos de habla de escritura que nos permitan generar intercambios comunicativos, aunque en este caso se den en forma diferida. Saber usar una lengua no sólo involucra el conocimiento de su gramática y su vocabulario sino, sobre todo, saber qué decir a quién, cómo, en qué contexto, por qué y para qué.

Sin embargo, es necesario señalar que en el mundo de la cultura escrita la honestidad es absolutamente indispensable: el plagio o la copia no conducen a nada, excepto a evitar que el pensamiento funcione como debe ser. Pensar también requiere un esfuerzo, a veces bastante considerable, y la escritura necesita del pensamiento para su manifestación. Por lo mismo, decimos que la escritura demanda tiempo para su ejecución; no es posi-

ble escribir un buen texto en el primer intento si hemos de pensar y representar nuestras ideas hasta que sean claras y, además porque la elaboración de un texto escrito exige claridad en su expresión, así como tomar en consideración los aspectos de coherencia, cohesión adecuación, corrección, variación, y registro que confluyen en el estilo del texto.¹

5.2 Gramática, acentuación y puntuación

GRAMÁTICA

Elementos básicos de la gramática:

El género

En español existen tres géneros: masculino, femenino y neutro.

El número

Relacionado con la cantidad de personas o cosas de que se trate: singular y plural

Los afijos

Partículas que se colocan al principio o al final de las palabras para modificar su significado. Se clasifican en:

- **Prefijos** - se anteponen a la raíz del nombre.
Ej. **Sobre** alimentación, **hipertensión**, **hipoglucemia**, **subdesarrollo**, **contrarrevolución**.
- **Sufijos** - van al final de la palabra, un capítulo especial es el dedicado a “diminutivos y aumentativos”.
Ej. **Hombrecito**, **hombrón**.

El artículo

Precede al sustantivo y debe concordar en género y número. Sirve para precisar el sustantivo.

ARTÍCULOS	MASCULINO		FEMENINO	
	SINGULAR	PLURAL	SINGULAR	PLURAL
Determinante o definido	El	Los	La	Las
Indeterminante o indefinido	Un	Unos	Una	Unas

Contracciones: al (a + el) del (de + el)

Neutro: lo

El sustantivo

Son las palabras con las que designamos a los objetos, lugares y seres (**pronombres**).

Son los pilares sobre los que se asienta el tema de cualquier texto o discurso.

En algunos casos algunos verbos en infinitivo pueden convertirse en sustantivos.

Ejemplo:

Amar es lo mejor de la vida

El pronombre

Sustituye al nombre o lo determina.

De acuerdo al papel que desempeñe en la oración, generalmente se les clasifica de la siguiente manera:

Personales	yo, tú, usted, él, ella, nosotros, nosotras, ustedes, ellos, ellas, conmigo, contigo, consigo, me, te, se
Demostrativos	ésta, ésa, aquella, éste, ése, aquel, éstas, éstas, aquellas, éstos, éstos, aquellos, esto, eso, aquello (no se acentúan) aquí, ahí, allí, acá, allá
Posesivos	mi, tu, su, mis, tus, sus mía, tuya, suya, mío, tuyo, suyo mías, tuyas, suyas, míos, tuyos, suyos nuestra, nuestras, nuestro, nuestros
Relativos	que, quien, quienes, cual, cuales, cuya, cuyo, cuyas, cuyos, cuanta, cuanto, cuantas, cuantos
Indefinidos	algo, alguno, alguien, nadie, ninguno, cualquiera, cualquiera, cualesquiera, único, demás, poco, nada, bastante, bastantes, demasiado, muchos, otra
Interrogativos	qué, quién, cuánto
Numerales	Números que sustituyen al sustantivo Ej. vinieron tres a buscarte

El verbo

Enuncia la existencia, el estado o la acción de los sustantivos que son sujetos.

Es el elemento indispensable para constituir las oraciones.

El adverbio

Acompaña a los verbos para indicar algunas especificaciones.

Se les agrupa por su contenido, según expresen:

Clasificación	Ejemplos
Tiempo	Ya, hoy, ayer, anteaer, mañana, ahora, antes, después, entonces, luego, tarde, temprano, pronto, siempre, nunca, jamás, aún, cuando, todavía, mientras, antaño, antiguamente, últimamente, anteriormente, posteriormente
Lugar	Ahí, aquí, allí, acá, allá, cerca, lejos, donde, adonde, frente, enfrente, delante, adelante, detrás, atrás, dentro, adentro, fuera, afuera, arriba, abajo, debajo, encima, junto.
Modo	Así, bien, mal, apenas, despacio, aprisa, alto, bajo, excepto, conforme, gratis, adrede, fuerte, suave, ligeramente, y muchos terminados en... mente.
Cantidad	Más, menos, casi, nada, mucho, poco, bastante, cuanto, hartó, demasiado, tanto, medio.
Afirmación	Sí, cierto, ciertamente, verdaderamente, realmente, también, absolutamente.
Negación	No, ni, nunca, jamás, nada.
Duda	Quizá, (o quizás), acaso, tal vez.
Comparación	Tan, más, menos, igualmente, mejor, peor, tal.

El adjetivo

Los adjetivos precisan, afinan, concretan el significado de los sustantivos (o de los pronombres); deben concordar en género y número con el sustantivo.

Los adjetivos se dividen en dos grupos que, a su vez, se dividen en varias clases:

Calificativos

Indican características, cualidades y defectos del sustantivo

Ejemplos:

- Gran hombre, tierra fértil, dulce miel, frío hielo, radiante sol, niña bonita, monstruo horrible.

Además, los adjetivos calificativos pueden tener grados en su aplicación. La forma normal de establecer comparaciones con los adjetivos es usando **más... que** y **menos... que**.

Los superlativos, es decir el grado máximo que pueda alcanzar una característica, se forman añadiendo al adjetivo, la terminación **ísimo** o **ísima**.

Determinativos

Limitan o concretan al sustantivo. En términos generales, se subdividen en demostrativos, posesivos, numerales y gentilicios.

Demostrativos	Determinan espacio y tiempo y delimitan la extensión del sustantivo.
Ejemplos: • Ese ventilador, aquellas hojas, estas páginas, esos datos.	
Posesivos	Indican una relación de propiedad o pertenencia referida al sustantivo.
Ejemplos: • Mi casa, el nombre tuyo, nuestra felicidad, su biblioteca	
Numerales	Señalan condiciones cuantitativas del sustantivo. Pueden ser cardinales, ordinales, partitivos, múltiples, y distributivos.
Ejemplos: • Cien voces, tercer lugar, medio día, triple alianza, ambos títulos	
Gentilicios	Indica que una persona o cosa proviene de un determinado lugar. Siempre se escriben con minúsculas.
Ejemplos:	

- Artesanía mexicana, baile irlandés, lengua inglesa, niño yucateco

La preposición

Las preposiciones unen términos, señalando una relación de dependencia.

Indican las más diversas relaciones: dirección, lugar, tiempo, modo, límite, destino, cercanía, punto de partida, precio, etc.

Las preposiciones españolas son veinte:

*A Ante Bajo Cabe Con Contra De Desde En Entre
Hacia Hasta Para Pero Por Según Sin So Sobre Tras*

Nota:

Al utilizar preposiciones en la construcción de oraciones, se pueden cometer errores por sustitución, aumento, omisión.

Ejemplos:

Formas inadecuadas	Formas adecuadas
Reflexionó mucho el proyecto	Reflexionó mucho sobre el proyecto
Me presentó con el jefe	Me presentó al jefe
Es jarabe para la tos	Es jarabe contra la tos
Se apropió todos los datos	Se apropió de todos los datos
Se ensució de polvo	Se ensució con polvo
Bajo mi punto de vista	Desde mi punto de vista
Llegó de a caballo	Llegó a caballo
A menos de que salga	A menos que salga
No sabe en el error que esta	No sabe el error en que está
Esa ocasión no lo vimos	En esa ocasión no lo vimos

La conjunción

Las conjunciones unen términos o construcciones, haciendo que toda la oración adquiera un sentido expresivo completo.

