

BOOK OF PROCEEDINGS

II International Congress on Interdisciplinarity in Social and Human Sciences

11th - 12th May 2017



Research Centre for Spatial and Organizational Dynamics
University of Algarve
Faro, Portugal

TECHNICAL INFORMATION

Proceedings of the II International Congress on Interdisciplinarity in Social and Human Sciences

11th - 12th May 2017

University of Algarve, Faro, Portugal

Editors: Saul Neves de Jesus and Patrícia Pinto

Publisher:

CIEO – Research Centre for Spatial and Organizational Dynamics

University of Algarve

Gambelas Campus, Faculty of Economics, Building 9

8005-139, Faro

cieo@ualg.pt

www.cieo.pt

Editing, Page Layout and Cover:

Marlene Fernandes

CIEO Secretariat

Organizing Commission:

Saul Neves de Jesus, University of Algarve (Chair)

Patrícia Pinto, University of Algarve

Alexandra Gomes, University of Algarve

Joana Santos, University of Algarve

João Viseu, University of Algarve

Julieta Rosa, University of Algarve

Marlene Fernandes, University of Algarve

NOTE:

Please take in consideration that the articles language published in this issue correspond to the original version submitted by the authors.

ISBN: 978-989-8472-82-3

INTRODUCTION

Interdisciplinarity is the main topic and the main goal of this conference.

Since the sixteen century with the creation of the first Academy of Sciences, in Napoles (Italy) (1568), and before that with the creation of the Fine Arts Academies, the world of science and arts began to work independently, on the contrary of the Academy of Plato, in Classical Antiquity, where science, art and sport went interconnected. Over time, specific sciences began to be independent, and the specificity of sciences caused an increased difficulty in mutual understanding.

The same trend has affected the Human and Social Sciences. Each of the specific sciences gave rise to a wide range of particular fields. This has the advantage of allowing the deepening of specialised knowledge, but it means that there is often only a piecemeal approach of the research object, not taking into account its overall complexity. So, it is important to work for a better understanding of the scientific phenomena with the complementarity of the different sciences, in an interdisciplinary perspective.

With this growing specialisation of sciences, Interdisciplinarity acquired more relevance for scientists to find more encompassing and useful answers for their research questions.

CIEO (Research Centre for Spatial and Organizational Dynamics) organises this conference, being Interdisciplinarity an important issue.

It is focused on social sciences with an integrative focus in the questions of well-being in society, and it is funded by the Foundation for Science and Technology. FCT rated CIEO with a classification of “Very Good” and one of the main reasons for this good evaluation was surely our potential for Interdisciplinarity.

CIEO has researchers from various scientific fields, and one of its main features is to develop knowledge from the interactions between complementary scientific areas of interest.

This conference was an excellent opportunity for strengthening and enriching our interdisciplinary systematic approach, not only for the CIEO members, but also for all the delegates researching in different scientific fields.

It was also an opportunity to show innovative research in social and human sciences, and to improve networks between researchers from different scientific disciplines.

The conference themes included topics from the following scientific fields: Economics, Management, Sociology, Psychology, Education, Sport, Tourism, Landscape Architecture, Geography and Political Sciences, just to mention a few.

As the CIEO is structured along three research areas, we have tried to organize the communications in parallel sessions corresponding to these three areas: 1) Cities and Spatial Dynamics; 2) Organizations, Innovation and Learning Spaces; 3) Tourism, Communities and Behaviour. There was also a significant number of communications included in the category of “Other topics”.

In this conference we had more than 300 communications presented in symposiums, parallel sessions, conferences and posters.

The diversity of papers and communications submitted enabled us to compile a scientific program which builds a bridge between theory and application. With its multidisciplinary focus, the scientific program covered a large number of topics, which we hope will provide many opportunities for stimulating exchange between participants in an interdisciplinary perspective.

Participants came from several countries, namely from Spain, Brazil and Portugal, and so, although the official language of the congress was English, presentations in Portuguese and Spanish were permitted.

In this “Book of Proceedings” papers could be written in English, Portuguese and Spanish.

101 of the communications presented at the conference are published here. They are organized in six parallel sessions and posters, corresponding to the structure of the conference program.

We believe this book can be an important contribution to establish the state of the art in the field of Interdisciplinarity in Social and Human Sciences.

The editors
Saul Neves de Jesus
Patrícia Pinto

PSICOLOGÍA DEL LENGUAJE DIPLOMÁTICO Y POLÍTICO

Edgar Galindo

Departamento de Psicologia, Centro de Investigaçao em Educaçao e Psicologia, Universidade de Évora
(ecota@uevora.pt)

RESUMEN

Este artículo es un análisis del lenguaje en la diplomacia y la política desde el punto de vista psicológico, dirigido principalmente al lenguaje oral. Su objetivo no es analizar la enorme bibliografía existente sobre el tema, sino las aplicaciones de la teoría de los actos del habla (TAH) en la práctica diplomática y política. Se explican las técnicas de reconocimiento de los signos de división social, uso de los pronombres personales para expresar “clusividad”, estrategias de conciliación y “escuchar activamente”. Se abordan las estrategias de formulación y reformulación (*framing* y *reframing*) y otras, así como la comunicación no verbal en el contexto del lenguaje oral. Los casos son explicados con ejemplos tomados de la historia reciente. En conclusión, se afirma que la psicología puede hacer una contribución importante para analizar sistemáticamente las diferentes formas de expresión usadas en la política y en la diplomacia, así como también para aplicar estos conocimientos a fin de enseñar a dominarlas en el entrenamiento de negociadores, mediadores, líderes, diplomáticos y políticos.

Palabras clave: Psicología del Lenguaje, Teoría de los Actos del Habla, Psicología Política, Relaciones Internacionales.

1. INTRODUCCIÓN

El lenguaje es la herramienta principal del diplomático y del político. La diplomacia utiliza un lenguaje propio, en el cual las omisiones son tan importantes como las menciones, en el que a menudo es necesario leer el mensaje entre líneas. Sería para nosotros sumamente difícil comprender una nota diplomática enviada a un país lejano en 1950, pues el contexto es la clave para comprender el contenido. Es imprescindible conocer el contexto histórico, político y social de un país y una región en un momento determinado para aquilatar el significado real de un intercambio de mensajes.

En lo que se refiere al lenguaje de los diplomáticos, Nicolson (1964) explica brillantemente el arte de redactar documentos: Si un gobierno declara que «no puede mantenerse indiferente ante el acontecimiento x», significa que va a intervenir en el acontecimiento x; si el gobierno dice que «observa con preocupación» el acontecimiento, significa que está listo para dar un paso decisivo. De esta manera, dice Nicolson, los diplomáticos tienen la posibilidad de prevenirse uno al otro, sin amenazas directas. Desgraciadamente, dice, estas maneras tienen la desventaja de que no son comprendidas por mucha gente. Kowaljew (1980) subraya papel del lenguaje en las relaciones entre los estados, mostrando cómo la formulación de una frase puede determinar eventos políticos; por ejemplo, la tormenta provocada por de Gaulle durante su visita a Canadá (1967), cuando exclamó desde el ayuntamiento de Montreal “¡Viva Quebec libre!”. En la diplomacia, las palabras, habladas o escritas, nunca son tomadas a la ligera. Estas son algunas de las razones que han originado el lenguaje rígido y ceremonioso de la diplomacia, en el que cada palabra, cada punto y cada coma han sido pensados y repensados minuciosamente antes de expresarlos.

A pesar de los avances de la tecnología de las comunicaciones, los gobiernos del mundo se comunican principalmente por escrito y a través de “notas verbales”. La lógica es obvia: solamente lo que está escrito cuenta verdaderamente a la hora de ajustar cuentas

No obstante, el lenguaje oral y la comunicación no verbal han ganado preponderancia en la diplomacia y en la política en general a través del auge de los medios de comunicación. En consecuencia, el lenguaje oral y su componente contextual, la comunicación no verbal, merecen un análisis detallado. En este artículo abordaremos principalmente la parte oral del lenguaje, aunque muchas de nuestras afirmaciones valen también para la escritura.

El análisis del lenguaje ha sido uno de los dominios históricos de la psicología política, como puede apreciarse en una de las obras pioneras en la materia, *Language of Politics* del propio creador de la psicología política, Harold Lasswell (Lasswell & Leites, 2011/1949). Un abordaje de esta interesante obra, que constituye el origen de los procedimientos de análisis de la propaganda política y de la comunicación de masas en general, nos permitirá comprender las premisas, los objetivos y los métodos del análisis del lenguaje político desde la perspectiva de la psicología.

