Índice

<i>Presentación</i>	13
Capítulo 1. <i>¿Qué es saber hablar?</i>	19
1.1. ¿Qué es saber hablar y, sobre todo, qué es saber hablar bien?.....	20
1.2. Saber hablar es usar de modo <i>correcto</i> el lenguaje. <i>La norma gramatical</i>	23
1.3. Saber hablar es usar de modo <i>adecuado</i> el lenguaje. <i>La situación</i>	26
1.3.1. Adecuado al contexto comunicativo	27
1.3.2. Adecuado a las características del público y a las reacciones de éste durante el discurso	30
1.3.3. Adecuado o, más exactamente, ajustado al tiempo..	31
1.4. Saber hablar bien es producir <i>claramente</i> el discurso. <i>La expresión y el contenido</i>	32
1.4.1. Tener las ideas claras	33
1.4.2. La claridad en la organización del contenido	34
1.4.3. La claridad en la expresión.....	36
1.4.4. El buen uso de lo extraverbal	38
1.5. Saber hablar es establecer y mantener las relaciones interpersonales, es velar por la imagen ajena y propia...	40
1.6. Saber hablar bien es usar de modo estratégico el lenguaje para lograr los objetivos previstos.....	44
Capítulo 2. <i>Hablar correctamente</i>	47
2.1. Corrección fónica	49
2.1.1. La Ortología o el arte de pronunciar correctamente.....	49

2.1.2. Pronunciación de determinadas letras	51
2.1.2.1. Letras en posición inicial de sílaba o palabra	51
2.1.2.2. Letras en posición implosiva o trabada...	55
2.1.3. Correcciones ortológicas	57
2.2. Corrección gramatical	58
2.2.1. Características gramaticales de la lengua oral	60
2.2.2. Correcciones frecuentes cometidas cuando hablamos.....	65
2.3. Corrección léxica	67
2.3.1. Carencias y «vicios» léxicos que hay que evitar	68
2.3.2. ¿Qué podemos hacer cuando no conocemos una palabra?	70
2.3.3. ¿Qué implica la corrección léxica?	72
2.3.4. Consejos prácticos para el uso correcto del léxico.....	74
 Capítulo 3. <i>La producción del discurso oral: la claridad en las ideas</i>	 77
3.1. La preparación del discurso: las circunstancias del público, la intención del discurso, la elección del tema o título, la recogida de ideas	78
3.1.1. Adecuación del discurso a las circunstancias	79
3.1.2. Selección y ordenación de las ideas.....	82
3.2. Ordenar lo que se va a decir. Jerarquización de las ideas. El guion.....	92
3.2.1. La partición de un discurso.....	93
3.2.2. Modelos de estructuración de un discurso	98
 Capítulo 4. <i>La producción del discurso oral: la claridad en la expresión</i>	 103
4.1. Tácticas verbales.....	105
4.1.1. Cualidades para una buena expresión oral.....	106
4.1.1.1. Claridad	107
4.1.1.2. Precisión	109
4.1.1.3. Corrección.....	112
4.1.1.4. Concisión y elegancia	114
4.1.2. Sobre la eficacia del discurso y los procedimientos retóricos	116

ÍNDICE

4.2. Tácticas prosódicas.....	119
4.2.1. Control de la voz: sus cualidades	120
4.2.1.1. Volumen	121
4.2.1.2. Pausas y velocidad	123
4.2.1.3. Tono.....	124
4.2.1.4. Flexibilidad	125
4.2.2. Algunos ejercicios de control vocal.....	125
4.2.3. Voz y entonación	126
Capítulo 5. <i>Elementos externos a la producción oral</i>	131
5.1. Elección del tipo de presentación más adecuado	132
5.1.1. De memoria.....	133
5.1.2. Leído.....	135
5.1.3. Mixto	138
5.2. La disposición de la sala.....	140
5.3. Situación del público y del orador.....	141
5.3.1. De pie	142
5.3.2. Sentado	143
5.3.3. Mixto	143
5.4. Uso de elementos técnicos	144
5.4.1. Micrófono.....	146
5.4.2. Transparencias.....	148
5.4.3. Vídeos y videoclips.....	149
5.4.4. Presentaciones con ordenador	150
5.4.5. Páginas web	153
5.4.6. Exposición con documentación impresa (fotocopias, gráficos, etcétera)	153
5.5. Interacción: preguntas y situaciones inesperadas.....	154
5.6. El aspecto externo del orador	159
5.6.1. Kinésica y proxémica.....	160
5.6.1.1. Gestos básicos.....	160
5.6.1.2. Las manos	161
5.6.1.3. La mirada.....	162
5.6.1.4. Posturas corporales	163
5.6.1.5. La distancia interpersonal: aspectos de proxémica	163
5.6.2. Vestimenta	164