Por su significado sintáctico, se clasifican así:

Clasificación		Función
Copulativas	y, e, ni, que	Unión
Disyuntivas	o, u, sea, bien	Opción

Adversativas	Aunque, pero, mas, sino, al contrario, antes bien, si bien, no obstante, sin embargo.	Adversidad
Causales	Pues, porque, puesto que, ya que.	Causalidad
Comparativas	como, así como, como que, de esta manera.	Comparación
Condicionales	Si, como, siempre que, con tal que, dado que, ya que, una vez que.	Condición
Consecutivas	Pues, así, así que, ahora bien, sobre todo, por consiguiente, de manera que.	Consecuencia
Temporales	Cuando, antes, luego, después, en seguida.	Tiempo
Finales	Porque, para que, a fin de que, con el fin de que.	Finalidad
Explicativas	O sea, es decir, mejor dicho.	Aclaración

Ejemplos:

- **Copulativas**
Fuimos a Londres **y** a París
No puedes mezclar peras **e** higos (cuando la palabra siguiente comienza con el sonido i, se sustituye i por e.
No fuimos **ni** a Londres **ni** a París
El libro del **que** (del cual) estamos hablando
- **Disyuntivas**
Tendré que elegir entre viajar a Londres **o** a París
Tiene que elegir entre uno **u** otro
Tendré que esperarla, **sea** que venga o no
Puedes tomar el sol **bien** en la terraza, **bien** en el jardín
- **Adversativas**
Iré a clase, **aunque** esté lloviendo
Creo que son hermanos, **pero** no estoy seguro
Desearía complacerte, **mas** no me es posible

Nota: debe distinguirse claramente la conjunción adversativa **mas** (sin tilde), del adverbio de cantidad **más**

No llegué tarde a propósito, **sino** porque me quedé dormido

No estoy equivocado, **al contrario** tengo razón en lo que digo

No ignoraba de qué estaba hablando, **antes bien** estaba plenamente informado

No es una mala película, **sin bien** tampoco es una obra maestra

Procuraré recibirlo, **no obstante** tener mi agenda completa

Me aseguré que vendría, **sin embargo** todavía no ha llegado

- **Causales**

Lo recibí con todo gusto, **pues** me interesaba oír su opinión

No ignoraba de qué estaba hablando, **porque** estaba plenamente informado

No me sorprendió lo dicho, **puesto** que ya lo sabía

- **Comparativas**

Le atrae tanto el estudio **como** los deportes

Le interesa la música **así como** la literatura

Le diré cuatro frescas, **como que** me llamo Juan

Debes decirle todo, **de esta manera** estarás tranquilo

- **Condicionales**

Le avisaré, **si** llego a tiempo

Le hablé **como** si fuera su padre

Le diré eso **siempre** que me escuche

Trataré de escucharlo **con tal que** no se vaya

Espero que no se haya ido **dado que** lo necesitamos

Harás los ejercicios tu solo **una vez que** te lo explique

- **Consecutivas**

Espero que me hayan comprendido, **pues** creo haberlo explicado bien

Ese vestido está manchado, **así** no puedes presentarte

Se lo dije claramente, **así que** espero que lo tome en cuenta

El equipo hizo lo que pudo, **ahora bien**, debieron estar mejor preparados

París es una ciudad maravillosa, **sobre todo** en primavera

Ya estamos todos presentes, **por consiguiente**, podemos iniciar la reunión

Este asunto está terminado, **de manera que** podemos archivar toda la documentación

- **Temporales**

Comenzó a llover **cuando** estaba llegando a mi casa
Trataré de llegar a mi casa **antes** de que comience a llover
Nos vemos **luego** de que termine la película
Te llamaré por teléfono **después** de almorzar

- **Finales**

Practico la computación **porque** me gusta
Siempre hay que estar mentalmente activo, **a fin** de superarse permanentemente
Planifícaron todo cuidadosamente **con el fin de que** nada fuera a fallar

- **Explicativas**

Está muy contaminado el ambiente, o sea que hay muchas partículas flotantes
Está muy balanceado este platillo, es decir tiene carbohidratos, proteínas y lípidos
Es muy hábil en la escritura, mejor dicho, es un escritor consumado

La interjección

Son exclamaciones.
Expresan sensaciones o emociones de la persona que habla.
¡Caramba! no esperaba esto.

Otras que actúan como llamada a la persona a quien se habla
¡EH! venga usted para acá

Otras que tratan de dar una imagen viva de una acción
¡ZAS! se cortó la luz

Por traslación pueden convertirse en interjecciones palabras o grupos de palabras de otras clases:
¡yaya!, ¡hombre!, ¡demonio!, ¡bueno!, ¡Dios mío!, ¡maldita sea!, ¡pues sí!, ¡Buenos días!

ACENTUACIÓN

Las sílabas

Se llama sílaba al conjunto de letras que se pronuncian en una sola emisión de voz.

Dependiendo de su número y de sílabas, las palabras pueden ser:

Con una vocal	Con dos	Con tres	Con cuatro en adelante
monosílabas	bisílabas	trisílabas	polisílabas

Las sílabas dentro de cada palabra, se cuentan de derecha a izquierda.

Ejemplo:

re	cuér	da	me
antes de la antepenúltima	antepenúltima	penúltima	última

Con el objeto de dividir correctamente las palabras, es aconsejable recordar que:

Una consonante entre dos vocales, va con la última vocal. Ejemplo: a-ma
Las consonantes dobles (ch, ll, rr) no se separan y siempre pertenecen a la misma sílaba. Ejemplo: me-cha, ca-ba-llo, ca-rro
La sílaba des no se descompone. Ejemplo: des-ba-ra-tar
Lo mismo ocurre con las sílabas nos y vos. Ejemplo: nos-o-tros, vos-o-tros

El acento

Se llama acento a la mayor elevación de voz, que recae en una sílaba al pronunciar una palabra. El acento puede ser:

Esdrújulas o proparoxítonas Aquellas que llevan el acento prosódico en la antepenúltima sílaba. Ejemplo: médico	Todas las palabras esdrújulas Ejemplos: lámpara , cuadrúpedo , ortográfico
Sobresdrújulas Aquellas que llevan el acento prosódico antes de la antepenúltima sílaba. Ejemplo: pá-ga-me-lo	Todas las palabras sobresdrújulas Ejemplos: exámenes , permítelo

Otras reglas de acentuación

Se acentúan con acento diacrítico interrogaciones, admiraciones o expresiones de carácter dubitativo	
¿Qué? ¿Quién? ¿Cuánto? ¿Dónde? ¿Cuándo? ¿Cómo? ¿Por qué? ¡Cómo! Qué	¿Qué vas a hacer mañana? ¿Quién rompió el florero? ¿Cuánto costó la computadora? ¿Dónde está el carro? ¿Cuándo vamos al circo? ¿Cómo te quedó el pan? ¿Por qué no llegaste ayer? ¡Cómo que ya se fueron! No sé qué hacer

Cuando la conjunción o se encuentra entre letras no necesita acento, porque no existe la posibilidad de error. Pero si al escribir 3 o 4 pudiera leerse trescientos cuatro, es indispensable que se le ponga la tilde: 3 ó 4.

Diptongos, triptongos e hiatos	
Diptongo Conjunto de dos vocales dentro de una misma sílaba, una de las cuales será siempre una vocal cerrada (i, u) Ejemplos: avión, Jaime cuerpo, viudo Notas:	Si el acento de la palabra recae sobre una sílaba con diptongo, la tilde se coloca sobre la vocal abierta (a,e,o) Ejemplo: huésped Los monosílabos fue, dio, vío no llevan tilde.

<p>Cuando observemos que las dos vocales que aparecen juntas dentro de una misma sílaba son abiertas (a,e,o) no hay diptongo y pueden separarse las sílabas. Ejemplos: a-ho-ra</p> <p>La presencia de una h intercalada no invalida la existencia de un posible diptongo</p>	
<p>Triptongo Tres vocales aparecen dentro de una misma sílaba. La vocal situada en el centro es siempre abierta, en tanto que las de los extremos son cerradas. Sólo hay cuatro posibles triptongos: uai (averiguáis) uei (averigüéis) iai (iniciáis) iei (iniciéis)</p>	<p>Si el acento recae sobre una sílaba con triptongo, la tilde se coloca sobre la vocal abierta (a,e,o) Ejemplo: averiguáis</p>
<p>Hiato Dos vocales se encuentran en contacto dentro de una palabra, pero no forman parte de la misma sílaba. Si las dos vocales son abiertas existe hiato</p> <p>Cuando la fuerza de pronunciación de la palabra recae sobre la vocal cerrada</p> <p>Si ambas vocales son cerradas (ui, iu)</p>	<p>Si se trata de dos vocales abiertas, la tilde se coloca según las reglas generales. Ejemplos: le-ón, co-á-gu-lo</p> <p>El posible diptongo se deshace si la fuerza de la palabra recae sobre la vocal cerrada y la tilde se coloca sobre ella independientemente de las reglas generales. Ejemplo: ca-í-da, son-re-ír, re-ú-no</p> <p>Colocamos el acento en la última vocal Ejemplos: benjuí, cuidate</p>

PUNTUACIÓN

Los signos de puntuación permiten pausar la lectura dándole ritmo y entonación. La coma con un tiempo, el punto y coma, con dos y el punto, con tres.