El libro quiere demostrar que es posible comprender el poder político a través de la comprensión del lenguaje y que el lenguaje de la política puede ser estudiado con métodos cuantitativos. Para los autores, la propaganda es un poderoso instrumento para influir sobre las masas y conseguir apoyos sin violencia. En la introducción, los autores analizan el papel del lenguaje en la historia. En la época clásica el lenguaje era un instrumento de la verdad y una herramienta para la persuasión, la oratoria era cultivada como un arte y la acción colectiva dependía de los resultados de debates abiertos; por esa razón, los filósofos sofistas crearon reglas prácticas para el discurso. En la Edad Media, el sermón se convierte en un instrumento que trasciende la instrucción religiosa para convertirse en instrumento de control de las masas. Con la invención de la imprenta, el poder del lenguaje como vehículo de transmisión de ideas se diversifica para dar poder a la escritura, pero en el siglo XX, con el cine y la televisión, el lenguaje oral y sus componentes gestuales adquieren de nuevo enorme relevancia. En consecuencia, dicen los autores, el lenguaje ha sido desde siempre parte de la política, pero todavía queda mucho por saber sobre la función

práctica del lenguaje. Debemos distinguir varias funciones del lenguaje, de acuerdo con las intenciones del que lo usa y los efectos que se logran sobre los oyentes:

Cuando el objetivo es influir en el poder y hay un impacto sobre el poder, estamos hablando de la función política del lenguaje. (Lasswell & Leites, 2011/1949, p. 8).

Así, abordan dos características del lenguaje, la semántica y la sintáctica. La semántica política examina los términos, los eslógans y las doctrinas desde la perspectiva del oyente, o sea, estudia cómo han sido recibidos. La sintáctica política estudia las relaciones gramaticales y lógicas del propio discurso. El material a estudiar es el discurso de los políticos, ya sea el actual o bien el pasado, a través de registros conservados. En la semántica de la política hay dos aspectos de interés que deben ser estudiados, uno es la apariencia de lo que se dice y el otro el estilo al decirlo. En este contexto es evidente la necesidad de un estudio objetivo del lenguaje, a fin de mejorar la práctica del discurso en la política y en otros ambientes. En consecuencia, los autores proponen un conjunto de métodos científicos para el estudio del lenguaje político, incluyendo el análisis del contenido, el tratamiento de la validez, la fiabilidad y la elección de muestras.

A partir de este libro, se han publicado miles de estudios sobre el lenguaje en la política y en los medios de comunicación. Estos análisis son hoy una herramienta común en las ciencias de la comunicación y las ciencias políticas. En este artículo no analizaremos la abundante bibliografía existente, sino las contribuciones prácticas de la psicología a la diplomacia y a la política en el campo del lenguaje.

La psicología del lenguaje puede aportar mucho para ayudar a los diplomáticos y políticos a dominar el lenguaje. Esto significa en primer lugar mostrarles la naturaleza de la lengua y luego proporcionarles un conjunto de herramientas para comprender mejor a los demás y para manejar su propio discurso.

Una teoría especialmente interesante para los diplomáticos y políticos por sus aplicaciones prácticas, es la llamada “*Speech Act Theory*” de Searle (1969), que ha sido traducida como “Teoría de los actos de habla” (TAH). Es un tratamiento filosófico del lenguaje basado en Ludwig Wittgenstein, quien argumenta que las palabras son acciones y no sirven únicamente para nombrar las cosas.

La actualidad de la TAH es evidente en publicaciones recientes como Martínez-Flor y Usó-Juan (2010), que hacen una revisión de los campos de investigación y aplicación más connotados, como la comprensión de las normas sociales, la conversación, la conducta de saludar y responder a saludos, el establecimiento de buenas relaciones sociales, la enseñanza de estrategias para manifestar desacuerdos o rechazos cortésmente, el lenguaje en ambientes de trabajo y en contextos interculturales, así como de aspectos metodológicos como la recolección y el análisis de datos. No obstante, hasta donde sabemos no se ha abordado la aplicación de la TAH en la diplomacia y la política como en este artículo. Entramos entonces, en un campo de análisis teórico relativamente nuevo, en donde analizaremos también aspectos prácticos.

En términos generales, la TAH sostiene que al realizarse una expresión verbal (hablar), no solamente se describen objetos y se externan afirmaciones, sino que se realizan acciones. Las órdenes, por ejemplo, implican siempre hacer algo. Lo mismo sucede con las promesas de hacer algo o los avisos preventivos, que implican cambios concretos en la realidad, si se hace o no se hace algo. Hablar no es solamente emitir sonidos, sino que constituye un conjunto de acciones que incluyen palabras, gestos, contextos, intenciones, lo dicho y lo no dicho. Al mismo tiempo, las palabras tienen fuerza de acciones. Las palabras de un juez tienen fuerza legal y las de un gobierno fuerza política; así cuando una nación “previene” a otra, o le “exige” o la “condena”, no se trata únicamente de palabras, sino de hechos con consecuencias graves. Podemos decir, entonces, que las comunicaciones diplomáticas no son un medio para un fin, sino un fin en sí mismas: Los diplomáticos controlan el mundo a través del lenguaje.

La TAH hace una distinción entre el acto de decir algo, lo que se hace al decirlo y lo que se logra al decirlo. Cada uno de estos aspectos tiene su nombre técnico: Un “acto locutivo” se refiere a lo que se dice, un “acto ilocutivo” a lo que el hablante hace cuando dice y un “acto perlocutivo” se refiere a lo que se ha logrado como resultado de lo que se dijo. Un análisis más profundo de estos términos y de sus implicaciones trasciende los objetivos de este artículo, por lo que me limitaré a exponer los aspectos de la teoría que tienen implicaciones prácticas.

La sola emisión de palabras no nos da suficiente información para comprender lo que se está haciendo al decirlo. Es necesario ir más allá de lo que se dice para comprender las intenciones del hablante. Al mismo tiempo, es importantísimo identificar las consecuencias de lo dicho: La diferencia entre una promesa y una mentira es lo que sucedió después de decir algo.

La TAH distingue también entre actos discursivos directos y actos discursivos indirectos. Los actos discursivos directos incluyen menciones explícitas, como “pido”, “exijo”, “prevengo”, o introducen lo que se va a decir como “por medio del presente...”, “con este documento...”. Un buen ejemplo son los preámbulos de tratados internacionales que se inician con las palabras: Los gobiernos de A y B, “plenamente convencidos de...”, “deseosos de...”, “acuerdan...”

En los actos discursivos indirectos, la intención del hablante debe ser inferida de su contexto. Una sola frase puede tener diferentes significados, dependiendo de su contexto, de manera que la comprensión del significado depende de la comprensión del contexto en que se dijo. El contexto abarca una amplia gama de factores, pues se refiere al conocimiento de los valores y creencias del hablante, el propósito de la afirmación, las características del auditorio a que se dirige, la dinámica entre los interlocutores, factores culturales, cultura general del hablante, etc. Entre los factores contextuales destaca la comunicación no verbal que veremos más adelante. Así, por ejemplo, Ting-Toomey (2005) ha estudiado la función de los gestos faciales en la comunicación y afirma que las culturas individualistas tienden a ser directas, mientras que las colectivistas suelen ser indirectas¹, llenas de sutilezas expresadas en gestos faciales sólo comprensibles dentro de su contexto cultural; en consecuencia, el conocimiento del contexto es esencial para la comunicación.

¹ Para mayor información sobre la importancia de los factores culturales en la diplomacia, véase Galindo (2013)

De manera que debemos partir del principio de que no es importante lo que la gente dice, sino lo que quiere decir, lo cual exige un importante esfuerzo de interpretación por parte del escucha, o del lector, dentro del cual la comprensión del contexto es fundamental. Basándose en la TAH, Skinner (2002) ha escrito un análisis de lo que “quiso decir” Maquiavelo en su obra famosa, partiendo del contexto socio-político de la época.

Así una expresión como “todos están de acuerdo” puede ser una simple constatación de lo que sucede en una sala, para informar al auditorio del hecho, o puede ser interpretada como una pregunta para ser confirmado el hecho, o un aviso para otros que no están presentes. Al mismo tiempo, una intención puede ser expresada de diversas maneras; por ejemplo, el hecho de que todos estén de acuerdo puede formularse como “todos están de acuerdo”, “hay acuerdo general”, o “concordamos sin excepción”, incluso también con palabras aparentemente opuestas “veo que se avecina un gran debate” (en tono de broma).

