

Lenguaje efectivo: creación, estructura y matización (I)

Effective language: creation, structure and nuance (I)
Langage effectif: création, structure et nuancement (I)

Redactor:

Jaime Llacuna Morera
Ph. D. (Lingüística)
M.Sc. en Neurociencias

CENTRO NACIONAL DE
CONDICIONES DE TRABAJO

El tema Creación, estructura y matización de un lenguaje efectivo se distribuye en dos NTPs. La primera aborda el caso concreto de los actos de habla según Austin y Searle. En dicho concepto se estudia la repercusión de un mensaje (en este caso “preventivo”) a partir del significado semántico del mismo y de las situaciones ilocutivas y perlocutivas (circunstanciales y contextuales) del mismo. Se relata el concepto de máxima relevancia como la manera operativa de lograr una repercusión duradera. En la NTP 1019 se concluirá con el resumen y aplicaciones concretas y se incluirá la bibliografía pertinente.

Las NTP son guías de buenas prácticas. Sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente. A efectos de valorar la pertinencia de las recomendaciones contenidas en una NTP concreta es conveniente tener en cuenta su fecha de edición.

1. INTRODUCCIÓN

Suponer que los signos utilizados en un proceso de comunicación (generalmente palabras escritas u orales pero no únicamente ellas) se “llenan” de contenido (carga semántica) a partir de la experiencia subjetiva de los comunicantes desde la más temprana edad, no es una novedad (Saussure 1964). El mecanismo lingüístico que posibilita dicha acción no sería otro que la identificación de una realidad con el signo que la representa, es decir: la aplicación significativa de una pieza de determinado código a la *función referencial* (contexto) y materializado en un signo como *función metalingüística* (Jacobson 1960).

Los signos, en consecuencia, adquieren el *contenido* que la experiencia ha generado en el marco contextual de una situación y de un grupo concreto. De ahí, por cierto, la tradicional dificultad de comunicación entre los sujetos en situación “normal” de *habla* (Saussure 1964) es decir, utilizando el lenguaje habitual del proceso comunicativo (no científico). En esta situación se hallan los mecanismos comunicativos de la docencia o de la información, especialmente (como suele ser el caso de la PRL) cuando el receptor no debe ser, por definición, un especialista en este campo del conocimiento.

Posibilitar que emisor y receptor consigan un amplio espacio de intersección en los respectivos contenidos soportados por el mismo signo, es la labor del profesional de la comunicación (enseñantes, fundamentalmente, en nuestro caso). Y para ello, es necesario que el profesional (el Técnico de PRL que ostenta la capacidad formativa e informativa normativamente) no olvide los mecanismos de creación del lenguaje, la posibilidad de estructurar adecuadamente los signos (aspecto gramatical, morfo-sintáctico) y de “matizarlos” en el proceso de exposición a través de los mecanismos analógicos de la lengua (mensaje “no verbal. Watzlawick 1978).

2. LA TEORÍA DE LOS “ACTOS DE HABLA”

Siguiendo lo enunciado, la tradicional teoría que ha permitido durante los últimos años evidenciar la capacidad comunicativa de una expresión y empezar a hablar de *pragmática* (capacidad de referirnos al uso de la lengua desde el estadio más inmediato y desde su función más “utilitaria”), ha sido la denominada *teoría de los actos de habla* (Searle 1969 y Austin 1962). (Figura 1)

Dicha teoría ha sido denominada “Actos de habla” y se ha estudiado bajo el epígrafe de “Palabras y cosas”, en el sentido que deseamos a través de las palabras y las “cosas” (otras formas comunicativas), generar un mensaje de *habla* (un mensaje establecido en la normalidad del uso cotidiano de un grupo concreto), que disponga de una gran capacidad de repercusión en el receptor. Cuando analizamos un acto de habla evidenciamos tres niveles: el *significado* estricto del signo a partir de la codificación particular de esa lengua (código lingüístico. Diccionario), normalmente cuando nos referimos a un acto docente solemos referirnos a palabras en su forma fonética y estructuradas a través de las normas gramaticales propias de la lengua usada.

