



Insight | Lenguaje y comunicación efectiva

## Actos de Habla, una competencia comunicativa para la acción

La perspectiva del lenguaje como un género de acción, nos permite desarrollar competencias relevantes en aspectos claves de nuestras interrelaciones personales y laborales, partiendo por la comprensión de la esencia misma de una organización, hasta la explotación de capacidades dirigidas a la acción que nos permitirán obtener mayores niveles de eficacia en la implementación concreta de las buenas ideas.

*Por Jorge Maturana Palma.*

## Algunos conceptos clásicos sobre organizaciones

Regularmente se han empleado los términos de organización o empresa como sinónimos de ciertas agrupaciones de personas deliberadamente vinculadas en torno al logro de fines específicos, y que interactúan coordinadamente sobre la base de un manejo racional de adecuación de medios disponibles a fines perseguidos.

Para algunos autores, lo esencial de una organización es el manejo de las acciones y actividades que coordinadamente realizan las personas para lograr fines; para otros, el acento recaería en los rasgos específicos de las relaciones que posibilitan y promueven la conformación de estas agrupaciones

humanas, tales como la subordinación jerárquica y la exigencia de altos niveles de especialidad y perfiles conductuales que deben poseer las personas para formar parte de estas entidades.

También nos resulta trivial pensar que para coordinar y controlar adecuadamente las diferentes especificidades funcionales de las personas, en relación al esfuerzo requerido para lograr los objetivos, es necesario disponer de una adecuada división del trabajo donde el poder queda distribuido en distintos puestos desde los cuales las personas ejecutan sus variados roles especializados, y todo esto sustentado por un sistema de comunicaciones que canaliza y regula las interacciones posibles.

Además podemos agregar que las organizaciones como entidades distinguibles, se encuentran insertas en un entorno con el cual interactúan mediante el intercambio de información, energía, materiales y valores; y que de la forma como se verifiquen estas interrelaciones adaptativas depende drásticamente su subsistencia.

Como estos conceptos, existen otros numerosos enfoques que se emplean regularmente para caracterizar las organizaciones, y no pocas teorías interesantes han sido formuladas, ya sea, para explicar, comprender y predecir el comportamiento de una organización, o bien, con miras a mejorar la efectividad y eficiencia de su operar. Sin duda todos estos elementos están presentes, en mayor o menor grado en estas entidades sociales cuyo papel hoy en día juega un rol fundamental e indispensable en todo el quehacer humano.

## Perspectiva lingüística del mundo

La importancia del uso del lenguaje y la expresión lingüística fue puesta de manifiesto con el surgimiento de la filosofía analítica a fines del siglo XIX, impulsando una nueva línea de pensamiento denominada como el “giro lingüístico” que ha empapado buen parte de la filosofía contemporánea.

La conexión del lenguaje con el mundo y la mente llevó a muchos filósofos a pensar que la estructura del lenguaje no es otra cosa que una refracción de la estructura de la realidad misma, por lo cual, ellos apostaron a que podríamos llegar a conocer indirectamente el mundo mediante el estudio del lenguaje con que nos referimos a las cosas del mundo. El filósofo Wittgenstein, en algún momento propuso que las palabras de una oración están ahí por las cosas del mundo y las relaciones entre las palabras representan las relaciones entre esas cosas.

Asimismo, se observó que una buena parte de los problemas tanto filosóficos como cotidianos no eran otra cosa que confusiones del lenguaje producto de un mal uso o una inadecuada interpretación de los términos, y que por lo tanto dichos problemas podían ser resueltos (más bien disueltos) mediante un cuidadoso análisis lingüístico. Este modo de proceder se conoció como análisis terapéutico, una especie de terapia filosófica basada en el lenguaje cuya estrategia consistía en el ascenso semántico: si uno cae en perplejidades al hablar sobre las cosas, suele servir de ayuda desplazar el foco y hablar sobre cómo hablar sobre aquellas cosas, sobre lo que uno diría o debería decir coherentemente de algo bajo ciertas circunstancias.