La coma
<p>Separa elementos análogos de una serie, sean palabras, frases u oraciones.</p>
<p>Ejemplo: “En el comedor contiguo la mesa estaba servida para el espléndido desayuno criollo: tamales de hoja, morcillas de arroz, huevos revueltos en cazuela, una rica variedad de panes dulces sobre paños de encaje...” * Excepción: Cuando el último ejemplo va unido por una conjunción (y, ni, o): “La vida se lleva las horas, los días, los meses y los años”</p>
<p>Separa elementos que tienen carácter incidental dentro de la oración.</p>
<p>Ejemplo: “Poco después de la media noche cuando regresó a la casa, le anunciaron que una mujer lo esperaba en la sala de visitas. El general creía, al contrario, que ése no fue el final sino el principio de una gran amistad”</p>
<p>Separa sustantivos.</p>
<p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lugar y fecha: México, D.F., 25 de septiembre del 2000 • Nombres invertidos: Díaz Mirón, Salvador. • Ciudades y estados: Cuernavaca, Morelos, México.
<p>Entre reiterativas que dan fuerza o énfasis.</p>
<p>Ejemplo: “Todo placer quiere eternidad, quiere profunda, profunda eternidad”</p>
<p>Encierra expresiones ilativas o aclaratorias (además, pues, por consiguiente, asimismo, en consecuencia, sin duda, no obstante, sin embargo, por otra parte, en fin, esto es, o sea, es decir, y otros similares).</p>
<p>Ejemplo:</p>

“El poeta debe volcar su creatividad en palabras, es decir, en signos convencionalmente comunicables”
Omisión de un verbo.
Ejemplo: “La bondad es simple; la maldad, múltiple”
Reemplaza una conjunción o frase causal (porque, puesto que, etc.).

El punto
Se emplea al final de una oración para indicar que lo que precede forma un sentido completo.
El punto final indica una pausa más larga, ya que ha terminado de exponerse una idea completa (o al menos un aspecto de esta idea).
En otras palabras, cuando guarda una estrecha relación con lo que sigue, se utiliza punto y seguido y, cuando esta relación es sólo general, punto y aparte.

El punto y coma
Señala una pausa y un descenso en la entonación, los cuales no suponen, como el punto, el fin de la oración completa, sino un mero descanso que separa dos de sus miembros.
Enumera cuando los elementos que deben separarse, son de considerable extensión o contienen en sí mismos, una coma.

Los dos puntos
Después de frases anunciadoras
por ejemplo: así: de este modo: lo siguiente: como sigue:
Para escribir a continuación un listado
Ejemplo: Algunos estados de la República Mexicana que no cuentan con salida al mar son: Aguascalientes, Querétaro, Hidalgo, Puebla, Zacatecas.
Antes de una conclusión.
Ejemplo: “La UNAM tiene un objetivo central: la excelencia académica”
Antes de una cita textual.
Ejemplo: “Benito Juárez dijo: “Entre los ciudadanos como entre las naciones el respeto al derecho ajeno es la paz”

Después de los encabezamientos de cartas, solicitudes, memoranda.
Ejemplo: Querido amigo:

Los puntos suspensivos	
Señalan una pausa inesperada o la conclusión vaga de una frase.	
Ejemplo: No es eso, sino que... Era grácil, bella, altanera, distante...	

Los signos auxiliares	
Comillas	Citas textuales Destacar expresiones Señalar términos deformados Encerrar significados / traducciones Citar títulos de obras Nombres propios de instituciones
Paréntesis	Aclaraciones / ampliaciones Dichos en vos baja Referencias bibliográficas Traducciones de expresiones extranjeras Aclaraciones de abreviaturas Indicaciones en obras de teatro Expresiones algebraicas
Guion	Corte palabras al final de un renglón Unión de gentilicios Unión de voces compuestas Separación de sílabas
Raya o guion largo	A modo de paréntesis para aclaraciones Encierro de oraciones incidentales dentro de un paréntesis Cambio de interlocutor en un diálogo
Diagonal o barra	Límite de versos en línea seguida Separación de diferentes significados en el diccionario Llenado de espacios en documentos legales
Diéresis	En “güe” y “gü” para señalar que debe pronunciarse la “u”
Asterisco o llamada	Remisión a notas a pie de página Enumeraciones
Apóstrofo	Construcción de ciertas palabras extranjeras

5.3 La redacción

¿Qué dignifica redactar?

Redactar significa expresar por medio de la palabra escrita: sucesos, acuerdos, pensamientos, así como deseos, vivencias, sentimientos, ideas, resultados de investigaciones, etc.

La preocupación principal de la persona que escribe debe ser la de expresar sus ideas con claridad. Redactar bien es ante todo pensar bien.²

CARACTERÍSTICAS DE LA REDACCIÓN

La expresión escrita debe ser:

- *Sencilla*, es decir, espontánea, sin amaneramientos, ni artificios.
- *Clara*, sin ambigüedades, sin oscurantismos que afecten la expresión.
- *Precisa*, sin palabras innecesarias o superfluas, el pensamiento debe ser conciso.
- *Original*, evitando ser copia de otro en el modo de decir y de expresar ideas.

Para el dominio de la redacción no únicamente se deben tener conocimientos lingüísticos o gramaticales, también se tiene que leer correctamente y, sobre todo, escribir, pues la labor de redactar sólo se aprende redactando.²

Oscurantismo

Defensa de ideas o actitudes irracionales o retrógradas.⁴

ELEMENTOS DE LA REDACCIÓN: COHERENCIA, COHESIÓN, ADECUACIÓN, CORRECCIÓN, VARIACIÓN Y REGISTRO

Los elementos necesarios para la adecuada comprensión y producción de un texto son: coherencia, cohesión, adecuación, corrección, variación y registro. Veamos cada uno por separado.

Coherencia:

Es la propiedad que organiza semánticamente los textos y que se manifiesta en el nivel profundo del mismo: las proposiciones deben aparecer relacionadas por un tema en común; es decir, en el texto debe predominar el manejo de un solo tema, no es posible que contenga varios temas porque entonces no se desarrolla ninguno de manera suficiente.

Por tanto, un texto es coherente cuando:

- Posee unidad de sentido (un solo tema).
- Los enunciados, frases y párrafos están organizados de manera lógica.
- Posee una estructura definida.
- La información es adecuada al tema.
- Es comprensible.

Cohesión:

Es la que relaciona las partes de un texto: frases, oraciones y párrafos. Se manifiesta en el nivel superficial del texto y se refiere a las relaciones lineales que deben establecerse entre las proposiciones del texto en las que intervienen aspectos de cohesión; es decir, todo lo que se dice en el texto debe estar perfectamente relacionado a través de los marcadores discursivos o nexos que corresponden al nivel de la cohesión textual.

Por tanto, un texto está cohesionado cuando:

- Cada enunciado expresa un sentido completo.
- Todas las partes de que se compone están vinculadas a través de los conectores (nexos) adecuados.
- Los nexos utilizados refuerzan la idea general del texto y no la contradicen.

Los nexos (conectores o enlaces) son estructuras lingüísticas que posibilitan la adecuada relación entre las ideas. En seguida te ofrecemos algunos nexos o conectores que garantizan la cohesión textual:

- Aditivos. Expresan suma de ideas.

-Noción de suma: y, además, también, asimismo, por añadir, igualmente.

-Matiz intensificativo: encima, es más, más aún.

-Grado máximo: incluso, hasta, para colmo.

- Opositivos. Expresan diferentes relaciones de contraste entre enunciados.

-Concesión: con todo, a pesar de todo, aun así, ahora bien, de cualquier modo, al mismo tiempo.

-Restricción: pero, sin embargo, no obstante, en cierto modo, en cierta medida, hasta cierto punto, si bien, por otra parte.

-Exclusión: por el contrario, en cambio.

- Causativos-consecutivos. Expresan relaciones de causa o consecuencia entre los enunciados.

-Consecutivos: por tanto, por consiguiente, de ahí que, en consecuencia, así pues, por lo tanto, por eso, por lo que sigue, por esta razón, entonces, entonces resulta que, de manera que.

-Causales: porque, pues, puesto que.

- Comparativos. Subrayan algún tipo de semejanza entre los enunciados: del mismo modo, igualmente, análogamente, de modo similar.
- Reformulativos. Indican que un enunciado posterior reproduce total o parcialmente, bajo otra forma, lo expresado en uno o más enunciados anteriores.