A veces, el propio hablante puede dejar en la incertidumbre el significado de su expresión con un fin determinado, como ocurre en el caso de la metáfora, la ambigüedad, la sugestión, la implicación y la cortesía. El manejo de la ambigüedad es un arte y, a veces, una necesidad.

Por otro lado, no debe olvidarse que no basta con que el hablante formule con una cierta intención su lenguaje, pues existe un amplio margen para que el interlocutor capte el contenido: el mensaje puede ser incomprendido. Así, Luntz (2007) llama la atención hacia el hecho de que todo mensaje es susceptible de interpretaciones múltiples: Lo importante no es lo que se dice, sino lo que se escucha. Por esa razón, cuando hablamos debemos corroborar constantemente si nuestro mensaje ha llegado. El peligro de ser malinterpretado es constante, sobre todo en la política y la diplomacia, de ahí la enorme importancia del contexto.

Hay empero un elemento más que determina el que las palabras tengan el poder de la acción, a saber, que el hablante esté investido de autoridad. Así, la frase “lo condeno a dos años de prisión” tiene fuerza legal pronunciada por un juez, pero no la tiene si la dice un lego. La autoridad se tiene por la posición que se ocupa, pero también se puede perder, sobre todo cuando se toma en cuenta la integridad a los ojos de otras personas. Esta situación es especialmente importante en el contexto de negociaciones internacionales, donde la autoridad de los negociadores debe ser incuestionable. La autoridad puede perderse también cuando una orden o una recomendación no es cumplida; justamente uno de los dilemas de las Naciones Unidas es que no tiene medios para imponer el cumplimiento de sus decisiones, lo cual desgasta su autoridad constantemente. En la TAH, se parte del supuesto de que una declaración se vuelve acción cuando el hablante tiene autoridad para ser obedecido o hacerla cumplir.

Cabe preguntarnos qué interés tienen estas consideraciones para la práctica de la diplomacia y la política.

En primer lugar, las competencias que menciona la TAH pueden ser entrenadas. Si sabemos que lo importante no es lo que la gente dice, sino lo que quiere decir, esto implica otra manera de escuchar, para comprender mejor. Si sabemos que se logra una mejor comprensión entendiendo el contexto, en un proceso de inferencia que toma en cuenta todos los factores relevantes presentes en la locución, podemos aprender a reconocer esos factores. Si sabemos que el hablante puede sufrir malentendidos y malinterpretaciones, es necesario entrenar técnicas para asegurar la comprensión por parte del oyente. Asimismo, es posible aprender a reconocer la estrecha relación entre los actos de habla, la autoridad y la integridad, para identificar los casos en los que hay una alta probabilidad de que las promesas sean incumplidas, las amenazas vacuas y las apologías falsas. En resumen, el dominio de las herramientas que proporciona la psicología del lenguaje puede mejorar el trabajo de los diplomáticos y de los políticos. En las páginas siguientes pasaremos revista a los tópicos más relevantes para explicar los aspectos prácticos que nos interesan: estrategias de conciliación, recursos retóricos, el uso y mal uso de la ambigüedad, el recurso a lo que no se dice, la reformulación de mensajes, el “escuchar activamente” y la comunicación no verbal.

2. ESTRATEGIAS DE CONCILIACIÓN

La psicología del lenguaje nos puede enseñar maneras de proceder en un intercambio verbal, a fin de manejar nuestro lenguaje con objetivos precisos. Algunas técnicas son: reconocimiento de los signos de división social, uso de los pronombres personales para expresar “clusividad”, estrategias de conciliación y “escuchar activamente”.

Comenzaremos por el reconocimiento de los signos de alerta que indican desacuerdos entre las partes. Luego analizaremos la tendencia a excluir al otro, para ver después cómo se puede buscar la unidad y la inclusión del otro, o sea, la aplicación de estrategias de conciliación.

En la diplomacia, es importante eliminar los desacuerdos, justamente porque su interés principal es lograr acuerdos. Una forma común de discusión desagradable es el recurso a las referencias personales, pues éstas se refieren casi siempre a la imagen, que suele ser muy importante. Responder en el mismo nivel a una provocación de este jaez significa entrar en una dinámica de escalada. La mejor estrategia podría ser llamar la atención hacia lo inadecuado de tales expresiones. Sin embargo, en un contexto político el problema es que la mala impresión creada difícilmente se borra. Negar el contenido es entrar en un debate desagradable y peligroso. Ignorarlo puede ser interpretado como una aceptación de culpa. La mejor solución es aceptar o no aceptar el comentario malévol y, más tarde, tratar de salvar la cara ante el interlocutor.

Otra forma desagradable es la descontextualización, en la cual una expresión determinada es mostrada fuera de su contexto con propósitos agresivos. Cambiar el contexto para hacerlo absurdo es un procedimiento común en la parodia, la sátira, la ironía y el chiste², aunque no necesariamente son desagradables. El modo como se recurre a alguno de ellos determina si resulta ofensiva o no. Aquí entra en juego la intención del hablante, que puede usar una afirmación aparentemente agradable para producir desagrado. El humor es al mismo tiempo inclusivo y exclusivo, porque implica reírse con alguien (el *ingroup*)

² Un ejemplo es el chiste argentino que corría en tiempos de crisis: “Argentina estaba al borde del abismo y con el actual gobierno dio un paso hacia adelante”.

de alguien (el *outgroup*), por ende, siempre se ríe uno a expensas de otro. Éste es el peligro de usar el humor en las relaciones diplomáticas. La mejor solución parece ser reírse de uno mismo, aunque también entraña peligros.

Como mostraron Tajfel y Turner (2004), el ser humano parece tener una tendencia especial que lo hace ver el mundo dividido entre “los míos y “los demás” (*ingroup* & *outgroup*); su teoría de la identidad social sostiene que el ser humano categoriza a los demás en grupos, para identificarse luego con uno y derivar de ahí su pertenencia, su estabilidad y su autoestima. Este proceso implica también la creación de prejuicios hacia los extraños, que nos hace ver mejores a los nuestros y atribuir defectos a los otros. La psicología del lenguaje muestra correlatos lingüísticos que fundamentan la tendencia humana a promover al *ingroup* en detrimento del *outgroup*. Uno es el uso de los pronombres. Las palabras “nosotros”, “nuestros” y “nos” implican un sentimiento de pertenencia a un grupo, con exclusión de los demás.

Los psicólogos han creado el término “clusividad” para nombrar esta primera persona del plural, ya que denota al mismo tiempo el uso inclusivo y el exclusivo que es característico de los idiomas indoeuropeos. Por supuesto, este “nosotros” puede variar ampliamente: “nosotros creemos que...” (los lectores), “nosotros los españoles”, “nosotros (los de un partido)”, “nos el rey”. Muchos de estos usos incluyen un elemento que fomenta la unidad de un grupo a expensas de otro y, por tanto, tienen un fin ideológico.

El uso del “tú” en singular o plural muestra muchas semejanzas. En ambos casos se establece una relación de solidaridad dentro del *ingroup*: En ambos casos, el uso del pronombre hace un enunciado implícito sobre la relación entre las partes.

La tercera persona (él, ella, ellas, ellos) es utilizada con frecuencia para representar a “los otros”, pero en un contexto negativo, que puede llegar a ser peyorativo o denigrante. El “ellos” puede ser utilizado para denotar a un otro inespecífico, sin cara, sin nombre, visto con desconfianza y culpable de crímenes.

Así, el simple uso de los pronombres puede tener cargas emocionales concretas, que es necesario interpretar para manejar propositivamente el lenguaje. Superar estos problemas de división significa buscar recursos para combatir el desacuerdo, dicho en términos psicológicos, estrategias de conciliación basadas en la reformulación del enunciado (*reframing*) y en el escuchar activamente.

La primera estrategia en este sentido es tomar a los miembros del *outgroup* como individuos y establecer una relación cordial con ellos, concentrándose en problemas personales, aspiraciones e intereses, que comúnmente son semejantes en todos los seres humanos. La segunda es la búsqueda de un terreno común, en donde existan afinidades por encima de las diferencias religiosas, políticas o lingüísticas. La definición de un terreno común significa definir objetivos compartidos para lograr en el futuro. La tercera estrategia es ampliar el círculo de la “clusividad”, en el sentido de que el “nosotros” incluya un círculo cada vez más amplio.