Por otro lado, con el lenguaje no sólo nos referimos a los objetos del mundo físico sino también a nuestros estados y procesos mentales. Se dice que con el lenguaje expresamos el contenido intencional de nuestros estados mentales. Bajo este enfoque se establece una distinción básica entre un

enunciado u oración y una proposición. Las oraciones o enunciados se refieren a la forma lingüística con la que expresamos un determinado contenido de pensamiento y la proposición representa el contenido mental o pensamiento propiamente tal. Esta distinción es necesaria para comprender como podemos expresar un mismo contenido mental o proposición bajo distintos enunciados, por ejemplo, en diferentes lenguas. Es así como los enunciados "La casa es roja" y "The house is red" son dos oraciones diferentes pero que expresan la misma proposición o contenido mental.

El uso del lenguaje, además de constituir un excepcional instrumento de comunicación mediante el cual podemos referenciar diversos objetos del mundo físico y nuestros propios estados mentales, también puede ser contemplado como un género de acción que nos ofrece una poderosa herramienta a través de la cual podemos cambiar el estado de cosas del mundo.

## Los actos de habla

Durante mucho tiempo, los investigadores abocados al estudio del lenguaje, se ocuparon de la función referencial y semántica del lenguaje, es decir, de hallar el significado o referente de las palabras y de cómo las oraciones pueden ser verdaderas o falsas cuando representan o no un estado de cosas efectivo en el mundo. Sin embargo, la perspectiva que ha prendado con mayor fuerza en la actualidad ha sido la denominada teoría de los Actos de Habla propuesta inicialmente por Austin y continuada luego por Searle y Grice. El rasgo más elocuente de esta teoría consiste en que, a diferencia del tradicional enfoque referencial y semántico del lenguaje, coloca el acento en la función activa del lenguaje. Para precisar esta distinción, se introdujo una diferencia entre los diversos tipos de acciones que puede cumplir el lenguaje,

estableciéndose los siguientes actos de habla básicos o acciones que podrían realizarse al hacer una emisión:

(a) Actos locucionarios. Consisten en construir enunciados con palabras, donde estas se usan con sentidos particulares para hacer referencia a objetos particulares. Es la manera en que regularmente jugamos con las palabras para emitir una expresión con sentido. Sin embargo, no obstante lo trivial que pueda parecer este mecanismo cognitivo, observe cómo a ciertas personas no les resulta nada fácil construir las oraciones precisas para comunicar plausiblemente sus opiniones, ideas e intenciones y poder actuar así sobre las personas y cosas del mundo. Muchas veces la emisión resultante poco o nada tiene que ver con lo que la persona deseaba comunicar. Por lo tanto, no es suficiente con tener buenas ideas, sino que además es necesario poseer las competencias para construir las oraciones adecuadas con que las saquemos de nuestras cabezas.

Las acciones mediante las cuales estructuramos las expresiones que exponemos al exterior y con las cuales comunicamos nuestras ideas y pensamientos, no siempre arrojan buenos resultados, y son fuente común de ambigüedades y malos entendidos a la hora en que necesitamos que los demás comprendan lo que deseamos que se lleve a cabo. En particular, esto tiene indeseables efectos en las fases de especificación de requerimientos y diseño, justo cuando estamos precisando lo que algún sistema, proceso o procedimiento deseamos que realice.

Como ilustración de lo confuso que puede resultar la mala expresión de una idea, mostraremos como ejemplo una paradoja donde el defecto está en la falta de una puntuación adecuada (no es poco usual que los correos electrónicos padezcan de estos defectos, sin embargo la mayoría de estas confusiones son solucionables apelando al sentido común).