Capítulo 6. <i>Imagen personal y cortesía al hablar. Las relaciones con los interlocutores</i>	167
6.1. La imagen personal en el discurso.....	168
6.1.1. Dar una buena imagen propia. La imagen del orador	169
6.1.2. Respetar la imagen del otro. La imagen del receptor.....	174
6.2. La cortesía verbal.....	178
6.2.1. Cortesía protocolaria, convencional y ritual.....	178
6.2.1.1. Cortesía y cultura	179
6.2.1.2. Cortesía, géneros discursivos y actos de habla sociales	183
6.2.2. Cortesía estratégica	188
6.2.2.1. Estrategias lingüísticas atenuantes de la carga negativa del mensaje.....	188
6.2.2.2. Estrategias lingüísticas que refuerzan la imagen del interlocutor	195
6.2.3. Seis máximas para recordar	201
6.3. Adecuación a las expectativas del destinatario.....	201
Capítulo 7. <i>Géneros discursivos I. Los géneros discursivos en el ámbito científico-académico y profesional: monológicos</i>	205
7.1. Conferencias y charlas	207
7.1.1. Definición y características	207
7.1.2. Durante la conferencia.....	209
7.1.3. Consejos prácticos.....	210
7.2. Exámenes y oposiciones	215
7.2.1. Exámenes de preguntas y respuestas.....	216
7.2.2. Exámenes y oposiciones de «cantar» temas	217
7.2.3. Exámenes y oposiciones de explicar temas	218
7.2.4. Consejos prácticos.....	220
7.3. Defensa de proyectos.....	221
7.3.1. Los argumentos.....	222
7.3.2. La conexión de los argumentos.....	224
7.3.3. Consejos prácticos.....	225
Capítulo 8. <i>Géneros discursivos II. Los géneros discursivos en el ámbito académico-científico y profesional: dialógicos</i>	229
8.1. Reunión de trabajo	229
8.1.1. Definición y características	229

ÍNDICE

8.1.2. En la reunión de trabajo.....	230
8.1.3. Consejos prácticos.....	233
8.2. Debate, mesa redonda, coloquio.....	234
8.2.1. Definición y características.....	234
8.2.2. En la mesa redonda y el coloquio.....	237
8.2.3. Consejos prácticos.....	240
8.3. Entrevista de trabajo.....	242
8.3.1. Definición y características.....	242
8.3.2. Antes de la entrevista.....	243
8.3.3. Durante la entrevista.....	244
8.3.4. Consejos prácticos.....	245
8.4. Conversaciones telefónicas profesionales.....	247
8.4.1. Definición y características.....	247
8.4.2. Consejos prácticos.....	250
Capítulo 9. <i>Géneros discursivos III. Los géneros discursivos en el ámbito social</i>	253
9.1. Presentaciones.....	258
9.1.1. Definición y características.....	258
9.1.2. Durante la presentación.....	259
9.1.3. Consejos prácticos.....	261
9.2. Inauguraciones, aperturas y clausuras.....	262
9.2.1. Definición y características.....	262
9.2.2. Durante la inauguración, apertura o clausura.....	263
9.2.3. Consejos prácticos.....	263
9.3. Otros discursos sociales: agradecimientos, discursos de alabanza y brindis.....	264
9.3.1. Agradecimientos.....	264
9.3.1.1. Definición y características.....	264
9.3.1.2. Durante el agradecimiento.....	265
9.3.1.3. Consejos prácticos.....	265
9.3.2. El discurso de alabanza.....	266
9.3.2.1. Definición y características.....	266
9.3.2.2. Durante el discurso de alabanza.....	266
9.3.2.3. Consejos prácticos.....	266
9.3.3. El brindis.....	267
9.3.3.1. Definición y características.....	267
9.3.3.2. Durante el brindis.....	267
9.3.3.3. Consejos prácticos.....	268