La cuarta es la técnica de escuchar activamente, que implica el uso de la paráfrasis, la reformulación reflexiva y el esclarecimiento para devolver al hablante su mensaje con la señal de que ha sido recibido correctamente. El objetivo es lograr la mayor comprensión posible de la otra parte, a fin de crear un ambiente de apertura, confianza y colaboración para resolver malentendidos y disputas. Parte de las premisas de que una relación implica reciprocidad entre las partes y de que la construcción de una buena relación implica atención hacia la otra parte. Su ventaja es que constituye un procedimiento concreto que ha demostrado su eficacia.

Escuchar activamente es una pieza fundamental del diálogo y el diálogo con socios cada vez más diferenciados y forma parte de la diplomacia moderna. En un interesante artículo, Riordan (2004) subraya la necesidad de crear un nuevo paradigma para la política exterior, que incluye el diálogo del gobierno con la amplia gama de los miembros de la nueva sociedad civil, lo cual requiere de una actitud abierta y modesta, donde el saber escuchar es importantísimo.

En las próximas páginas, veremos como el hablante puede aplicar otras estrategias de formulación y reformulación (*framing* y *reframing*) para persuadir al público de sus ideas.

3. LA RETÓRICA: RECURSOS RACIONALES (COGNITIVOS)

Ahora analizaremos otras formas de formulación usadas para persuadir al oyente; son técnicas de sugestión y retórica. Las primeras herramientas que veremos son las que apelan al poder de la razón (afirmar, encasillar y usar categorías semánticas). Luego veremos el papel de las emociones en este proceso, revisando el uso las connotaciones y las metáforas. Estamos entrando en el campo de la vieja retórica griega.

Apelar a la razón y a la emoción es el método por excelencia de los buenos oradores políticos. Muchas llamadas a la razón tienen gran poder de convencimiento debido, precisamente, a su contenido emocional. Al mismo tiempo, el uso de términos cargados de valor emocional es el resultado de una elección racional. En el caso de la diplomacia, la persuasión es el resultado de la combinación adecuada de ambos elementos para lograr un cambio de conducta en la otra parte.

Lo primero que debemos saber es que la formulación de una frase es un factor determinante, de manera que dominar la formulación de los enunciados es una técnica para manejar propositivamente el lenguaje de la emoción y la razón. Para mostrar la importancia de la formulación, voy a citar un chiste que circulaba en América Latina en los años ochenta:

¿Cuál sería el encabezado para comentar la historia de Caperucita Roja en los diversos diarios del país?:

- 1) ‘Niña atacada en el bosque: una muestra más de la inseguridad reinante en el país’ (diario de la oposición).
- 2) ‘Todos los cuerpos policiales a la caza del asesino de Caperucita’ (diario adicto al régimen).
- 3) ‘El asesinato de una niña en el bosque relanza el debate sobre la seguridad ciudadana’ (diario liberal centrista).
- 4) ‘La violó, la mató y la devoró’ (diario amarillista).
- 5) ‘Niña atacada y muerta por vestir de rojo’ (diario comunista).
- 6) ‘Otro caso de mujer atacada por atreverse a andar sola en el bosque’ (diario feminista).

Obviamente, se trata de una broma que utiliza la exageración como herramienta, pero en estos ejemplos son notorias las connotaciones, implicaciones, metáforas y sugerencias implícitas utilizadas por el formulador para lograr su objetivo. Algunas de estas técnicas son menos explícitas en la realidad; así, un paquete de medidas económicas del gobierno puede ser anunciado como “Medidas para mejorar la economía del país”, o “Medidas para tratar de evitar la crisis inminente”, o “Medidas para salir de la crisis”.

Sabiendo cuál es la función de la formulación (*framing*), podemos aplicar diversas técnicas para reformular los enunciados (*reframing*).

Además de las tres estrategias de conciliación que tratamos anteriormente uno de los recursos de formulación más socorridos es apelar a los valores del propio grupo (*ingroup*). El buen orador es un gran conocedor de los valores y los tabúes de su grupo. Esta técnica es especialmente eficaz si logra además trazar una línea divisoria con respecto a los otros (*outgroup*). Un ejemplo contundente es el estribillo de la radio alemana durante el Tercer Reich: *Aus Deutschland, auf Deutsch, für die Deutschen* (“Desde Alemania, en alemán, para los alemanes”). Un recurso menos controvertido es apelar a las aspiraciones compartidas; presentar una visión del futuro en la que todos, oyentes y hablante, están de acuerdo: “La patria que todos queremos...”, “La Europa del futuro...”

Otros recursos son la afirmación, la argumentación preventiva (reconocimiento y contraargumento), apelar a la autoridad, apelar a la emoción, el encasillamiento, el descubrimiento selectivo, la “clusividad”, el uso de la música del lenguaje, la reparación, las categorías semánticas, y la credibilidad.

Todas ellas pueden usarse igualmente en un proceso de reformulación.

La afirmación consiste en presentar algo como verdad incontrovertida, con una introducción como “Todos sabemos que...”, “Lo importante es...”, “La verdad es que...”, seguida de una frase cuya veracidad, en realidad, no es tan clara. Un analista político experimentado presta especial atención a este tipo de frases, a fin de descubrir los objetivos implícitos del hablante.

La argumentación preventiva consiste en reconocer la postura de la oposición mostrando comprensión e incluso simpatía, para mostrar a continuación que en las condiciones actuales, lo correcto es hacer otra cosa (lo que yo propongo). Una de las ventajas de este recurso es que el hablante da la impresión de ser una persona bien informada y reflexiva que ha pensado mucho en lo que está diciendo.

Apelar a la autoridad es un recurso típico del orador político y religioso. Los creyentes pueden citar la biblia o el corán. Un político americano cita a Washington, un venezolano a Bolívar y un portugués a Fernando Pessoa. Al hacerlo, el hablante crea un marco de referencia en que él mismo está incluido junto con el héroe citado, al tiempo que se cubre con su aura de sabiduría, legalidad, amor a la patria y deseo de emulación. Es también una forma de dar legitimidad a la propia posición, ya que se apoya en frases que son aprobadas y compartidas por la mayoría de los oyentes.

Apelar a la emoción cumple una función semejante en términos de que el hablante crea un marco de miedo, indignación, fe o responsabilidad colectiva en la que se incluye e incluye a los oyentes. Usualmente, las emociones son provocadas mediante el uso de imágenes o metáforas que impresionan al auditorio. Las metáforas tienen el efecto de pequeñas historias en una cápsula y pueden ser evocadas con una sola palabra. En la política son conocidas expresiones como “holocausto” o “apartheid”, que generan emociones irrefrenables.

El encasillamiento tiene que ver con las actitudes y los estereotipos. Presentar estereotipos ante un auditorio es una herramienta muy común, sobre todo en tiempos de guerra. Durante la Segunda Guerra Mundial, la propaganda nazi presentaba a los judíos como sub-humanos, mientras la propaganda americana mostraba a los japoneses y a los alemanes como seres sanguinarios que era necesario exterminar. En tiempos de la Guerra Fría, era común deshumanizar a “los rojos” o a “los capitalistas”. En el siglo XXI, la retórica anti-musulmana retoma muchos de los elementos clásicos de la deshumanización: describir al enemigo como inhumano es el primer paso para justificar cualquier medida en su contra, incluyendo las inhumanas.

El encasillamiento puede ser positivo. Así, es común que los políticos americanos presenten a su país como “la patria de la libertad” y los franceses gustan de verse como “la cuna de la ilustración”; en tiempos de la intervención americana en Irak, Saddam Hussein convocaba a su gente llamándola “el pueblo más antiguo de la tierra”.

Las características más notorias del encasillamiento son la revelación selectiva, la generalización y la simplificación.

En la revelación selectiva, el hablante selecciona ejemplos que apoyan su argumentación, pero omite otros hechos que la contradicen. Así, un político americano puede presentar a su país como gran defensor de los derechos humanos poniendo como ejemplo la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano, pero omite mencionar los bochornosos hechos de Guantánamo.

En las generalizaciones y las simplificaciones es evidente el papel de los estereotipos. Generalmente es políticamente más redituable presentar historias en blanco y negro, con buenos y malos, que ofrecer al auditorio la ocasión de fijarse en detalles. “Los judíos”, “los negros”, “los rojos”, “los capitalistas”, “los burgueses”, “los imperialistas”, “los gringos”, “los enemigos de la libertad”, “los enemigos del pueblo”, “los musulmanes” son palabras que permiten generalizaciones y simplificaciones útiles en el discurso político poco diferenciado. La experiencia histórica muestra que recursos como éstos pueden tener éxito en determinadas circunstancias socio-políticas.