- Explicación: es decir, o sea, esto es, a saber, en otras palabras.
- Recapitulación: en resumen, en resumidas cuentas, en suma, en total, en una palabra, en otras palabras, dicho de otro modo, en breve, en síntesis.
- Ejemplificación: por ejemplo, así, así como, verbigracia, por ejemplo, particularmente, específicamente, para ilustrar.
- Corrección: mejor dicho, o sea, bueno.

- Ordenadores. Señalan las diferentes partes del texto.

- Comienzo de discurso: bueno, bien (en un registro coloquial), ante todo, para comenzar, primeramente (en un registro más formal).
- Cierre de discurso: en fin, por último, en suma, finalmente, por último, terminando, para resumir, para concluir.
- Transición: por otro lado, por otra parte, en otro orden de ideas, a continuación, acto seguido, después.
- Digresión: por cierto, a propósito, a todo esto.
- Temporales: después (de), después (que), luego, desde (que), desde (entonces), a partir de, antes de, antes que, hasta que, en cuanto, al principio, en el comienzo, a continuación, inmediatamente, temporalmente, actualmente, finalmente, por último, cuando.
- Espaciales: al lado, arriba, abajo, a la izquierda, en el medio, en el fondo.

Coloquial

Propio de una conversación informal y distendida.⁴

Adecuación

La adecuación textual remite a la relación que se establece entre los elementos que participan en la interacción: emisor, destinatario, mensaje y contexto. En este nivel, el emisor (hablante o escritor) evidencia su capacidad lingüística para adaptarse a la situación comunicativa en que se encuentra identifica al destinatario o audiencia y utiliza las palabras adecuadas, de acuerdo con la intención (proposición u objetivo) de su mensaje. Recuerda que un individuo es **comunicativamente competente** cuando, tiene la habilidad de expresar lo apropiado en el momento preciso y de la manera correcta, adecuándose a la situación de interacción (oral o escrita).

Por tanto, un texto es adecuado cuando:

- La elección de conceptos es apropiada a la situación comunicativa y al lector.
- Expresa lo que el autor desea comunicar.
- Se cumple el propósito de la comunicación.

Corrección

La corrección se refiere a la aplicación de la normativa de la lengua española en todos sus aspectos: léxico, sintáctico, semántico, ortográfico y puntuación. Responde a la necesidad de cuidar nuestra imagen lingüística ante el lector, ya que cualquier tipo de faltas que contenga el texto escrito puede repercutir en la imagen de la empresa o del particular.

Por tanto, un texto posee corrección cuando:

- Los enunciados están estructurados en orden lógico y están completos.
- Existe concordancia entre género y número, entre sujeto, verbo y complementos.
- Los verbos están utilizados de manera adecuada y pertinente.
- Las palabras están escritas de manera correcta.
- Utiliza de manera apropiada las mayúsculas y minúsculas.
- Aplica la puntuación adecuada y pertinente a la expresión.

Variación

Se refiere a la riqueza léxica empleada en la redacción de un texto. Es necesario evitar las repeticiones innecesarias y las redundancias, por lo que es preciso utilizar los sinónimos que permiten la variación en el uso del léxico.

Un texto posee variación cuando:

- El autor utiliza sinónimos para enriquecer la expresión.

Registro

Se refiere a las variaciones en el uso de la lengua; este uso responde a diversos aspectos como:

Sintáctico

Referente a la parte de la gramática que enseña a coordinar y unir las palabras para formar las oraciones y expresar conceptos.⁴

Semántico

Estudio del significado de los signos lingüísticos y de sus combinaciones, desde un punto de vista sincrónico o diacrónico.⁴

- Nivel cultural de los interlocutores. De acuerdo con el nivel cultural, el uso de la lengua puede ser culto, medio o estándar y vulgar.
- La situación comunicativa. A este aspecto corresponden dos registros básicos: formal e informal o coloquial.

Por otro lado, un texto debe poseer también claridad, armonía y sencillez. Para que el texto sea claro, es necesario evitar los términos ambiguos, pues cuando utilizamos un concepto es porque lo conocemos y comprendemos perfectamente, si no es así, corremos el riesgo de decir lo que no deseamos sin saberlo, así que es mejor no usarlo. Es conveniente evitar el uso de los gerundios y no abusar del uso del adjetivo; en este último caso es más útil ser mesurado en la expresión que adjetivar demasiado cuando no es apropiado. Se recomienda, asimismo, evitar las frases inacabadas y el uso de palabras superfluas e innecesarias; el uso del lenguaje debe ser conciso y preciso: cuando escribimos es importante decir lo que tenemos que decir y nada más, lo cual impide tropiezos innecesarios en la expresión. De la misma manera, es conveniente evitar los rodeos de palabras o circunloquios que no aportan nada a la conversación y sí pueden complicarla.

En la actualidad, el estilo en la escritura se acerca más a la naturalidad y sencillez en la expresión que a la afectación de antaño; lo anterior se aproxima de cierta manera al plano de la oralidad, aunque, por supuesto, con los límites que impone la expresión escrita. Sin embargo, debemos procurar que la expresión en un texto escrito sea sencilla y natural y evitar las palabras rebuscadas que dan como resultado un texto oscuro, a veces confuso y de mal gusto. La sencillez nos remite a la forma de expresar las ideas y al léxico que se utiliza; entre más sencillo, más comprensible será el texto.

Ahora bien, para conseguir nuestro propósito y que el texto se comprenda tal como queremos hay que tener cuidado a la hora de redactarlo: pensar detenidamente en el tema, en lo que queremos expresar, cómo lo vamos a escribir, a quién y en qué contexto; es decir sin prisa, con detenimiento y a partir de una reflexión previa.¹

RECOMENDACIONES PARA LA REDACCIÓN

En seguida describimos una serie de recomendaciones que debes tomar en cuenta a la hora de redactar textos, pues habilidad y conocimientos son elementos que se conjugan para producir textos adecuados, claro, precisos y correctos.

- Un buen escritor es como un buen arquitecto o un buen ingeniero... porque construye, crea, produce textos a través del conocimiento exacto del proceso específico para ello; además conoce perfectamente la materia prima con que se “fabrica” el texto: la lengua.
- Escribe, escribe y escribe. Como hemos dicho en otro momento: a escribir se aprende escribiendo, cometiendo errores, revisándolos y resolviéndolos. No hay otro camino para aprender a escribir; nadie puede hacerlo por nosotros, pues escribir es una actividad íntima y personal.
- Lee con atención lo que llegue a tus manos. Fíjate en las estructuras, en el uso del lenguaje, en la forma de introducir, desarrollar y concluir los textos. Revisa el desarrollo de los mismos.
- Usa los diccionarios. Son imprescindibles cuando redactamos un texto, del tipo que sea. Jamás será una pérdida de tiempo resolver dudas semánticas o morfológicas, por el contrario. Es necesario que tengas a la mano un diccionario semántico y otro de sinónimos.
- Evita la repetición de vocablos; esto vuelve monótono el texto y es una condición que hay que eliminar.
- Prescinde del uso de palabras rebuscadas y ambiguas: la claridad en la expresión es una de las mejores cualidades del texto.
- Utiliza los adjetivos sólo para orientar al lector.
- Es necesario tener cuidado con el uso de adverbios y cuando los uses colócalos junto al verbo.
- Recuerda la precisión en el lenguaje: elimina las palabras vagas.

- Evita el uso de los verbos que sirven para todo.
- Es importante que selecciones las palabras adecuadas a tu mensaje y al contexto, es decir, por su significado, no por bonitas.
- Usa la voz activa y expresiones en sentido positivo.
- Recuerda que la prosa no debe rimar: busca sinónimos adecuados y pertinentes.
- Para redactar, parte de un esquema, esto te ayuda a organizar la información de acuerdo con la estructura del texto que elijas.
- Elabora muchos borradores, hasta que quedes satisfecho con tu texto.
- Relee tu propio texto como si fuera otro el autor.
- Evita los circunloquios innecesarios: entra directamente en la materia o asunto que tratarás en el texto.
- No utilices sólo frases largas o cortas: alterna su uso.
- Recuerda la extensión de los párrafos: no más de ocho líneas.¹

5.4 *Concepto de texto y tipología textual*

CONCEPTO DE TEXTO

El texto es el producto de la puesta en práctica de la competencia comunicativa escrita. Y, ¿qué es un texto?, es la unidad lingüística comunicativa fundamental, producto de la actividad verbal humana, que posee siempre un carácter social; se caracteriza porque posee un cierre semántico y comunicativo (un mensaje completo), así como por su coherencia profunda y superficial, debida a la intención comunicativa del hablante de crear un texto íntegro, y a su estructuración mediante dos tipos de reglas: las propias del nivel textual y las del sistema de la lengua.