Presentación

Saber hablar trata de ser una guía para hablar bien, un modo práctico para enfrentarse a la producción del discurso oral ante un público más o menos numeroso. El libro examina pormenorizadamente las características de los buenos discursos orales (capítulo 1) teniendo en cuenta su adecuación a la situación de comunicación y a los oyentes, la corrección gramatical y léxica (capítulo 2), la claridad en las ideas (capítulo 3) y en la expresión (capítulo 4), el uso de lo extraverbal y de los elementos externos (capítulo 5), el mantenimiento de las relaciones interpersonales, la cortesía verbal (capítulo 6), todo ello ejemplificado más tarde sobre distintos géneros discursivos pertenecientes, por un lado, al ámbito académico-científico y profesional, tanto de carácter monológico, los discursos expuestos por una persona (capítulo 7: conferencias, charlas, exámenes, oposiciones, defensa de proyectos), como dialógico, realizados entre dos o más interlocutores (capítulo 8: reuniones de trabajo, debates, mesas redondas, coloquios, entrevistas de trabajo), y, por otro lado, al ámbito social (capítulo 9: presentaciones, inauguraciones, aperturas, clausuras, brindis, agradecimientos, alabanzas).

Según podrá comprobar el lector el libro progresa de lo general y abstracto a lo singular y más concreto. A partir de unas reflexiones generales sobre lo que entendemos por saber hablar, pasando por una guía simple pero exhaustiva del camino que ha de seguirse en la construcción y producción de un buen discurso, hemos atendido progresivamente a la variación discursiva con una explicación de las características y las peculiaridades de los géneros discursivos y tipos de textos antes referidos.

Como modelo que intenta ser del buen discurso, el libro ofrece en cada uno de sus capítulos pautas, consejos y recomendacio-

nes para hablar correctamente, de forma adecuada y de modo eficiente y eficaz. Dos ejemplos de discursos, uno monológico, la exposición en una empresa, y otro dialógico, una entrevista de trabajo, recorren la mayoría de estos capítulos con el fin de aplicar de modo cohesionado todo lo expuesto y de lograr un mayor acercamiento del lector a una realidad concreta.

Vivimos en comunicación constante con los demás y quien sabe comunicar bien tiene en parte asegurado el éxito político, académico, profesional, económico y social. Además, el mundo actual exige una mayor competencia comunicativa, un dominio del lenguaje para hablar en diferentes situaciones, a distintos interlocutores, a un público al que se pretende informar o convencer de algo y que es nacional o transnacional.

Saber hablar va dirigido a quienes han descuidado su modo de habla, a quienes por uno u otro motivo se ven en la necesidad de mejorarlo, a los inexpertos que han de hablar en público y a los expertos, no iluminados, que deseen repasar aspectos y estrategias que, quizá, por la experiencia y la aplicación automática de lo sabido, han dejado de ponerse en práctica. Y a todo el que de alguna manera se sienta interesado por el saber lingüístico y por este poder que es la comunicación. En las juntas de propietarios de un inmueble se toman decisiones que afectan a la comunidad de vecinos y quien sabe hablar termina por convencer e imponer sus decisiones al resto; un voto puede decidirse en política por el buen o mal uso lingüístico del candidato, un uso erróneo o inadecuado puede dar al traste con la venta de un producto o con el fracaso de un buen negocio. Y es que el buen uso del lenguaje hace a la persona mejor y más cabal.

Como tampoco estamos sobrados de una educación lingüística y comunicativa programada, ni siquiera en lengua materna, para saber hablar, valga también este libro de autoayuda. Sirva de llamamiento a las autoridades académicas para que la comunicación oral, el arte, que lo es, de hablar a otros para transmitir de forma exitosa nuestras intenciones, acciones, emociones, nuestras críticas, etcétera, ya sea en interacciones más profesionales y académicas o en interacciones más cotidianas, quede dentro de la planificación de los estudios oficiales.

Un buen amigo y colega nos decía recientemente que España y América hablan la misma lengua, pero no el mismo idioma. Aunque solo parezca un juego de palabras le asiste la razón. ¡Estamos