En el encasillamiento encontramos numerosos ejemplos de “clusividad”. Así, el “nosotros” puede incluir a nuestro grupo y los demás grupos (nuestro pueblo y los demás pueblos) o puede incluir solo a nuestro grupo (nuestro pueblo, sin los otros), excluyendo a todos los demás. De hecho, en algunos idiomas no europeos existen dos formas de “nosotros”, una incluyente y otra excluyente. En las lenguas indoeuropeas no existen formas diferentes, pero sí herramientas semánticas que permiten al hablante hacer la distinción entre los dos tipos de “nosotros”; el buen orador manipula con maestría estas herramientas. En muchos discursos podemos observar el uso del “nosotros” (o “nuestro”) en ambos sentidos. Por ejemplo, cuando un político portugués habla de “nuestro mar” no se está refiriendo a un recurso que es propiedad de toda la especie humana, sino al de

su país con exclusión de los otros. Sin embargo, cuando se refiere a “nuestros problemas con el calentamiento global”, está aludiendo a toda la humanidad.

Las propiedades musicales del lenguaje, como la rima, la aliteración, la repetición y el quiasmo tienen un papel primordial en la comunicación. El sonido armonioso de la lengua da al oyente la impresión de que está escuchando la verdad. Los sonidos armoniosos que se repiten como letanía o refrán crean un efecto convincente que trasciende al contenido racional de las palabras. La técnica de aderezar el lenguaje con armonía es antiquísima; la encontramos en los cantos religiosos de todo el mundo, desde la antigua India hasta la iglesia cristiana contemporánea. En la política encontramos muchos ejemplos de musicalidad que pretenden aumentar el poder del lenguaje. Así, en tiempos de la Guerra Fría los americanos anticomunistas decían “*better dead than red*”; los nacionalistas franceses acuñaron el eslogan “*Ni bleu, ni rouge: bleu, blanc, rouge*”; en el mundo hispanoamericano es famoso el grito “el pueblo unido jamás será vencido”; los portugueses, viejos lobos de mar, dicen “*de Espanha, nem bons ventos nem bons casamentos*”.

El quiasmo es una venerable figura retórica que consiste en repetir palabras o expresiones en sentido inverso, manteniendo la simetría en la siguiente cláusula, pero manipulando el sentido: “vivir para trabajar o trabajar para vivir”. Es famosa la frase de John F. Kennedy en su discurso de toma de posesión (20 de enero de 1961): “...no preguntes lo que tu país puede hacer por ti, pregúntate lo que tú puedes hacer por tu país”. Se dice que el poder del quiasmo se deriva de su capacidad de inducir a la reflexión, de su fuerte contenido filosófico expresado en pocas palabras y de su musicalidad.

La reparación significa componer lo descompuesto y reedificar lo destruido. Es una estrategia de formulación orientada hacia el futuro que conlleva el mensaje de que todo se compondrá y regresará a su sitio correcto si los oyentes actúan como dice el hablante. Encontramos algunos ejemplos históricos en el discurso de Winston Churchill ante la Cámara de los Comunes del parlamento británico, en los albores de la Segunda Guerra Mundial (13 de mayo de 1940):

No tengo nada más que ofrecer que sangre, sudor y lágrimas. Tenemos ante nosotros un calvario de la más penosa naturaleza. (...) Ustedes se preguntan: ¿Cuál es nuestro objetivo? Puedo contestarlo en una palabra: La victoria.

Actualmente se ha popularizado en la lingüística y las ciencias cognitivas el enfoque de la teoría de los prototipos, que se opone al esquema clásico aristotélico de las categorías semánticas. En vez de las categorías aristotélicas que son claras, definidas y mutuamente excluyentes, las nuevas categorías no tienen límites claros, sino que pueden ser definidas constantemente.

En la teoría de los prototipos (Rosch, 1975), se propone una categorización graduada en la que algunos miembros son más centrales que otros. En consecuencia, no es un modelo basado en definiciones (como en la lógica aristotélica), sino una noción graduada de categorías. El ejemplo más citado de una categoría aristotélica es el de “ave”, definido como un animal que vuela, tiene plumas y pico; esta definición tiene el problema de que deja fuera a los pingüinos y a las avestruces, que no vuelan, pero tienen pico y plumas, y por otro lado puede incluir a los murciélagos, que vuelan pero no tienen pico ni plumas.

El ejemplo más citado de categoría prototípica es “mueble”, que incluye una gran cantidad de objetos, donde algunos son más centrales que otros; así, los experimentos muestran que “silla” es un elemento central, mientras que “teléfono” es miembro periférico de la categoría. La teoría de los prototipos sostiene que los miembros de una categoría se agrupan en torno de prototipos (“los mejores ejemplos”); ahora bien, los miembros de la categoría tienen estatus diferentes. Volviendo a nuestros ejemplos, una golondrina es un ejemplo ideal de “ave”, en torno del cual se agrupan otros que se alejan cada vez más del ejemplo ideal: calandria, garza, pavo, gallina, perdiz, pingüino.

La ventaja de las definiciones prototípicas es que son flexibles (siempre se pueden incluir nuevos miembros) y adaptables (las nuevas inclusiones pueden ser negociadas), además de que reflejan el uso normal del lenguaje moderno, en el que es común recurrir a expresiones como “en términos estrictos” o “en términos amplios”; la desventaja es que se abre el camino a toda suerte de ambigüedades.

En una obra reciente, Rogers y McClelland (2008) proponen una teoría sobre la adquisición, la representación y el uso del conocimiento semántico, cuyo sustrato es un conjunto de cambios de unidades neurológicas --ergo, en el sistema nervioso central-- que se producen en respuesta a la experiencia; de esta manera pretenden explicar fenómenos como la diferenciación de conceptos, el agrupamiento de unidades en categorías coherentes y la asignación de propiedades diferentes a conceptos diferentes.

Cabría preguntarnos ahora que tiene que ver esta disquisición lingüística y filosófica con la práctica de la persuasión y la reformulación de frases. El hecho es que un buen retórico crea nuevas categorías semánticas con propósitos definidos. La “guerra santa” de los musulmanes es un buen ejemplo, con su equivalente, “guerra justa” en el mundo cristiano: no se trata de cualquier guerra, sino de una categoría de guerra que se hace moralmente aceptable a través de una redefinición que sirve a los propósitos del orador. Dicho de otra manera, el hablante escoge categorías semánticas para reformular un concepto; un ejemplo son palabras como “daños colaterales”, término acuñado durante las guerras de la antigua Yugoslavia, para denotar a las víctimas civiles de los ataques de la OTAN. El objetivo de este neologismo es, evidentemente, minimizar el efecto que tienen en la opinión pública la muerte de gente inocente en los bombardeos. Otro ejemplo es el llamado de Saddam Hussein al pueblo iraquí para librar “la madre de todas las batallas” durante la Guerra del Golfo Pérsico en 1991.

Estos términos suelen operar a un nivel subliminal, por lo cual es importante percibirlos conscientemente, mediante la herramienta de las categorías semánticas, para conocer la influencia que ejercen sobre nuestro pensamiento y el de otras personas.

En consecuencia, dicen Rogers y McClelland, el significado es algo negociable y los negociadores son los hablantes de una comunidad lingüística. Es importante que los diplomáticos y los políticos tengan estos hechos en cuenta.

Terminaremos nuestro análisis con el recurso retórico llamado “credibilidad”, que los griegos llamaron “*ethos*”. La credibilidad del hablante es un reflejo de su autoridad, su conocimiento y las evidencias que muestran que es lo que pretende

ser. Todo buen orador hace lo posible por mostrar que merece estar donde está y recurre para ello a herramientas que son aceptadas en su cultura. En los Estados Unidos, por ejemplo, un candidato a un puesto público debe presentarse como creyente, honesto, respetuoso de las leyes, marido fiel y buen padre de familia. Cualquier demostración de que es deshonesto (p.ej. evade impuestos) o ha sido infiel puede destruir su credibilidad y, por ende, su carrera política. Si bien la credibilidad se refiere principalmente a una característica del hablante, el término se usa también para referirse a las creencias y los valores que caracterizan a una comunidad, nación o ideología. En este caso, el uso de la credibilidad tiene un enorme potencial emocional.

La consecuencia más importante de la revisión que acabamos de hacer de los recursos retóricos es que todos ellos pueden ser aprendidos mediante un programa de entrenamiento adecuado.