TIPOLOGÍA TEXTUAL

Una tipología textual es una taxonomía de los textos clasificados de acuerdo con diversos criterios. Los textos, como productos de la actuación lingüística, se presentan en una multiplicidad y diversidad prácticamente inabarcables; sin embargo, es posible ordenarlos en tipologías que los clasifiquen y agrupen según rasgos que los identifican y los diferencian entre sí. La clasificación más comúnmente aceptada es la que distingue entre descripción, explicación, narración, argumentación y diálogo. Veamos el siguiente cuadro:

Modos de organización del discurso	Tipos textuales	La escritura se centra en:	Objetivo básico
Descripción	Descripción de objetos, lugares, personas; descripción de itinerarios,	El punto de vista del escritor con respecto a lo que describe.	Desarrollar la capacidad de precepción utilizando los cinco sentidos sensoriales.

	de mecanismos y procedimientos.		
Información/ explicación	Noticia, reportaje, crónica, documental exposición didáctica; manuales, artículos de textos o enciclopedia, documentales que interpreten un fenómeno o desarrollen un proceso de razonamiento. Consignas, avisos, reglamentos, instructivos. Correspondencia, reseña, currículum vitae, informe, resumen, síntesis, definición, instrucción, aviso, artículo científico.	La exposición de los hechos o datos a partir de información objetiva, rigurosa y clara.	Informar, explicar y presentar la información en textos que competen al ámbito laboral, social, académico y profesional, de manera clara, precisa objetiva y veraz.
Narración	Cuentos, leyendas, novelas, poemas, obras de teatro, narración de sucesos, hechos cotidianos, fábulas, historietas, leyendas, anécdota, canciones, chistes.	La imaginación y creatividad del escritor.	Satisfacer la necesidad de crear a través del lenguaje, utilizando como instrumento de expresión de sensaciones, emociones y sentimientos personales.
Argumentación	Ensayo, editorial, artículo de opinión, comentario, panfleto, anuncios publicitarios.	La tesis que define el autor y su postura frente al tema del texto.	Influir en el receptor y modificar su opinión con respecto al tema del texto.
Conversación/ diálogo	Programas de radio, televisión, expresión de opiniones, discusión, entrevista, diálogos abiertos, coloquios.	El intercambio lingüístico entre dos o más participantes de una situación comunicativa.	Realizar un intercambio comunicativo entre emisor y receptor.

Las tipologías textuales son importantes porque nos ayudan a identificar los tipos de texto de acuerdo con su organización textual, sus características y sus rasgos peculiares, lo que es importantes para el uso adecuado de los mismos según la situación comunicativa en que se encuentre el escritor. Inmersos en la cultura escrita, cabría ahora preguntarnos: ¿Qué escribimos?

Los textos que utilizamos para comunicarnos poseen características propias que los distinguen, entre ellas el entorno o contexto de uso (familiar, social, académico, profesional, laboral); la intención comunicativa del emisor (explicar, persuadir, ordenar, prometer...); el canal de comunicación (radio, TV, internet, papel...); la función que cumple el uso del lenguaje (expresiva, referencial o informativa, conativa o apelativa, poética).

Dado que los textos surgen en una situación comunicativa específica, responden a diversos propósitos que cada escritor tendrá a la hora de escribir; por tanto, de acuerdo con este criterio, será el tipo de escritura que empleará. Se establece la siguiente clasificación de tipos de escritura de acuerdo con el propósito comunicativo:

Conativa

Referente al inicio de una acción que se frustra antes de llegar a su término.⁴

Tipos de escritura				
	Propósito	Destinatario(s)	Características	Tipos de texto relacionados
Personal	Explorar intereses personales.	El propio autor.	Establece la base para todo tipo de escritura. Tiene flujo libre. Fomenta la fluidez de la prosa y el hábito de escribir. Facilita el pensamiento.	Diarios personales. Relación de viajes y de trabajo. Ensayos informales. Narraciones.
Funcional	Comunicar, informar, explicar, estandarizar la comunicación.	Otras personas.	Es altamente estandarizada. Sigue formulas convencionales. Básicamente, corresponde a los contextos laboral y social.	Cartas, contratos, facturas, solicitudes, correspondencia comercial, administrativa y social, invitaciones, felicitaciones, memorias, resúmenes.
Creativa	Satisfacer la necesidad de inventar y crear.	El autor y otras personas.	Expresión de sensaciones, sentimientos, ideas. Conduce a la proyección. Es experimental. El lenguaje adquiere relevancia.	Narraciones, cuentos, novelas, relatos, anécdotas, mitos, poemas, comedias, canciones, chistes, parodias.
Expositiva	Presentar la información.	El autor y otras personas.	Informa, describe y explica. Se basa en hechos y datos objetivos.	Informes, manuales, instructivos, exámenes, cartas comerciales, textos científicos, textos.

			<p>Sigue modelos estructurales. Pretende claridad en la expresión. Corresponde a los ámbitos académico y laboral.</p>	<p>técnicos, notas periodísticas, códigos, reglamentos.</p>
Persuasiva	<p>Influir y modificar opiniones y puntos de vista.</p>	<p>Otras personas.</p>	<p>Pone énfasis en el intelecto. Puede utilizar estructuras definidas. Puede ser real o imaginado. Corresponde a los ámbitos académico, laboral y político.</p>	<p>Editoriales, ensayos, cartas personales, panfletos, publicidad, eslóganes, artículos de opinión, peticiones.</p>

El entorno o ámbito de uso es otro criterio que posibilita una clasificación textual. Con lo que se propone lo siguiente:

Entorno comunicativo	Tipos de texto
Ámbito académico	<p>Examen, resumen, apuntes, trabajos de clase, antología, artículo, comentario, compendio, compilación o recopilación, comunicación o ponencia, ensayo, informe, libro de texto, manual, monografía, reseña o recensión, tesis de grado o tesina, traducción, tratado...</p>
Ámbito científico	<p>Reseña, artículo científico, comunicación, informe, ponencia...</p>
Ámbito cotidiano	<p>Notas, cartas personales, recados, recetas de cocina, postales...</p>
Ámbito cultural	<p>Novela, poesía, textos teatrales, periodísticos, publicitarios...</p>
Ámbito político	<p>Panfleto, discursos, boletines...</p>

Recensión

Noticia o reseña de una obra literaria o científica.⁵

Ámbito religioso	Sermones, catecismos, oraciones, textos bíblicos...
Ámbito administrativo-jurídico	Instancia, formulario, instructivos, cartas comerciales, memorando, circular, reporte, bitácora, informe, proyectos, memorias, cheques, pagarés, contratos comerciales, sentencia, ley...
Ámbito profesional	(Según oficios y profesiones que exigen usos verbales específicos).

Cuando escribimos un texto, del tipo que sea, lo más importante es que cumpla la función para la cual fue creado: comunicar; esto quiere decir que el lector del texto debe comprender muy bien el mensaje contenido en él. Este mensaje, por supuesto, depende del escritor, de la intención comunicativa o propósito que lo motiva para escribir, de la estructura y de los elementos internos que lo componen; por tanto, es necesario vigilar que el texto contenga todos los aspectos necesarios para su adecuada comprensión.

5.5 *La estructura formal de los textos escritos*

Todo texto por breve que se posee una estructura, un orden lógico: introducción, desarrollo y conclusión (IDC).

INTRODUCCIÓN

Es la primera parte de la estructura de un texto; aquí se presenta el tema que se va a desarrollar y, por lo general, la extensión depende de la prolongación del texto (que puede ser de una sola cuadrilla hasta cientos). La introducción es el primer contacto que el lector tiene con el texto, por tanto, debe ser atractiva e interesante. Responde a las preguntas ¿qué?, ¿cómo? y ¿para qué?

Existen diversas formas para introducir un texto, que te presentaremos en seguida (tipos de párrafo para introducción). Sin embargo, debes saber que el tipo de texto que utilices y lo que escribas en él depende de los factores que ya hemos venido señalando y que no hay que descuidar: intención o propósito, destinatario o audiencia, situación comunicativa y contexto.²

Cuadro con párrafos de introducción	
Tipo	Función
Introducción con preguntas.	El autor plantea el problema que tratará en el texto en forma de pregunta que obliga a la reflexión desde que inicia la lectura.
Introducción con afirmaciones breves.	A través de frases cortas alusivas al tema, el autor introduce el texto.
Introducción con analogía.	El autor establece una comparación entre el tema que tratará en el texto y alguna situación específica.
Introducción con citas o alusiones.	Es una forma eficaz y atractiva de introducir un texto: el autor puede utilizar un proverbio, los versos de

	un poeta o una frase de un personaje famoso o cercano al hecho comunicativo. Es imprescindible que la cita se relacione con el tema tratado en el texto.
Introducción con anécdota.	El autor puede introducir su texto a partir de la narración de una experiencia personal, lo cual atrae e involucra al lector en el texto.
Introducción-síntesis o encuadre.	Sintetizar el tema del texto, por tanto, el lector sabe desde el principio lo que puede esperar de él.