tan próximos en el uso lingüístico y somos tan distintos en la comunicación, incluso, diaria! Los modos de habla varían según con quién hablemos, cuál sea nuestra relación con éste, dónde se produzca la interacción, de qué tratemos, a través de qué canal lo hagamos y, por supuesto, según los tipos de sociedades y culturas. De otro modo la situación en general y el contexto concreto en que tiene lugar una interacción, las condiciones de producción y recepción del discurso, favorecen un modo y un estilo de comunicación determinados. Si nos dirigimos a personas con las que tenemos relaciones de proximidad, vivencias y saberes compartidos, o buscamos ese acercamiento o adhesión a nuestros interlocutores solemos emplear una modalidad más coloquial o informal. Por el contrario si existe distancia en los sentidos anteriores, no hay conocimiento compartido, no existe relación vivencial o pretendemos marcar dicha distancia interpersonal usaremos (o intentaremos usar) una modalidad más formal. El espacio interaccional incide también sobre el modo de habla, incluso de aquellos que no tienen una gran variedad de registros. Hay lugares que de entrada parecen favorecer el empleo más formal, por ejemplo, la consulta del médico, el rectorado de una universidad o una comisaría de policía; otros, en cambio, favorecen el uso más coloquial, por ejemplo, la casa familiar. Asimismo la temática influye en esta elección; los temas triviales o cotidianos se asocian a usos coloquiales y los graves o especializados, a los formales. Aunque tanto al hablar como al escribir podemos emplear una u otra modalidad, lo coloquial es más propio o predomina en lo oral y lo formal se asocia especialmente a lo escrito. Por ejemplo, durante un debate en un congreso los colegas hablan formalmente; si conversamos con un amigo lo hacemos coloquialmente; si escribimos al director de una institución, predomina la formalidad y, si escribimos a un familiar, el tono suele ser más coloquial.

El uso lingüístico, por tanto, varía según la situación de comunicación, en la que destaca especialmente la relación con los usuarios, y, como señalábamos, también según las características geográficas y socioculturales de tales usuarios. *Coche, conducir y volante* dicen en España a lo que en algunos países de Latinoamérica llaman *carro, manejar y timón*. Por lo general tampoco habla igual la persona instruida que la persona que no lo está: *muchísimo* es un vulgarismo que uno puede oír en el habla rústica de personas de nivel de lengua bajo. Mientras la palabra *guay* por «divertido» o «es-

tupendo» es usual en la interacción juvenil española, resulta extraña dicha por personas mayores.

Todas estas condiciones situacionales determinan variedades de discursos y modos diversos en éstos. Además, los rasgos estructurales, su carácter monológico, o dialógico, los fines más o menos profesionales, más o menos académicos de estos discursos, las distintas comunidades discursivas (personas de negocios, jueces y abogados, docentes, médicos...), etcétera multiplican la variedad discursiva: debate, entrevista, exposición, conferencia, ponencia, felicitación...; el discurso empresarial o de los negocios, el discurso judicial, el discurso académico, el discurso médico...

Asimismo se habla del mundo hispánico, pero las comunidades discursivas varían según los países, las sociedades y las culturas y en consecuencia también las características particulares de los tipos y géneros discursivos, paralelamente a lo que ocurre con la variedad lingüística de la propia lengua española. Por supuesto, la singularidad de cada una de estas culturas determinará variaciones en eso que intentamos precisar como buen discurso o saber hablar (bien). Y más variación aún cuando tales sociedades hablen otras lenguas o se alejen culturalmente de esa abstracción que llamamos mundo hispánico.

Saber hablar intenta ser un modelo óptimo para hablar, que tiene en cuenta esta variación aunque en ella encuentre su límite.

Una nota terminológica para terminar esta presentación. *Discurso (oral), público, oyente, receptor, hablante y orador* son palabras muy utilizadas en la redacción de este libro. *Discurso* se refiere a cualquier tipo de intervención pronunciada ante alguien en una situación dada y no solo a la que tenga un tono solemne. Con *público, oyente y receptor* nos referimos a quien recibe el discurso, sea éste más o menos activo en la comunicación, y tanto al que escucha el discurso pronunciado por una persona, el discurso monológico, como al que participa en un diálogo y alterna su papel comunicativo (de oyente a hablante y de hablante a oyente). Al que pronuncia el discurso o habla en público lo llamamos indistintamente *hablante y orador*; todo a pesar de que en algunos tratados de oratoria este último término se emplee solo para referirse a quien dicta una conferencia o habla desde una tribuna a un público numeroso. Para referirnos al tipo de hablante u orador en un discurso determinado o al papel del mismo en tal o cual tipo de interacción, hablamos,

por ejemplo, de conferenciante, profesor o docente, alumno, vendedor, jefe de personal, etcétera. Por lo general hemos intentado no abusar de los términos técnicos y de las explicaciones excesivamente teóricas. El registro o estilo comunicativo empleado en la redacción de este libro es el estándar formal, aunque nos hemos tomado alguna «licencia coloquial».