Analizamos también los *actos ilocutivos*, actos propiamente del *habla* y que suelen ser codificados socialmente, es decir que suelen haberse dado a partir de un cierto consenso en el grupo, nos referimos a formas específicas que adopta el mensaje (órdenes, peticiones, amenazas, súplicas, etc.) que tienen una estructura y un “matiz” específico según los deseos que tengamos de obtener un tipo u otro de respuesta. Lo interesante de los actos ilocutivos del mensaje es que no dependen estricta y únicamente de las palabras emitidas, sino que adoptan “interpretaciones” diferentes según el contexto en el que se realiza la emisión. En este apartado, lo veremos más adelante, juega un papel trascendente el conjunto de emociones que tanto por parte del emisor

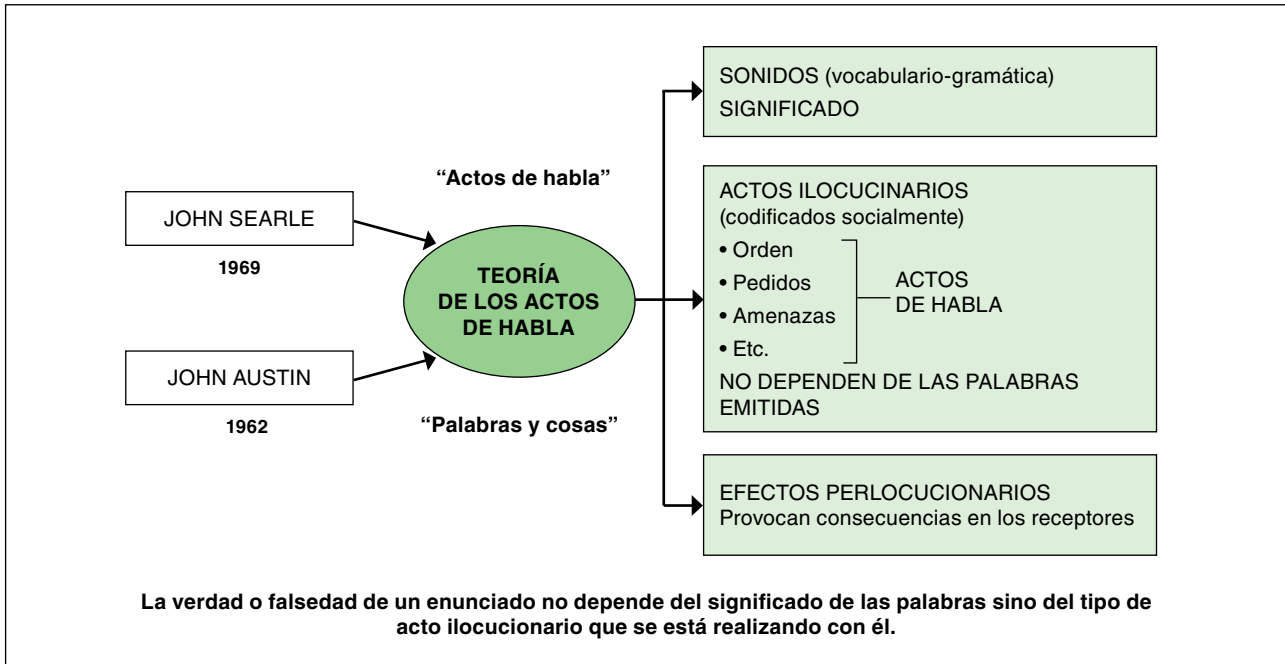


Figura 1. La Teoría de los Actos de habla.

como del receptor se ponen en marcha ante un mensaje concreto.

Finalmente en un acto de habla es necesario referirse a los *efectos perlocutivos*, o lo que es lo mismo al efecto causado por nuestro mensaje en el receptor, consecuencia que debería ser producto de los dos anteriores apartados pero que no necesariamente es así dadas las connotaciones que juegan en el receptor y en el contexto en el que se da la comunicación. A ese efecto lo hemos denominado frecuentemente *repercusión del mensaje*, como acto final del proceso comunicativo a modo de respuesta de este considerado como estímulo.

3. EL MENSAJE COMO ESTÍMULO

El receptor realiza determinados actos con el mensaje recibido (para entendernos: supone la estructura comunicativa vista desde la óptica contraria a la enunciada en el anterior apartado). Ahora lo que nos interesa es el “acto” de recepción del mensaje “hablado”.

Esquematizaremos para ello lo estudiado por Wilson y Sperber (2004) (Figura 2).