DESARROLLO

Es la parte más amplia de un texto; en ella se desarrolla el tema a tratar, a través de la presentación de la información, hechos, datos, análisis, descripciones, explicaciones, ejemplificaciones, aclaraciones, demostraciones y argumentaciones que sean necesarias. Responde a la pregunta ¿por qué?

Hay dos maneras básicas de desarrollar un tema de manera lógica:

- a) **La forma deductiva**, que va de lo general a lo particular, el texto inicia con una idea general del tema, se desarrolla luego dicha idea presentando la información y los elementos que sean necesarios, hasta llegar a casos particulares, detalles concretos o ejemplos del mismo. Es posible utilizar enumeraciones, ejemplificaciones, comparaciones, definiciones técnicas, entre otros procesos de estructuración.
- b) **La forma inductiva**, que va de lo particular a lo general. Presenta información de aspectos concretos del tema hasta llegar a una idea general del mismo. Esta forma se basa en relaciones lógicas de causa-efecto, enunciado-solución de un problema, afirmación-demostración entre otras; argumentaciones y resúmenes de ideas.

En seguida mostramos los tipos de párrafos y la función que tienen.¹

Cuadro con los tipos de párrafos de desarrollo	
Tipo	Función
De enumeración.	Está conformado por un listado de propiedades, características o atributos de un mismo objeto, hecho, idea o situación, y por una frase organizadora que indica al lector la estructura del párrafo.
De secuencia.	También es un párrafo de enumeración, pero en éste el orden de los elementos responde a un criterio cronológico o lógico.
De desarrollo de un concepto.	Aparece una idea principal, enunciada de forma explícita, que posteriormente se reafirma por medio de ejemplos o argumentaciones que afirman, aclaran, dan detalle de la idea principal.
De enunciado solución de un problema.	Emplea la forma retórica de plantear y luego resolver un problema para desarrollar un tema dado. Se utiliza en escritos descriptivos y también en los de tipo técnico-científico.
De causa-efecto.	Presenta un acontecimiento o una situación seguidos por las razones que los han causado; se encuentra con frecuencia en textos argumentativos.
De comparación constante.	Expresa las semejanzas y diferencias entre dos o más objetos, situaciones, ideas, personas, comparándolas según cierto número de categorías.
Descriptivo.	Presenta objetos, lugares y personas.

Narrativo.	Está constituido por una secuencia de afirmaciones informaciones. Es típico de periódico o de un cuento.
Expositivo-argumentativo.	Presenta una tesis y los datos y las observaciones que pueden ser útiles para convencer al lector de su validez. Es importante no sólo hacer razonamientos correctos, sino también, y sobre todo comprometer al lector y persuadirlo de la validez de nuestra tesis.

CONCLUSIÓN

Es la parte de un texto; en ella se resume el tema tratado y se realiza una recapitulación final. Pueden aparecer recomendaciones o solicitudes que el escritor considere convenientes. Es importante destacar que la conclusión debe ser interesante, pues el lector guardará en su memoria los últimos comentarios que leyó en el texto, por lo que es importante cuidar su redacción. Responde a las preguntas: ¿Cuál es la conclusión? ¿Qué debe hacerse al respecto?

- Función.
- Formas para concluir un texto.

Cuadro con los tipos de párrafos de conclusión	
Tipo	Función
Conclusión con afirmaciones breves.	Se plantea como un eco, una resonancia que profundiza en el texto. A menudo está constituida por un fragmento o frases breves.
Conclusión con preguntas.	Plantea el final de los textos las cuestiones no resueltas, los problemas abiertos a las hipótesis del futuro.

Conclusión con analogía.	Establece una comparación entre el tema tratado y una situación similar a él. Se trata de una última imagen o idea que se utiliza para reforzar los asuntos tratados.
Conclusión con citas o alusiones.	Es posible concluir un texto con citas de todos los tipos, siempre que se adapten al tema de que se trata.
Conclusión con anécdota.	Recupera el hilo de todo el texto a través de elementos narrativos o visuales que atraen la fantasía y la imaginación del lector, dejando un buen recuerdo.
Conclusión con síntesis.	Presenta un breve resumen de las principales ideas del texto. ¹

5.6 La escritura técnico-científica

Un tipo de escritura importante para el desarrollo académico y profesional es la que llamamos escritura *técnico-científica*. Aunque el contexto en que se desenvuelve es el de la técnica y la ciencia, éstas también necesitan el lenguaje para su manifestación; ya sabemos que las cosas que no se nombran no existen; por tanto, el lenguaje es fundamental en todas las áreas en que nos desempeñamos. Para reflexionar al respecto, planteamos la pregunta: ¿Por qué deberían estudiar escritura técnica los científicos, ingenieros y otros profesionales técnicos si su área de especialidad aparentemente no lo requiere?

El objetivo específico de este tipo de redacción es transmitir un mensaje científico (el más representativo es el artículo original). El segundo objetivo es el de ser leído, y un tercer objetivo es la necesidad, en el ambiente académico, de publicar para obtener méritos y ser promovido en la carrera universitaria o para poder mantener o concluir determinado proyecto de investigación.

Los científicos pueden difundir sus conocimientos a través de revistas, libros, en congresos de especialidad o en sesiones de sociedades científicas, en la actualidad también a través de publicaciones electrónicas difundidas por Internet. La publicación científica es finalmente el resultado más valioso de la tarea de investigación; sin ella los estudios y descubrimientos de los investigadores no tendrían difusión, o sus alcances serían muy limitados y no factibles de ser reproducidos por otros grupos para beneficio de una población más amplia.

Como bien dice Day, la investigación cuyos resultados no se publican no está completa, ya que los hallazgos que no se divulgan tampoco se pueden corroborar ni pueden contribuir al caudal del conocimiento científico. La publicación científica en el campo médico va tomando un lugar cada vez de mayor importancia a la par de la enseñanza y la investigación, y la estandarización de los métodos para evaluar las publicaciones han desatado una gran competencia en este terreno con la aplicación del exigente concepto de “publicar o perecer”.

Los científicos e ingenieros pueden ser brillantes y creativos, pero a menos que puedan convencer a colegas, clientes y supervisores de lo que valen, sus habilidades técnicas pasarán completamente desapercibidas, desestimadas, y serán finalmente inútiles. En una palabra, si los técnicos no pueden comunicar a otros qué es lo que hacen y por qué es importante, serán ellos y sus habilidades técnicas las que pasarán a ser superfluas. Desde esta perspectiva, las habilidades comunicativas no sólo son convenientes; son medios críticos para el éxito, o aún la supervivencia, en el mundo real.

El desarrollo de la competencia comunicativa es fundamental para el éxito del desempeño actual y futuro. Toda persona tiene algo que ganar al mejorar sus habilidades comunicacionales, pues el contexto de la práctica profesional es en las organizaciones, y éstas, requieren cada vez más que sus colaboradores sepan trabajar en equipo; y, como sabemos, para que la interacción se manifieste de manera adecuada es esencial ser competentes en el uso de la lengua, la cual asegura una buena comunicación entre directivos, colaboradores, clientes y proveedores de servicios, entre otros.

La escritura técnico-científica es una forma de expresión regida por un conjunto de criterios estilísticos consistentes que posibilitan la transmisión de datos objetivos; alude a la producción textual de una comunidad profesional y posee ciertas características, entre las que destacan:

- La objetividad en cuanto al tratamiento de la información y la forma de expresión.
- La imparcialidad del autor frente a los resultados obtenidos.
- La absoluta seriedad del autor en el tratamiento del tema, hechos y datos.
- La precisión en la exposición de la información.