Supongamos que el Gerente Comercial de una tienda departamental, comunica por correo electrónico la implementación de una agresiva promoción, mediante el siguiente texto:

“La promoción por la compra de un computador es siempre un cobertor si cancela un valor adicional lleva además una impresora”

Sin embargo, en esta oración, dependiendo donde el receptor del mensaje coloque la puntuación, dará origen a interpretaciones muy diferentes del texto, que puede variar radicalmente no sólo su sentido conceptual sino además su efecto comercial. Analicemos dos posibles casos:

(i) Primera puntuación: “La promoción por la compra del computador es siempre un cobertor si cancela un valor adicional, lleva además una impresora”. Bajo esta puntuación la promoción se interpreta como: el cliente lleva el cobertor sólo si cancela un valor adicional, y la impresora gratis.

(ii) Segunda puntuación: “La promoción por la compra del computador es siempre un cobertor, si cancela un valor adicional lleva además una impresora”. Con esta otra puntuación, la promoción adquiere este otro significado: el cliente lleva el cobertor gratis, y la impresora sólo si cancela un valor adicional.

¿No le parece que estos casos confusos son más comunes de lo que podría esperarse?

(b) Actos ilocucionarios. Consisten en la acciones que los hablantes ejecutamos al hacer determinadas emisiones. Por ejemplo, podemos aconsejar, prometer, ordenar o simplemente efectuar una declaración. La claridad y precisión de estas acciones tiene una importancia clave en cómo nuestro interlocutor va a recibir nuestra emisión y como lo motivamos para

que realice efectivamente y con la precisión y exactitud deseada lo que pedimos de él, siempre suponiendo que hemos superado el paso anterior donde hemos traducido una idea previa en una expresión lingüística coherente con nuestro pensar. Así como el significado de una oración forma parte del acto locucionario de construir enunciados, las acciones ilocucionarias tienen como contrapartida el concepto de fuerza ilocucionaria.

Por ejemplo, las emisiones "sugiero que vayamos al seminario" y "insisto en que vayamos al seminario" tienen en común el mismo objeto ilocucionario pero difieren en su intensidad. Del mismo modo, no es lo mismo decir, "sería ideal que tengas el informe de resultados para mañana", que decir "el informe de resultados tienes que tenerlo mañana". Aun cuando en ambos casos el propósito ilocucionario es el mismo, la petición de un informe, la fuerza ilocucionaria es diferente, puesto que la ejecución de estas peticiones conllevan distintos grados de intensidad y compromiso. Si el jefe que pide el informe con la fuerza ilocucionaria de la primer expresión, estaría produciendo una confusión si al otro día exigiera al empleado la entrega inmediata del mentado informe. Una gran parte de los malos entendidos tiene su origen en peticiones ejecutadas con fuerzas ilocucionarias inadecuadas.

Para aclarar aún más el concepto de fuerza ilocucionaria, resultará útil establecer un símil con los conceptos de comunicación analógica-digital empleada tanto en máquinas y computadores, como en personas. Cuando nos comunicamos a través de oraciones o expresiones lingüísticas, se dice que estamos realizando una comunicación de tipo digital, en el sentido que hay de por medio una codificación o sintaxis preestablecida arbitrariamente para denotar objetos y conceptos. Por ejemplo, la palabra "silla" denota inequívocamente una silla y no otro objeto, aun cuando en esa palabra no hay nada parecido que pueda asemejarse ni remotamente a una silla. Pero cuando emitimos una palabra, ya sea en forma aislada o formando parte de

una oración, todos entendemos que en su lugar hay una referencia a un determinado objeto. Esta estipulación es completamente arbitraria como la codificación binaria que se usa en los computadores para almacenar los datos.

Por otro lado, existen otras formas de comunicar, ya sea de modo gesticular, pictográficamente o estableciendo analogías con alguna magnitud física, como en el caso de un termómetro. A diferencia de la comunicación digital, en estos casos sí existe alguna relación patente entre el gesto, el dibujo, la magnitud física y el objeto o concepto que se quiere denotar. Por ejemplo, en vez de emitir la palabra "mesa" puedo dibujar una mesa, y si el dibujo guarda, aunque sea mínimamente los rasgos relevantes de una mesa, por analogía entendemos que se trata de una mesa y no de otro objeto.