Inicialmente, recibe el mensaje en forma lingüística y procede a “decodificarlo”. Recordemos que el principio de decodificación entraña ya el primer problema de la comunicación en tanto, como decíamos anteriormente y matizaremos mucho más después, la “carga”, por llamarla así, de contenido del signo se ha realizado a través de la experiencia personal y subjetiva de cada comunicante. Por otra parte, aplica la estructura morfo/sintáctica de la lengua usada en el proceso

En segundo lugar, matiza el mensaje a partir de sus características personales (*interpretación*) y según las características específicas de la expresión que le ha llegado (especialmente por lo que hace a todas las evidencias “no verbales”). A través de la ley del *mínimo esfuerzo*, según Wilson y Sperber, realiza lo que hemos denominado interpretación del mensaje. Es importante este mecanismo de comprensión en tanto supone que el receptor asume la interpretación que más fácil de resulta, la más evidente según sus capacidades receptoras o según sus necesi-

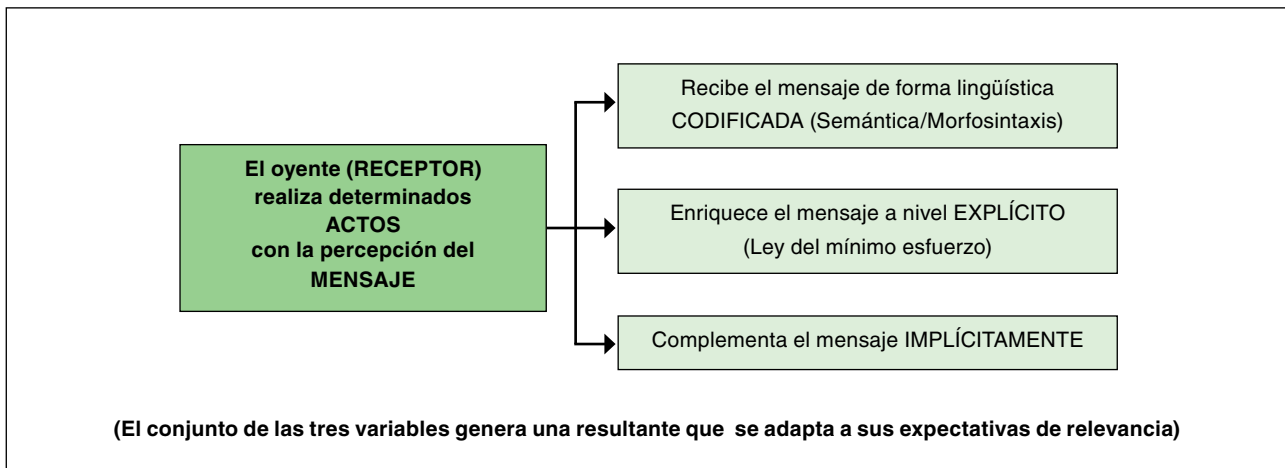


Figura 2. Actos del receptor ante el mensaje según Wilson y Sperber.

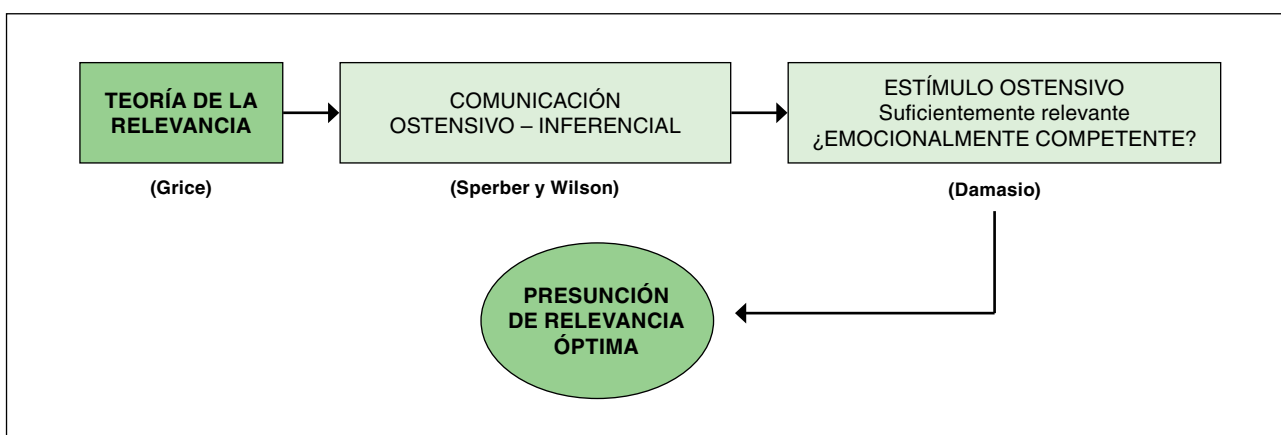


Figura 3. Teoría de la relevancia de Grice.

dades individuales y sociales. Es decir, el receptor interpreta lo que mejor le conviene, por usar una expresión popular pero muy clara, del mensaje que recibe. A este fenómeno los autores citados lo denominan *enriquecimiento explícito* del mensaje.