4. LA RETÓRICA: RECURSOS EMOCIONALES (*PATHOS*)

Continuamos nuestro análisis con las herramientas retóricas que recurren a la emoción (el “*pathos*” de los griegos), como son las falacias lógicas, las “historias en cápsula”, la metáfora y la manipulación de la inferencia. Debemos empero aclarar que no hay una división tajante entre los recursos emocionales y los racionales.

Una falacia lógica no es un pensamiento erróneo, sino un conjunto de recursos del lenguaje de gran fuerza emocional utilizados en el discurso político y en la propaganda. El más común es apelar al miedo, la adulación, el odio, el orgullo, la compasión, la solidaridad, la culpa o la reverencia para conmover al auditorio.

Una falacia común en la política es la “pregunta capciosa”, consistente en plantearla de tal manera que la respuesta implica un reconocimiento de algo: “¿Por qué mataste a tu esposa?”

Otros ejemplos de falacias lógicas son los ataques personales (referirse a particularidades del oponente y no al tema en discusión), los falsos dilemas (crear la ilusión de que hay sólo dos opciones, donde existen varias), la pendiente jabonosa (argumentar que dar un paso en una dirección lleva inevitablemente a otros pasos y al desastre), la causa falsa, la diversión (desviación del sujeto de discusión), las falsas analogías y las generalizaciones apresuradas.

Las historias en cápsula son narraciones emotivas que impulsan al oyente a la acción. Tienen básicamente cinco componentes: una emoción (la emoción del hablante y la que provoca en el oyente), un problema que a todos preocupa, un protagonista con un punto de vista (que el oyente debe compartir o rechazar), una propuesta de cambio y, por último, un momento de toma de conciencia que señala el camino para llegar al cambio; generalmente, el relato se basa en mitos y se desarrolla en metáforas (Lakoff, 1991). Lo interesante de estas historias es que pueden ser cortas como una palabra o largas como ensayo. El político usa estas historias para encandilar al oyente, capturar su imaginación y darle una directiva; el relato estructura eventos de una cierta manera, crea cohesión de grupo e invita al oyente a identificarse con los personajes y los valores del narrador; apela, por tanto, a la imaginación y a la identificación del o los oyentes. Los componentes más importantes de la historia son las connotaciones y las metáforas.

En la semántica se distinguen dos componentes del significado, la denotación y la connotación. La denotación se refiere a la relación que tiene una palabra con la realidad (objetos o acontecimientos, o atributos de objetos o acontecimientos), mientras que la connotación se refiere a los significados secundarios asociados con la palabra. Un ejemplo muy querido de los analistas es la persona que lucha contra el régimen establecido de un país determinado; se le pueden aplicar las denotaciones de “insurgente”, “rebelde”, “opositor”, “sedicioso”, “patriota” o incluso “terrorista”. Pero la connotación de cada una de estas palabras es muy diferente; en cada caso, el significado político es diferente; así, los miembros de Al Fatah de Yasser Arafat fueron considerados terroristas o luchadores de la libertad, según el punto de vista del hablante.

En la diplomacia es evidente el uso selectivo de los términos al referirse a una situación determinada. Tomemos el caso hipotético de una guerra civil en el país A, que merece la atención del país X:

- “El Gobierno de X observa con preocupación los acontecimientos en A e insta a las partes a ...”
- “El gobierno de X observa con preocupación los acontecimientos en A e insta al Gobierno de A y a los rebeldes...”
- “El Gobierno de X observa con preocupación los acontecimientos en A e insta al Gobierno de A y a los insurgentes...”

En cada caso, la connotación de los opositores es claramente diferente. En el primero, el Gobierno de X da al Gobierno y a los opositores el mismo estatus; en el segundo, los opositores son simples rebeldes; en el tercero está implícito un reconocimiento a las razones de los opositores. Cada término evoca emociones diferentes en los oyentes.

La elección de los términos correctos es una de las tareas más minuciosas de la diplomacia. Así, el uso del nombre “Malvinas” o “*Falkland*” para referirse a las islas del Atlántico Sur implica una clara toma de posición en el conflicto entre Gran Bretaña y la Argentina.

La metáfora es una figura retórica muy conocida en las ciencias literarias que consiste en denominar algo a través de su semejanza con otra cosa. En nuestros términos, la importancia de la metáfora es que es capaz de encerrar toda una historia en unas palabras: tomemos como ejemplo a Macomber (1975), que llama a la diplomacia “el juego de los ángeles”.

Ahora bien, contra la opinión de algunos críticos literarios que opinan que la metáfora añade colorido a lo que se dice, sin afectar la sustancia, los teóricos de la TAH sostienen que esta figura crea una realidad y mueve a la acción. Así, por ejemplo, designar a un grupo de gente como “terroristas” o “defensores de la libertad” tiene claras consecuencias en la práctica: La metáfora y la analogía ayudan al hablante a estructurar la realidad y guían su conducta real; en otras palabras, la manera como se formula un tema determina cómo y quién va a actuar con respecto a ese tema. Además, las metáforas convincentes determinan qué políticas van a ser aprobadas, pues tienen la función de vincular al oyente individual con el mundo político (o diplomático) proporcionándole una vía para ver relaciones que de otra manera no percibiría fácilmente.

Uno de los autores más interesantes en este campo, George Lakoff, llama la atención hacia la importancia de comprender el papel de la metáfora:

El discurso sobre ir o no a la Guerra del Golfo fue un panorama de metáforas. (...) Baker vio a Saddam Hussein 'pisando nuestra línea económica vital' (...) Bush lo retrató ocupando un 'bastión' en nuestra economía (...) Schwarzkopf caracterizó la ocupación de Kuwait como 'una violación' en curso. El Presidente dijo que los EUA estaban en el golfo para "proteger la libertad, proteger nuestro futuro y proteger al inocente" (...) Es vital, literalmente vital, comprender justamente el papel que ha tenido el pensamiento metafórico para llevarnos a esta guerra. (Lakoff, 1991, p. 1).

Las metáforas son ambiguas por naturaleza porque su contenido se comunica en buena medida a través de lo que no se dice y no a través de las palabras dichas explícitamente.

La manipulación de la inferencia consiste en hacer al oyente llegar a las conclusiones que quiere el hablante, sin que aquel se percate, mediante el uso de una red de presuposiciones, preguntas capciosas, connotaciones prejuiciadas, metáforas e historias en cápsula.

Podemos observar que el lenguaje es capaz de influir en el oyente no sólo a través de su cabeza, sino también de su corazón: cognición y emoción son los dos componentes que confluyen para cambiar la conducta en una dirección determinada.

5. AMBIGÜEDAD Y CONTEXTO

La TAH considera que la definición del contexto en la interpretación del lenguaje y el reconocimiento del papel central de la ambigüedad son parte de la nueva perspectiva, en la que el lenguaje no solamente describe la realidad, sino que la recrea.

Es difícil definir la ambigüedad. Podemos decir que es una expresión capaz de generar al menos dos significados diferentes o un enunciado que puede dar lugar a reacciones diferentes. La realidad nos muestra que hay diferentes tipos de ambigüedades: ambigüedad en sentido estricto (homofonías), ambigüedad en sentido amplio (vaguedad de referencia, o historias en cápsula), y ambigüedad en ambos sentidos.

Para comprender la ambigüedad, el factor más importante es el contexto. Así, mientras más definido sea un contexto, menores las posibilidades de que surjan ambigüedades. Por esa razón, el citar fuera de contexto es un procedimiento sencillo para desacreditar a un político o a un diplomático.

Los teóricos de la TAH consideran que la ambigüedad y, por ende, la subjetividad son parte consustancial del lenguaje político:

No puede haber un mundo de eventos distinto de la interpretación de los observadores (...) la ambigüedad y la subjetividad no son desviaciones ni patologías (...) constituyen el mundo político. (Edelman, 1988, p. 95).

En el lenguaje diplomático, la ambigüedad es tan importante como la precisión. La falta de precisión puede ser una virtud en determinadas circunstancias. La precisión tiene las desventajas de que puede ser ofensiva, puede generar rechazo y hostilidad y puede reducir el espacio para maniobrar diplomáticamente. La ambigüedad tiene las desventajas de que puede dar lugar a disputas sobre la interpretación de un texto y puede causar una pérdida de confianza no sólo en una persona, sino también en un grupo de personas (un equipo negociador o una nación), lo cual es un grave problema en las relaciones diplomáticas.