Por otra parte, se han señalado una serie de recursos expresivos propios de la escritura técnico-científica en inglés,

que bien podemos utilizar en nuestra lengua materna. Consisten en los siguientes:

a) **Léxico.** Se distinguen tres tipos:

1. Vocabulario técnico (o jergas). Conceptos específicos de una materia o disciplina, que dependen del contexto y que sólo utilizan los especialistas.
2. Vocabulario subtécnico. Se refiere a aquellas palabras del uso léxico general que utilizan con un significado específico en el campo técnico (ratón, enlace, descargar, etc.). Son palabras familiares pero que pueden plantear cierta confusión, ya que el significado con que se tienen registradas no equivale al que les corresponde en el registro técnico.
3. Vocabulario general. Son los términos de uso común en todas las disciplinas (uso, ventajas, ejecutar, procesador, etc.); términos que, por lo general, se restringen a un registro formal. También se incluyen aquí las palabras gramaticales o vacías de contenido léxico, tales como las preposiciones, conjunciones, verbos auxiliares, etcétera.

En la escritura técnico-científica es frecuente el uso de siglas y abreviaturas: nombres abstractos, nombres compuestos en cadena, y verbos, nombres, adjetivos y adverbios para expresar convicción y certeza: se ha podido establecer, *en términos absolutos, a decir verdad, seguramente, incuestionablemente, se confirma*; o, por el contrario, para reflejar un estilo tentativo o reflexivo: es posible, probablemente, se puede estimar...

b) **Sintaxis.** En el aspecto sintáctico se utilizan las formas verbales no personales para imprimir objetividad a la expresión.

c) En cuanto a los **géneros discursivos** más utilizados, destacan los siguientes:

- Instructivos.
- Manuales.
- Bitácora o diario de campo.
- Reporte técnico o informe.
- Artículos científicos para publicar en revistas especializadas.

- d) Con respecto a **las funciones retóricas** que más se utilizan en el lenguaje técnico-científico es posible descartar:
- Definición.
 - Clasificación.
 - Descripción física.
 - Descripción de funciones y de procesos.
 - Instrucciones.
- e) La **organización de la información** puede ser:
- De general a particular.
 - De particular a general.
 - De lo más importante a lo menos importante.
 - De lo menos importante a lo más importante.
 - Problema-método-solución.
 - Comparación y contraste.
 - Causa-efecto.
 - Ejemplificación.
 - Organización cronológica.
 - Organización espacial (de dentro hacia fuera, de arriba abajo, etc.).
 - Organización secuencial (descripción de los elementos en el mismo orden en que funcionan).
- f) En cuanto a las **formas de expresión** en este tipo de escritura se recomienda:
- El uso del lenguaje debe ser claro, conciso, preciso y variado.
 - Utilizar elementos léxico-gramaticales (vocabulario propio de la materia o disciplina) y estilísticos propios de la enunciación.
 - Las proposiciones deben estar unidas mediante conectores que revelen secuencias lógicas.

- La redacción del texto debe ser legible y accesible para todos, aunque haya audiencias particulares que leerán el texto.
- Enfatizar los datos y presentarlos en las formas convencionales, como gráficos, tablas, ecuaciones u otras formas apropiadas.
- Usar formas convencionales de razonamiento y argumentación.
- Enunciar los puntos principales en forma clara y accesible.
- El texto debe estar correctamente escrito.
- El significado del texto debe ser unívoco: no prestarse a ambivalencia que produzca confusión o interpretaciones erróneas.
- El tema debe estar claramente definido.
- La organización del contenido debe respetar un orden lógico que dependerá de la estructura del tipo textual que se utilice.
- El autor debe tomar en cuenta a la audiencia: saber a qué tipo de lector dirige el texto, con qué propósito y en qué contexto.
- Es necesario tener cuidado de no excederse en la ponderación de los hallazgos.
- Evitar el uso excesivo de jerga científica, de palabras pomposas carentes de significado y de la voz pasiva que impiden el estilo transparente y funcional.
- El texto no tiene por qué ser aburrido o monótono es necesario variar la expresión.

La escritura técnico-científica se caracteriza por ser la más precisa al describir los experimentos y los procesos, explicar los métodos utilizados y detallar los resultados y hallazgos.¹

RESUMEN

Resumen es un texto que se construye a partir de otro, a través de las ideas principales, cuidando la fidelidad a las ideas del autor.

Características del resumen

- Es la reducción del texto.
- Se conservan las ideas del autor.
- Se respeta el sentido.
- Es una estrategia de lectura.

Pasos para elaborar un resumen

- 1) Se realiza la selección de ideas principales.
- 2) Se construye el resumen utilizando las ideas principales. Para ello, el alumno, debe unir las ideas esenciales por medio de nexos, enlaces y signos de puntuación.
- 3) Se compara el resumen con el texto original para verificar que el contenido no perdió la fidelidad de las palabras del autor.

SÍNTEISIS

Síntesis es un extracto que recata el contenido de un texto a partir de la localización de las ideas centrales, escribiendo éstas con nuestras palabras y agregando opiniones o comentarios personales al respecto.

PARÁFRASIS

Paráfrasis (o comentario) es una acción comunicativa que consiste en formular juicios, críticas, o exponer opiniones propias

de comprender eficientemente un texto. Está puede ser oral o escrita. Sus sinónimos son: explicación, glosa, advertencia, razonamiento, aclaración, crítica, interpretación, exégesis, apostilla y escolio.

FICHAS

Estos instrumentos sirven para recopilar la información escrita en forma ordenada y fácil de manejar, se les conoce con el nombre de fichas.

Características de las fichas

- Sirven para registrar información escrita del material escrito consultado.
- Reciben diversos nombres, según su finalidad.

Tipos de fichas

1. Ficha bibliográfica. Es aquella en donde se transcriben los datos esenciales de un libro.

Los datos que se deben registrar son:

- a) Autor, comenzando con el apellido paterno (con mayúsculas), materno y el nombre.
- b) Título del libro (en cursivas).
- c) Edición (si es la primera no se escribe).
- d) Lugar de Edición.
- e) Editorial.
- f) Fecha (solo el año).
- g) Número total de páginas. Temas generales que cubre el texto del libro. Índice general.

Cuando no aparecen algunos datos indispensables se usan las siguientes abreviaturas:

[s. tr.] sin traductor (algunos autores lo escriben después del título);

[s. l.] sin lugar;

[s. f.] sin fecha;

[s. e.] sin editorial.

Cuando son varios los autores, se anotan del primero y la abreviatura et al. Que significa “y otros”.

Ejemplo

- a) KOYRÉ, Alexandre,
- b) *Estudios Galileanos*
- c) 2ª. Ed.,
- d) México
- e) Siglo XXI Editores,
- f) 1981,
- g) 332 pp.
 - I. En los albores de la ciencia clásica.
 - II. La ley de la caída de los cuerpos, Descartes y Galileo.
 - III. Galileo y la ley de la inercia.

Ficha hemerográfica. Es aquella en donde se registran los datos esenciales del artículo y de la revista (o el periódico) donde fue publicado.

Los datos que debe contener son:

- a) Autor, comenzando con el apellido paterno (con mayúsculas), luego el materno y después el nombre.
- b) Nombre del artículo (entre comillas).
- c) Nombre de la revista o el periódico que publica el artículo (algunos autores dicen que debe ir subrayado o en cursivas).
- d) Editorial.
- e) Número de la revista y fecha de la misma.
- f) Páginas donde se encuentra el artículo en la revista o el periódico.
- g) Información referente al tema tratado (algunas fichas no contienen información y se les conoce como fichas artículo).

Ejemplo

- a) ALCALDE, Jorge,
- b) “Cómo ven los científicos a Dios”,
- c) Muy Interesante,
- d) Editorial Televisa,
- e) Núm. 7, abril del 2000,
- f) Pp. 25-32.
- g) “El avance de las ciencias deja sin fundamento a muchas creencias religiosas. ¿Quiere eso decir que fe y razón son incompatibles? Algunos científicos opinan que no.”

2. Ficha de artículos contenidos en libros o enciclopedias. Es aquella en la que se registran los datos esenciales del artículo y el libro donde fue publicado.

Los datos esenciales del artículo y el libro donde fue publicado.

Los datos que debe contener dicha ficha son:

- a) Autor, comenzando con el apellido paterno (con mayúsculas), luego el materno y después el nombre.
- b) Nombre del artículo (entre comillas).
- c) Páginas en que está comprendido.
- d) Autor de la obra que contiene el artículo o capítulo.
- e) Título de la obra (subrayado).
- f) Demás datos de la ficha bibliográfica.