Finalmente, el mensaje se matiza a partir de complementos implícitos producto de la realidad contextual o de la situación puntual de los comunicantes. La suma de los tres factores supondrá la comprensión “particular” del mensaje recibido.

Ahora bien, el proceso tiene una variable que determina el conjunto. Se supone que dicho mensaje repercutirá más y durante más tiempo en virtud de la importancia que le dé el receptor, lógicamente. Grice, hablando de *pragmática conversacional* (1975) y también los dos autores citados anteriormente, formularon, entre otras, la *máxima de la relevancia* (teoría de la relevancia), que podemos esquematizar como se indica en la Figura 3.

Dicha teoría supone que, entre las muchas posibilidades de interpretación del mensaje que el receptor puede dar a una expresión recibida, una de ellas tiene un valor particular superior a las demás y, en consecuencia, es probable e que perdure más tiempo y con mayor eficacia. Es la interpretación que Wilson y Sperber denominaron *comunicación ostensivo-inferencial* y que Grice asoció

a la idea de interpretación (estímulo) con *presunción de relevancia óptima*. Nosotros hemos tenido el atrevimiento de implicar en el esquema a Antonio Damasio (2005) utilizando para la definición de Grice su concepto de *estímulo emocionalmente competente* que, si bien aborda aspectos cognitivos diferentes, supone una aproximación al efecto de que existen determinados estímulos (por pequeños o extraordinarios que sean) que inciden en la conducta del receptor. Algo así como si, de repente, algo muy particular e íntimo se pusiera en marcha en el cerebro del receptor para que este actuara de una determinada manera y ello de forma notable y duradera, tanto por lo que hace a conocimientos/informaciones específicas como emociones y sentimientos. En todo caso, lo que nos importa es que existen situaciones concretas que actúan en el mundo del receptor (situaciones conscientes e inconscientes) como verdaderos estímulos con una gran capacidad de acción (y, tal vez, de recuerdo, tema este importantísimo para lo que hace referencia al aprendizaje).

Matizando pues lo comentado hasta este momento y siguiendo con el análisis de la *comprensión del mensaje* de Wilson y Sperber (Figura 4), un proceso global de comprensión se divide en tres subtareas.