Con todo y sus desventajas, el objetivo principal de la ambigüedad es crear espacio de maniobra, en el tiempo y en el espacio, para la diplomacia. La ambigüedad permite interpretaciones múltiples, por lo cual puede acomodar opiniones divergentes. Gracias a ella es posible que dos partes mantengan posiciones irreconciliables en la realidad y, sin embargo, logren un compromiso por escrito. En términos políticos esto es importantísimo, pues el mismo mensaje puede ser llevado a diferentes auditorios con interpretaciones convenientes, permitiendo así al hablante "no perder la cara". Por otro lado, la ambigüedad permite ganar tiempo, a fin de lograr mejores acuerdos en el futuro, o para generar diferencias de interpretación que pueden ser la base de acuerdos en circunstancias cambiantes.

El arte de la diplomacia consiste, precisamente, en usar inteligentemente las dos cosas en los contextos adecuados.

Existen varios tipos de ambigüedad:

- 1) La homofonía: "ético" y "hético", o "deshecho" y "desecho".
- 2) La polisemia: "estado" puede ser un país, una entidad federativa, una condición física o una condición de salud.
- 3) El ámbito de aplicación: "mujeres, niños y hombres enfermos" (¿"enfermos" se refiere a todos o solamente a los hombres?)
- 4) La vaguedad; un ejemplo conocido es la declaración del gobierno americano sobre la "política de una China" (febrero de 1972), a propósito de la polémica entre la República Popular China y la República China (Taiwán): "Los Estados Unidos reconocen que todos los chinos en ambas márgenes del Estrecho de Taiwán sostienen que hay sólo una China y que Taiwán es una provincia de China".
- 5) La señalización: Uso de acciones para comunicar un mensaje; como abandonar una sala de sesiones como forma de protesta.
- 6) Lo que no se dice: Se trata de un mensaje encerrado entre las palabras.

El tema de lo que no se dice merece un tratamiento especial: no en balde alguien definió la diplomacia como "el arte de decir algo cuando no hay nada que decir y de no decir nada cuando hay algo que decir". Lo no dicho es un aspecto central,

pues el lenguaje oral tiene numerosos espacios vacíos que tienen una función comunicativa; la ironía, el humor y el doble sentido se nutren de estos espacios. Lo que no se dice funciona como un vínculo entre el hablante y su entorno verbal. Lo no dicho tiene la ventaja, o desventaja, de que su existencia puede ser negada. El hablante puede siempre recurrir a testimonio o a registros para demostrar que “no lo dijo”, o “no fue esa mi intención”. Asimismo, tiene la característica de que permite una manipulación de la inferencia, pues el hablante puede dar lugar a sugerencias, connotaciones, analogías, metáforas y ambigüedades basadas en lo no dicho para manipular al oyente.

Un recurso muy común, que en la literatura recibe el nombre de parataxis, es la unión de dos oraciones sin conjunción evidente entre ellas que indique una relación lógica. Un ejemplo de esta práctica en la política es la conocida frase de George W. Bush: “Saddam Hussein es una amenaza para nuestra nación. El 11 de septiembre cambió el pensamiento estratégico de cómo proteger nuestro país” (Bush, 2003)³; la falta intencional de un vínculo entre ambas frases invita al oyente a inferir que Saddam Hussein fue el responsable de los ataques.

Todos los tipos de ambigüedad que hemos revisado pueden aparecer simultáneamente.

6. COMUNICACIÓN NO VERBAL

Los elementos no verbales son parte constitutiva del contexto del lenguaje. Los trabajos de psicólogos como Mehrabian (1972, 1981) muestran que hay básicamente tres elementos que intervienen en una comunicación directa entre dos personas, a saber, las palabras, el tono de voz y la expresión facial (la conducta no verbal). Para que tenga lugar una comunicación eficaz entre dos personas, especialmente de las emociones, las tres partes del mensaje tienen que apoyarse mutuamente. Si falta congruencia, el oyente puede percibir dos mensajes diferentes, con la consiguiente irritación. La parte no verbal es tan importante para comunicar los sentimientos y las actitudes, que si hay una incongruencia entre ella y las palabras, se producen problemas en la interacción; por ejemplo, cuando una persona dice algo evitando el contacto visual, tendemos a creer que miente; otro ejemplo es el orador que transmite sus ideas al auditorio no solamente a través de las palabras, sino también a través de indicios no verbales que revelan su convicción.

La conducta no verbal participa también en el proceso de comunicación, a través de mensajes visuales que son enviados a través de gestos, expresiones faciales, contacto corporal, contacto visual, postura o movimientos corporales⁴. Veremos cómo funcionan algunas de estas categorías en la comunicación, no sin antes subrayar que el mensaje contenido por las formas de conducta que vamos a mencionar pueden variar de una cultura a otra (véase Galindo, 2013).

Las expresiones faciales son un medio de comunicación por excelencia, ya que el control preciso que ejerce el ser humano sobre la boca, los labios, los ojos, la nariz, la frente y el mentón posibilita miles de expresiones de felicidad, tristeza, enojo, miedo, sorpresa, disgusto, vergüenza, angustia e interés que son más o menos universalmente reconocidas (Ekman, 2003).

La postura puede comunicar el grado de atención de una persona, la diferencia de estatus entre los participantes y el grado en que uno gusta del otro. Posturas como estar encorvado, abrir las piernas, adelantar los hombros o cruzar los brazos indican sentimientos y actitudes hacia otra persona. Algunas envían un mensaje positivo durante el proceso de comunicación, como el inclinarse hacia adelante. Por el contrario, cuando alguien está hablando con otro y mira constantemente al piso o al techo, muestra desinterés por la conversación. Una postura correcta sería inclinarse hacia adelante para escuchar y mantenerse erecto al hablar (Pease y Pease, 2004).

Los gestos son movimientos hechos con las manos, los brazos, la cabeza, los ojos o el cuerpo como un todo; como asentir, aumentar la abertura de los ojos o pestañear. Hay un conjunto de gestos convencionales, específicos de cada cultura, que pueden usarse en vez de palabras, como agitar la mano para decir adiós en nuestro medio. Algunos gestos son complementarios, en el sentido de que aparecen acompañando al lenguaje oral para modificar su significado.

El contacto visual, puede indicar interés, atención y dedicación. Cuando una persona está interesada, sus pupilas se dilatan. La duración del contacto visual es un dato significativo: mientras más largo, mayor el interés. La falta de contacto visual en una situación social suele indicar desinterés. Por esa razón, las personas observan constantemente la cara y los ojos del otro en busca de señales positivas o negativas (Ekman, 2003).

El tacto es un sentido que, además de proporcionar información sobre superficies y texturas es un componente importante de la comunicación, pues determina el grado de intimidad física entre la gente. El tocarse, como medio de comunicación, incluye darse la mano, besar (mejilla, mano, labios), dar palmadas en la espalda y apretar el brazo. Obviamente, existen también el “tocarse” como conducta sexual y como forma de violencia, que incluye empujar, jalar, golpear, patear, etc.

No obstante, los expertos citados consideran que también existe un proceso de comunicación no verbal a través de objetos, artefactos y contextos físicos que tienen un significado, como la ropa, los espacios arquitectónicos, o bien objetos que confieren rango o prestigio (medallas, bandas, uniformes, collares, bastones, togas, incluso portafolios y material de escritorio). Por ejemplo, la ropa es un indicio no verbal, pues contiene en principio información sobre la personalidad de la persona, su origen y su nivel financiero; pero también puede indicar la cultura, el humor, el nivel de confianza, los intereses, la edad, la autoridad, los valores y la identidad sexual del usuario. Las otras personas siempre reaccionan a estos indicios.

El espacio en que tiene lugar la comunicación es otro factor no verbal. El espacio que media entre el hablante y el oyente influye en la manera como se percibe el mensaje. Los estudiosos del tema consideran que el espacio puede ser dividido en cuatro categorías principales: íntimo (2 a 45 cm), social (45 a 122 cm), personal (122 a 365 cm) y público (más de 365 cm) (Pease y Pease, 2004). Todos tendemos a defender nuestro espacio íntimo cuando alguien se nos acerca demasiado.

Argyle (2013) cree que existen códigos no verbales que usa el ser humano para establecer y mantener las relaciones interpersonales, los cuales tienen cinco funciones primarias: 1) expresar emociones, 2) expresar actitudes interpersonales, 3)

³ “Saddam Hussein is a threat to our nation. September 11 changed the strategic thinking for how to protect our country.” (Bush, 2003).