Ejemplo

- | | |
|----|--|
| a) | SHOSTAK, Robert, |
| b) | “Técnicas para la exposición de una clase”, |
| c) | Pp. 136-137, |
| d) | En Cooper M., James. |
| e) | Estrategias de enseñanza: guía para una mejor instrucción, |
| f) | México, |
| g) | Limusa, |
| h) | 2002, |
| i) | Pp. 602. |
| | I. El maestro y la toma de decisiones. II. Planeación didáctica. III. Objetivos institucionales. IV Técnicas para la exposición de una clase... X. Evaluación. |

3. Ficha de síntesis. Es la que se utiliza para consignar, en pocas palabras, el extracto del texto consultado.

Ejemplo

- a) **El brahmanismo**

El brahmanismo cree en la transmigración de las almas; de acuerdo con sus actos, buenos o malos, reencarna en otros cuerpos (divinos, humanos, animales o infernales). El alma tiene que pasar por el samsara para ir ascendiendo de nivel hasta que por fin llegue su liberación.

ENSAYO

El ensayo es un texto expositivo-reflexivo que trata un tema de manera general, el cual puede ser sistemático o no dependiendo de si éste es formal o informal.

Características del ensayo

- Puede abarcar desde tres o cuatro párrafos hasta 40 o más cuartillas.
- Sus partes son: la *introducción*, la *tesis*, el *desarrollo* y la *conclusión*.
- Cada párrafo en un ensayo desarrolla una idea.
- Se puede clasificar de acuerdo con las estructuras textuales manejadas.
- Requiere de investigación bibliográfica.
- El tema expuesto es exhaustivo.

Estructura del ensayo

Un ensayo se puede dividir en las siguientes partes:

1. *Introducción*. Párrafo o conjunto de párrafos en donde se prepara al lector para recibir las ideas que se exponen.
2. *Tesis*. Parte en la que se expone, en forma global, el tema que se tratará en el ensayo. Aparece al inicio del ensayo, pero se puede encontrar al final de éste. Se expresa con una oración o en un párrafo completo. A veces la tesis se sustituye por una o más preguntas (o problemas), que se van respondiendo (o solucionando) a lo largo del ensayo.
3. *Desarrollo*. Es el contenido del ensayo. En él se explica con detalle el tema central, es decir, se argumenta y critica reflexivamente la tesis propuesta.
4. *Conclusión*. Conjunto de reflexiones a las que se llega después de la exposición del tema.²

EL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Day y Gastel, definen el artículo científico como un informe escrito y publicado que describe resultados originales de investigación, escrito y publicado de cierta forma, definida por la tradición, la práctica editorial, la ética científica y la influencia de los procedimientos de impresión y publicación.

El mecanismo que le da origen, es una publicación válida, es decir lograr que el trabajo se publique y difunda por un medio adecuado, es decir la revista, libro o página electrónica dedicada, reconocida y frecuentada por la población, entidad o sociedad científica correspondiente, ávida de informarse de los últimos logros, investigaciones o conocimientos de las personas que desarrollan proyectos en sus áreas de interés.

Una publicación científica debe contener información suficiente para que otros autores o grupos de investigación puedan: a) Evaluar las observaciones, b) Repetir los experimentos, c) Evaluar los procesos intelectuales, d) Ser susceptible de percepción sensorial permanente, e) Estar a disposición de la comunidad científica, f) Tener disponibilidad para su examen periódico por servicios secundarios reconocidos.

Organización y estructura habitual del artículo científico

Existe una gran diversidad de artículos científicos (artículo original, libros, artículos pedagógicos, tesis de doctorado, presentación de casos clínicos, etc.), si bien cada uno con objetivos diferentes, deben tratar de mantener los principios de la redacción anteriormente citados. La estructura del artículo original es la más empleada, incluye básicamente las siguientes secciones: Introducción, Material y Métodos, Resultados y Discusión (Sigla IMRyD), tratando de responder las interrogantes fundamentales del trabajo de investigación:

- Introducción: ¿Qué problema se estudió?
- Material y Métodos: ¿Cómo se estudió el problema?
- Resultados: ¿Qué resultados se obtuvieron?
- Discusión: ¿Cuál es el significado y valor de los resultados?

El estilo IMRyD está ampliamente difundido y su aplicación es global en la mayoría de las revistas científicas, el ahorro de espacio y gastos disminuye y hace que la redacción sea más simple y comprensible. Esta estructura permite la organización del artículo científico, que es otra de sus características, debe guardar un orden definido y exigido por los comités editoriales para calificar como una publicación válida, deben ser concretos y estructurados, ya que la disponibilidad de espacios y páginas en las revistas, especialmente si son de prestigio, demanda un alto costo.

Según Gomar-Sancho, el factor de éxito fundamental para publicar un trabajo, es que éste sea bueno, aunque también existen otros importantes como:

- a) Escoger la revista apropiada.
- b) Ajustar en lo posible la redacción a las Normas de Vancouver y otras exigidas por la revista escogida.
- c) Definir claramente los objetivos y la pregunta de investigación.
- d) Plantear y meditar adecuadamente el título, y redactarlo en forma atractiva y provocativa.
- e) Elaborar el resumen en forma estructurada para captar a los lectores ofreciendo una clara información.
- f) Indicar con claridad el propósito del trabajo en la introducción.
- g) Describir con detalle los materiales y métodos.
- h) Autocriticar la validez del método comparando sin sesgos los resultados con los de otros autores y plantear influencias clínicas o científicas del estudio en la discusión.
- i) Describir exactamente y sin adornos los resultados.
- j) Mencionar con justicia las referencias bibliográficas empleadas.

Como interesados en la redacción científica, la investigación y la publicación, debemos adquirir y difundir estas técnicas de redacción y conocer los procesos editoriales. Consecuentemente, esto se consigue a base de redactar trabajos, en-

Normas de Vancouver

Son un conjunto de normas para la presentación de manuscritos en el ámbito de las Ciencias de la Salud.⁵

viarlos a revistas que los rechazan o aceptan exigiéndonos modificaciones, de volverlos a redactar una y otra vez, de pedir consejo y asesoramiento a colegas con experiencia. Con persistencia se consigue finalmente expresar en el papel, aquellas ideas y resultados que tienen como principal propósito difundir nuevos conocimientos, los que significan un paso más, un peldaño, en la interminable tarea del progreso de la ciencia y el mejoramiento de las condiciones de salud y de vida de nuestra población.³

REFERENCIAS

1. Cantú, O. L. y Roque, S. M. (2010). Comunicación para ingenieros. Patria. México. pp. 89-91, 92-103-112, 125-126.
2. Fonseca Yerna María del Socorro [et al.]. (2011). Comunicación oral y escrita. México. pp. 350, 308-310, 328-330.
3. Aranda Torrelío, Eduardo [et al.]. (2009). ABC de la redacción y publicación médico científica España cooperación cultural exterior. Bolivia. pp. 23-26.
4. Coloquial, conativa, oscurantismo, recensión, sintáctico, semántico. (2014). Diccionario de la lengua española. Consultado el 28 de diciembre de 2015 de <http://www.rae.es/>
5. Comité Internacional de Directores de Revistas Médicas. Requisitos de uniformidad para manuscritos presentados revistas biomédicas. Madrid: Rafael Bravo; (2008). Consultado el 28/XII/2015 desde <http://www.infodoc-tor.org/rafabravo/uniformcast.htm>

CONCLUSIONES

Logré recopilar información mediante una investigación bibliográfica que le proporcionará al licenciado en Bioquímica Diagnóstica los conocimientos que le permitirán la comprensión y transmisión de los mensajes verbales, no verbales, la exposición de presentaciones efectivas y la producción de textos académicos y científicos además del uso adecuado de las herramientas para lograr expresarse y ser percibidos de la mejor manera, de acuerdo a las circunstancias en que se encuentren: académicas, profesionales, personales y esto es parte de nuestra formación integral.

Además, conseguí analizar las corrientes de pensamiento en torno a la comunicación en las diferentes etapas de la historia, definí la comunicación verbal, sus características y los elementos que la conforman, aporté las herramientas para que se desarrollen las siguientes habilidades y características: comunicación verbal para transmitir efectivamente los mensajes, vislumbrar del impacto de la comunicación corporal en la integración verbal para transmitir efectivamente los mensajes, proporcionar los elementos para favorecer el desarrollo de un estilo personal de lenguaje no verbal, comprender la importancia de contar con elementos para enfrentar públicos de diferente índole durante la trayectoria como universitarios y en el campo profesional y personal, conocer los elementos de la comunicación escrita para desarrollar ideas anotaciones, borradores y textos de manera profesional.

Como conclusión personal he de mencionar que cada profesión tiene diferentes estilos de comunicación. Es importante reconocer que la comunicación efectiva es compleja y multifactorial por lo que considero que es necesario poner énfasis en el conocimiento y la práctica de los elementos de la buena comunicación, para el desarrollo integral como científicos.