En dicho análisis siguen figurando los tres apartados

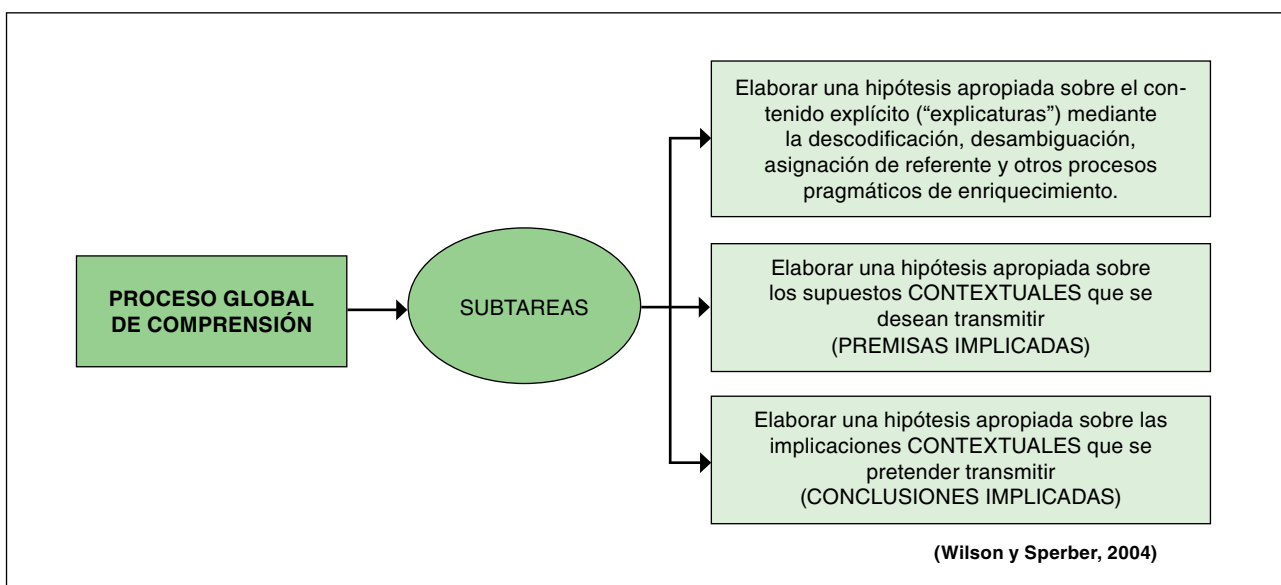


Figura 4. Proceso global de comprensión según Wilson y Sperber.

citados anteriormente, matizándose que el mensaje decodificado semánticamente forma ya parte de los mecanismos pragmáticos del lenguaje (habla frente a decodificación unívoca del código), y ello ya elabora una hipótesis del mensaje en la mente del receptor. La segunda sub-tarea supone elaborar una hipótesis (un mensaje hipótesis) sobre supuestos contextuales a partir de las premisas implicadas (las que el emisor pretende transmitir y las que el receptor percibe y al final del proceso se pretenden aportar unas “conclusiones” (comprensión concreta del mensaje y repercusión del mismo).

4. ¿ME PASAS LA SAL? PETICIÓN Y RESPUESTA. ¿CÓMO CONSTRUÍMOS UN MENSAJE EFICAZ?

Sobre lo que hablamos, nos hemos permitido poner un ejemplo que debería cubrir una amplia gama de situaciones de comunicación, tanto por lo que hace referencia al emisor (estímulo) como por la respuesta del receptor (repercusión). El ejemplo cotidiano (habla) utilizado frecuentemente en mesa entre dos comensales puede ser la frase *¿me pasas la sal?* (frase utilizada como ejemplo en numerosas publicaciones lingüísticas por la comodidad y claridad del mensaje).

Esquematisando el mensaje a partir de cuatro variables, podríamos decir que la expresión puede tener:

- Una respuesta puramente lingüística
 - Una actuación concreta por parte del receptor a la demanda del emisor
 - Una connotación de base *emocional* por parte del emisor en la transmisión del mensaje
 - Una respuesta también *emocional* por parte del receptor, convirtiéndose en una actuación determinada.
- Es evidente que pueden darse situaciones en número

muy elevado, simplemente hemos establecido un cuadro en el que podamos ver cómo un estímulo puede ser emitido de muchas maneras y como puede actuar el receptor (como respuesta “natural” a la demanda). Tanto en la emisión como en la recepción pueden implicarse variables de base emocional. Cabe decir que dichas connotaciones no son más que indicadores de determinada contextualidad y que son, en nuestro ejemplo, suma de una gran cantidad de representaciones analógicas del mensaje (miradas, gestos, movimientos del cuerpo, cara, manos, etc.). Es decir, simplemente, que un estímulo generado por el receptor, inmerso en una contextualidad no verbal, puede generar un elevado número de respuestas y que cada una de ellas es radicalmente diferente de la anterior, lo que supone que la hipótesis de respuesta formada por el receptor se modifica a partir de un gran número de variables. (Figura 5)

Destacamos que la expresión lingüística en forma de habla *¿me pasas la sal?* Puede convertirse, por parte de emisor y receptor, en un conjunto de actuaciones concretas y de matices de base emocional. Puede representar tanto un acto de indiferencia como un acto de amabilidad y deferencia hasta un acto negativo (tanto en la versión del emisor como la del receptor, no siendo necesario, precisamente, que se correspondan y ello potenciando algo tan elemental como son los *malentendidos*).

¿Hasta qué punto tanto la emisión como la recepción deberían conjugarse para que el mecanismo comunicativo funcionara correctamente?