También una expresión de asentimiento puede ser comunicada analógicamente mediante un movimiento vertical de la cabeza o en forma digital emitiendo la palabra "sí". Generalmente, ambos tipos de comunicación se utilizan complementariamente en nuestras conversaciones diarias. Las personas cuando hablan, acompañan sus palabras con una amplia gama de gesticulaciones que le imprimen una mayor o menor fuerza al contenido que ellas quieren expresar, afectando muchas veces el sentido en una u otra dirección.

Esta forma analógica de comunicar desempeña un rol similar al concepto de fuerza ilocucionaria que asociábamos con estos actos de habla, mientras que la forma digital tiene más que ver con la sintaxis de la construcción de expresiones lingüísticas que tienen lugar en las acciones locucionarias.

Si a un empleado le preguntas ¿por qué no efectuó el proceso de actualización de información?, sin acompañar esta pregunta con ninguna gesticulación en particular, con un semblante indefinido y con un tono de voz



parejo, seguramente él entenderá que le está pidiendo, sin más, una explicación razonable de por qué no fue así. En cambio, si esa misma pregunta es acompañada con un fruncimiento de ceño, golpeando además la mesa y con un fuerte tono de voz, seguramente el empleado entenderá que además de una explicación, le está expresando su gran malestar junto con reprimirlo por tal omisión. La comunicación analógica y la fuerza ilocucionaria constituyen elementos que no son indiferentes en la comunicación, ya que junto con enriquecer nuestra comunicación, otorgan diferentes niveles de fuerza a nuestras expresiones, a tal grado que una misma oración puede ser recibida con sentidos muy diferentes.

Asimismo, se dice que la comunicación analógica opera como una metacomunicación en el sentido que coopera al entendimiento entre personas agregando indirectamente un mayor nivel de precisión acerca de lo que estamos comunicando: la metacomunicación habla dirigiéndose hacia aquello sobre lo que estamos hablando. Si tú dices simplemente "los resultados del balance arrojaron cifras rojas", metacomunicacionalmente puedes subir o bajar el perfil de esta emisión, según la fuerza o refuerzo que impongas a esta emisión, dando a entender, por ejemplo, que "hay que hacer grandes esfuerzos de coordinación en el equipo actual de trabajo para revertir esta situación", o bien, "que el trabajo realizado es totalmente ineficiente y es necesario realizar cambios sustanciales y reemplazar a algunos de los miembros del equipo".

(c) Actos perlocucionarios. Consisten en el efecto que una determinada emisión tiene sobre el oyente. Por ejemplo, podría fastidiar al oyente, convencerlo, motivarlo o comprometerlo a que lleve a cabo una determinada acción. Esto actos tiene que ver con el resultado que finalmente logramos en el oyente, reflejado en las acciones que el receptor realiza producto de la comunicación, ya sea adquiriendo responsablemente un compromiso

posterior o ejecutando inmediatamente la implementación solicitada en los términos requeridos.

## Competencias de los actos de habla

Desde la perspectiva de los actos de habla, los aspectos comunicacionales relevantes radican en los actos verbales considerados en sus aspectos funcionales para la acción. La importancia de estos aspectos tiene que ver directamente con la efectividad y eficiencia de las acciones que planificamos e implementamos. Hoy existen muchas personas creativas trabajando en las empresas, pero no muchas capaces de formular sus ideas claramente, expresarlas con la fuerza ilocucionaria adecuada y lograr el efecto perlocucionario deseado en las otras personas.

Una vez que distinguimos el acto de construir enunciados, de la acción que realizamos al pronunciarlos para obtener un determinado efecto, estamos en pie para analizar una variedad de circunstancias por las cuales un acto puede fallar. Por ejemplo, si emitimos el enunciado "me comprometo a aumentar tu sueldo" cuando no tenemos ninguna posibilidad económica, o si, frente a una presión, proferimos las palabras "el arreglo del circuito de compras estará terminado esta semana", cuando no contamos con el dominio cabal de las variables y recursos necesarios, en ambos casos estamos siendo irresponsables y desorientadores.