⁴ La visión puede ser sustituida por otras formas de percepción en el caso de los ciegos, como por ejemplo, movimientos corporales percibidos a través de ruidos.

acompañar el lenguaje aportando indicios de comunicación, 4) presentarse a sí mismo (la propia personalidad) y 5) cumplir rituales (como los saludos). Por ejemplo, la persona manifiesta su cercanía interpersonal a través de acciones verbales llamadas conductas de inmediatez, como sonreír, tocar, posturas corporales abiertas y contacto visual. En resumen, Argyle sostiene en sus numerosas obras que el contacto visual, las expresiones faciales, el tono de voz, las posturas y los gestos determinan la interacción social que tenemos con los demás, de una manera más o menos inconsciente.

Obviamente, estos hallazgos científicos han despertado el interés de muchos otros psicólogos y existen innumerables líneas de investigación. Por ejemplo, el trabajo de Remland y Jones (2005) sobre la distancia interpersonal, la orientación del cuerpo y el tocarse.

Las capacidades no verbales parecen ser importantes para el desarrollo del individuo; de ellas depende el éxito para iniciar y mantener una interacción social, para desarrollar relaciones interpersonales y para manejar impresiones, elementos imprescindibles para el desarrollo del individuo en ambientes empresariales, políticos y diplomáticos. Lo más importante, para los objetivos de este artículo es la constatación de que estas capacidades pueden ser aprendidas mediante procedimientos de entrenamiento psicológico (Riggio y Feldman, 2005).

Actualmente la comunicación no verbal se ha convertido en un fecundo campo de investigación de la psicología, con publicaciones propias, como el *Journal of Non Verbal Behavior*, sus recomendaciones para el entrenamiento de competencias sociales han hallado aplicación no sólo en la psicología, sino también en la educación, la administración de empresas, el trabajo social y, por supuesto, la diplomacia y la política.

7. CONCLUSIÓN

Al analizar las competencias que debe tener un buen diplomático, Macomber (1975) concluye no hay buenos negociadores natos, pues negociar es una aptitud que se adquiere con el entrenamiento. No podemos más que concordar con Macomber. Podemos agregar que los programas para enseñar las competencias de negociar, mediar y resolver conflictos en contextos internacionales, tal como se enseñan en el Proyecto de Negociación de Harvard (Fisher y Ury, 1991; Fisher, Kopelman y Schneider, 1994), contienen entrenamientos para la “percepción del conflicto”, “asumir el punto de vista del otro”, “análisis del lenguaje”, “los motivos personales” y “posiciones e intereses”. La negociación es básicamente un proceso de comunicación. Es decir que cada participante debe ser capaz de hablar claramente y escuchar con atención, identificando correctamente lo que se dice, cómo se dice y qué se omite. Al mismo tiempo, el participante debe tener claro que su conducta de escuchar puede favorecer o perturbar el proceso. Por ello, el primer paso en la negociación es resolver los problemas de comunicación. Pese a que todos los aspectos de la comunicación son muy subjetivos, los psicólogos han podido crear métodos para mejorarla. En este campo, destacan los trabajos de Gordon (2001), cuyo método general para mejorar la comunicación ha encontrado aplicación en numerosos ambientes, incluyendo la resolución de conflictos. Es el autor de técnicas como las de “escuchar activamente” y la reformulación de mensajes que revisamos en las páginas anteriores.

Las aptitudes de hablar y escuchar –incluyendo la comunicación no verbal– son tan importantes que reciben una atención especial en el entrenamiento de diplomáticos, negociadores, mediadores y, obviamente, políticos.

Para terminar, cabe reiterar que la psicología y la psicolingüística pueden hacer una contribución importante para ayudar a los diplomáticos y a los políticos a comprender el lenguaje, a dominar las diferentes formas de expresión y a resolver situaciones conflictivas; así, ha creado métodos de entrenamiento derivados de los conocimientos arriba revisados, a fin de mejorar las habilidades de las personas en esos ámbitos.

BIBLIOGRAFÍA

- Argyle, M. (2013). *Bodily communication*. Methuen. London. 978-0-415-05114-9
- Edelman, M. (1988). *Constructing the political spectacle*. The University of Chicago Press Books. Chicago, Ill. ISBN: 9780226183992
- Ekman, P. (2003). *Emotions revealed: Recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life*. Times Books. New York. ISBN: 9780805083392
- Fisher, R., & Ury W. (1991). *Getting to yes*. Penguin Books. New York: ISBN: 01401.57352
- Fisher, R., Kopelman E., & Schneider, A. K. (1994). *Beyond Machiavelli. Tools for coping with conflict*. Penguin Books. New York. ISBN: 0674069161
- Galindo, E. (2013). La psicología intercultural en la diplomacia y las relaciones internacionales. *International Review of Political Psychology*. 4(1-2): 6-21.
- Gordon, T. (2001). *Leader Effectiveness Training: L.E.T.* Berkley Publishing Group. New York. ISBN: 0-399-52713-3
- Jost, J. T. & Sidanius, J. (2004). (eds.). *Political Psychology*. Psychology Press. New York. ISBN: 1-84169-069-4
- Kowaljow, A. (1980). *ABC der Diplomatie* (ABC de la diplomacia). Staatsverlag der Deutschen Demokratischen Republik. Berlin. (Sin ISBN)
- Lakoff, George. 1991. "Metaphor and War: The Metaphor System Used to Justify War in the Gulf." *Vietnam Generation Journal & Newsletter*. Retirado el 23 de enero de 2016 de la página de: Viet Nam Generation Journal & Newsletter: http://lists.village.virginia.edu/sixties/HTML_docs/Texts/Scholarly/Lakoff_Gulf_Metaphor_1.html

- Lasswell, H. D. & Leites, N. (2011). *Language of Politics. Studies in Quantitative Semantics*. Literary Licencing. Whitefish MT. ISBN: 9781258029425. (Publicado originalmente en 1949).
- Luntz, F. (2007). *Words That Work: It's Not What You Say, it's What People Hear*. Hyperion Books. New York. ISBN: 1-4013-0259-9
- Macomber, W. (1975). *The angel's game. A Handbook of Modern Diplomacy*. Stein and Day. New York. ISBN: 0-8128-1791-5
- Martínez-Flor, A. y Usó-Juan, E. (Ed.) (2010). *Speech act performance: theoretical, empirical and methodological issues*. John Benjamin Publishing Co. Amsterdam. ISBN: 978-90-272-8836-3
- Mehrabian, A. (1972). *Nonverbal Communication*. Aldine-Atherton. Chicago, IL. ISBN: 978-0-202-30966-8
- Mehrabian, A. (1981). *Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes*. Wadsworth. Belmont, CA. ISBN: 0-534-00910-7
- Nicolson, H. G. (1964). *Diplomacy*. Oxford University Press. New York. ISBN: 0-19-889192-X
- Pease B., & Pease A. (2004). *The Definitive Book of Body Language*. Bantam Books. New York. ISBN: 9781489223159
- Remland, M.S., & Jones, T.S. (2005). Interpersonal distance, body orientation, and touch: The effect of culture, gender and age. *Journal of Social Psychology*. **135**: 281-297.
- Riggio, R. E., & Feldman, R. S. (Eds.) (2005). *Applications of nonverbal communication*. Erlbaum. Mahwah, NJ. ISBN: 978-0-8058-4334-7
- Riordan, S. (2004). Dialogue-based public diplomacy: A new Foreign Policy Paradigm? *Clingendael Discussion Papers in Diplomacy*. **95**: 1-15.
- Rosch, E. (1975). Cognitive Representation of Semantic Categories. *Journal of Experimental Psychology*. **104**:192-233.
- Rogers, T. T. & McClelland J. L. (2008). Précis of Semantic Cognition: A Parallel Distributed Processing Approach. *Behavioral and Brain Sciences*. **31**: 689–749.
- Searle, J. R. (1969). *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge University. London. ISBN: 0-521-09626-X
- Skinner, Q. (2002). *Visions of Politics, Volume I: Regarding Method*. Cambridge University Press. Cambridge. ISBN: 0-521-58105-2
- Tajfel, H. & Turner J. C. (2004). The social identity theory of intergroup behavior. En: J. T. Jost & J. Sidanius (eds.), *Political Psychology*. Psychology Press. New York.
- Ting-Toomey, S. (2005). The Matrix of Face: An Updated Face-Negotiation Theory. En: W. B. Gudykunst (Ed.), *Theorizing About Intercultural Communication*. Sage. Thousand Oaks, CA. ISB: 0-7619-2749-2