Seguiremos las explicaciones de Wilson y Sperber resumidas en el esquema que se muestra en la Figura 6. Notemos que las claves del emisor son:

- Generar un estímulo ostensivo tan relevante que “obligue” al receptor a “entrar” en el discurso, intentar entenderlo y permitirse la posibilidad de replicar (*diálogo, estímulo emocionalmente competente*)

	RESPUESTAS LINGÜÍSTICA	ACTUACIÓN	ASPECTOS EMOCIONALES RECEPTOR MENSAJE	ASPECTOS EMOCIONALES RECEPTOR ACTUACIÓN	
¿Me pasas la sal?	Sí	Actúa	1. Enfado 2. Cortesía 3. Indiferencia	1. Enfado y respuesta negativa 2. Agradecimiento 3. Indiferencia	
	Sí	No Actúa	1. Olvido 2. Incomprensión del mensaje 3. Deliberada animadversión	1. Repetición del mensaje 2. Matizaciones que incrementan la comprensión 3. Respuesta negativa	
	No	Sí actúa	1. Simpatía que contradice 2. Agresión	1. Empatía/Simpatía 2. Respuesta negativa	
	No	No actúa	1. No recibe el mensaje 2. Evidencia la no actuación	1. Repetición del mensaje 2. Respuesta negativa	
	No hay respuesta lingüística		Sí actúa	1. “Normalidad” 2. Cortesía 3. Enfado/agresión 4. Indiferencia	1. “Normalidad” 2. Agradecimiento 3. Respuesta negativa 4. Indiferencia
			No actúa	1. Olvido 2. Incomprensión del mensaje 3. Enfado/agresión 4. Evidencia de la no actuación 5. Deliberada animadversión	1. Repetición del mensaje 2. Matizaciones que incrementan la comprensión 3. Respuesta negativa 4. Respuesta negativa 5. Respuesta negativa

Figura 5. Posibilidades de emisión y recepción en un mensaje simple.

- Convencimiento por parte del emisor de que su mensaje “debe” ser entendido (*conexión con los intereses del receptor y con sus características emocionales. Conocimiento del “otro”*)
- Construcción de un mensaje fácil y comprensivo (*adecuación semántica y morfo/sintáctica*)
- Habilidad expositiva (*conjunto de técnicas de comunicación que tienen como base la capacidad empática del emisor*)
- Planificar (aspecto muy importante) el mensaje como aquél que puede ser más relevante para el receptor (*planificación del mensaje formativo/informativo en el contexto del receptor.*)

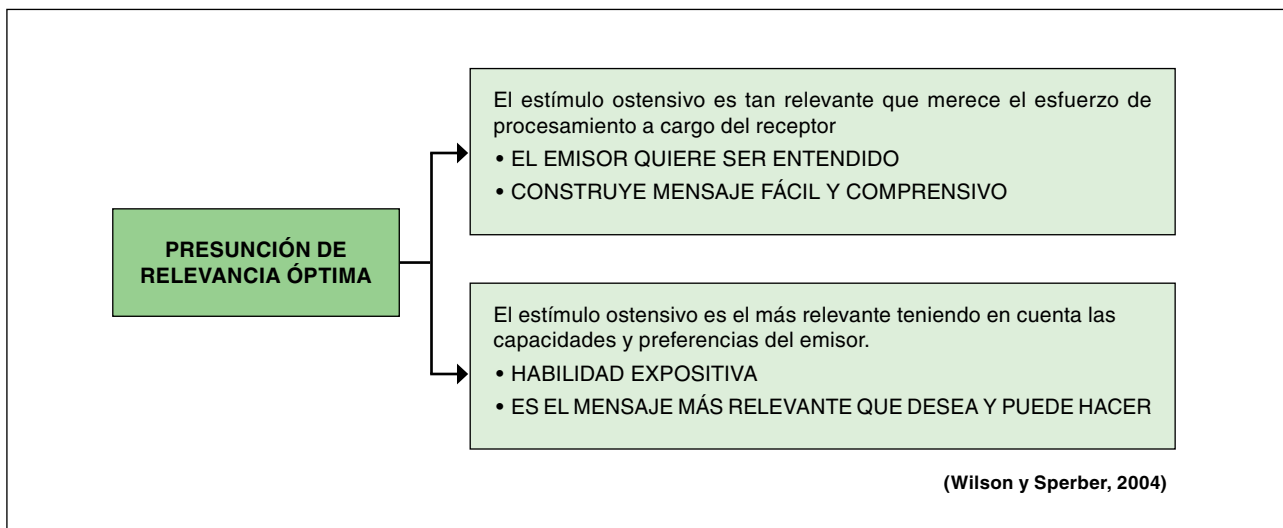


Figura 6. Presunción de relevancia óptima en el emisor. ¿Cómo construimos un mensaje eficaz?