Lo anterior sugiere que podemos estudiar las condiciones que deben verificarse para que un acto de habla tenga el sentido (locucionario), la fuerza (ilocucionaria) y el efecto (perlocucionario) que necesitamos que tenga para lograr un cometido deseado. También es plausible establecer relaciones entre la sintaxis más apropiada para apoyar la fuerza ilocucionaria que más efectivamente puede ayudar a conseguir el efecto perlocucionario deseado

en el receptor del mensaje. Cuando la información, el conocimiento y la comunicación aumentan, las buenas ideas pueden ser conocidas por una gran mayoría, pero lo que permanece como una veta poco explotada de diferenciación, es la capacidad de las personas para llevar a cabo implementaciones exitosas, y para esto, aparte de buenas ideas, se requiere que los ejecutivos se constituyan responsablemente en excelentes comunicadores desarrollando las competencias de acción imbricadas en el buen manejo de los actos de habla.

Por ejemplo, algunos teóricos de los actos de habla (Searle) han propuesto que, para que una persona solicite a otra que ejecute alguna acción, la segunda persona debe tener la capacidad para efectuar tal tarea, y el peticionario tiene que querer que la acción se lleve a cabo, creer que su emisión cumplirá tal fin y tener razones para que se realice.

Otros teóricos (Grice) se han focalizado en otros rasgos de las acciones efectuadas al usar el lenguaje, tales como el trabajo cooperativo entre las personas que participan en las conversaciones, postulando al respecto cuatro reglas fundamentales:

- (1) Regla de Cantidad: Entrega tanta información como el contexto exija pero no más de esto.
- (2) Regla de Cualidad: Proporciona información veraz.
- (3) Regla de Relación: Haz que tu aporte sea relevante para el contexto en el que estás hablando.
- (4) Regla de Modo: Habla tan claramente como sea posible, evita ambigüedad, di las cosas de la manera más simple posible.

## Conclusiones

Las distinciones entregadas por estos conceptos se han convertido en materia común de estudio en las investigaciones psicológicas sobre la comprensión del lenguaje, en los estudios de inteligencia artificial sobre el procesamiento del lenguaje natural y recientemente se están utilizando como fundamento teórico en las investigaciones sobre las organizaciones.

La perspectiva del lenguaje como un género de acción, nos permite desarrollar competencias relevantes en aspectos cruciales del devenir empresarial, partiendo por la comprensión de la esencia misma de una empresa, pasando por las especificaciones de diseño y llegando hasta la explotación de las potencialidades que nos permitirán obtener los mayores niveles de eficacia en la implementación de las buenas ideas.

Otro corolario inmediato, y no menos relevante que podemos concluir, es que debemos ser responsables por lo que decimos (y también por lo que no decimos).

---

Jorge Maturana es CEO fundador de la consultora en Management y Tecnologías ORGÁNICA Ltda., Director Trusted Advisor del Grupo HDI – Innovation in Software Quality, Director para Chile de la Asociación Latinoamericana de Testing de Software (ALATS), Profesor del programa MBA de Universidad Bernardo O'Higgins, Relator y conferencista en tecnologías y gestión organizacional, ex-Gerente de Sistemas y Operaciones de eCommerce Falabella, ex Gerente de Planificación y Control TI de Falabella, ex Gerente de Administración y Control Financiero TI de Falabella. De profesión Ingeniero Informático, Licenciado en Ingeniería, Postulado en Gestión Informática, es Magister en Filosofía de las Ciencias, Diplomado en Neuropsicología, Magister(c) en Psicología Social Aplicada, Certified CMMI, COBIT, ITIL, Thomas Personal Profile Analysis. Recibió el Premio a la Trayectoria Profesional otorgado por el Departamento de Informática, Facultad Ingeniería, U. Santiago de Chile.

---