Nuestra valoración final, que esperamos usted comparta, es que este libro puede ayudar con sus reflexiones, pautas, recomendaciones, a hablar bien o mejor, a hablar con mayor claridad y corrección, a hablar de modo estratégico y de manera adecuada según los varios géneros discursivos, las circunstancias comunicativas y los diversos públicos.

¿Qué es saber hablar?

La comunicación lingüística es el motor de las relaciones interpersonales, sociales, económicas y profesionales. Sin duda, del buen o mal uso del lenguaje dependen muchos éxitos o fracasos en todos esos ámbitos. Y actualmente más que nunca, en este tiempo de la comunicación y del conocimiento globales, favorecido por el desarrollo científico y tecnológico, los grandes movimientos migratorios, la internacionalización de las relaciones entre los pueblos y de todas las organizaciones económicas, profesionales, culturales, educativas, se impone el *dominio de la palabra*.

El saber hablar siempre se ha entendido como un elemento diferenciador de clases, una señal de poder socioeconómico, de prestigio sociocultural, de buena educación, cuando no de tolerancia, como uno de los aspectos fundamentales de eso que llamamos saber estar y, sobre todo, somos conscientes de que quien sabe hablar obtiene, además de reconocimiento social, otro tipo de beneficios. Además, ante la extrema profesionalización del mercado de trabajo, el uso del lenguaje, el modo de hablar es una vara de medir la profesionalidad del individuo en su actividad laboral.

Y esta capacitación lingüística ha de ser también intercultural. El hombre actual ha de integrarse en un mundo cada vez más interdependiente, las relaciones con otros individuos, grupos y organizaciones se hacen cada vez más complejas y, en gran medida, la eficiencia en el uso del lenguaje puede facilitarle dicha integración. Si nos vemos obligados a comunicarnos globalmente a pesar de la diversidad cultural, se entenderá la importancia que el conocimiento de dicha diversidad tiene también para el éxito de la comunicación.

La capacitación o competencia comunicativa es la base para saber hablar bien en este universo global. Y esta competencia consiste:

- por un lado, en el conocimiento preciso de la *intención* comunicativa y de la *situación* en que se desarrolla la comunicación (características de los interlocutores, relaciones sociales, relación de más o menos proximidad vivencial entre éstos, mundo referencial y saber compartido, temática, espacio y tiempo de la interacción, etcétera);
- por otro lado, en el aprendizaje del uso correcto de la lengua, esto es, el aprendizaje de habilidades fónicas, morfosintácticas y léxico-semánticas (pronunciación adecuada, sintaxis cuidada, riqueza léxica, etcétera) o, lo que es lo mismo, la *competencia lingüística*;
- y, finalmente, en la capacidad de integrar los dos conocimientos anteriores, lo que se llama comúnmente la *competencia pragmática*, el *uso adecuado* de ese lenguaje aprendido según el propósito u objetivo y la situación en que el acto de comunicación tiene lugar; por ejemplo el grado o tono de formalidad exigido por dicha situación.

Solo cuando el hombre logra esta competencia comunicativa es capaz de comunicarse óptimamente. Saber hablar no es un don, no proviene de ninguna cualidad innata; para hablar bien se necesita un entrenamiento y un ensayo continuos.

1.1. ¿QUÉ ES SABER HABLAR Y, SOBRE TODO, QUÉ ES SABER HABLAR BIEN?

En la Antigüedad clásica *el arte de persuadir*; esto es, de presentar los argumentos necesarios para debatir y convencer a otros de la validez de un hecho o de un punto de vista, así como *el arte de embellecer el habla*, del decir bien, mediante una serie de figuras creativas, eran los objetivos retóricos. Estos *principios retóricos* son una parte también de lo que hoy se entiende por saber hablar en público, la tarea de una persona que se presenta y utiliza el lenguaje ante otro u otros individuos con un fin determinado.

Los sofistas fueron acusados por Sócrates de enseñar a los jóvenes atenienses malas artes argumentativas para convencer y persuadir al otro, esto es, el arte del engaño, de hacer verdad lo que no lo es a través de procedimientos llamados retóricos. No entenderemos aquí la retórica o la oratoria de este modo peyorativo,

o como si se tratara de un artilugio inventado para dañar al otro, ni tampoco en el sentido de densidad, adorno excesivo o rebuscamiento, males que también se le han atribuido. *Los recursos retóricos son habilidades de argumentación que se manifiestan de modo más o menos consciente en cualquier acto de hablar*, ya que todo discurso hablado o escrito tiene una intención, se dirige a alguien con un fin que ha de negociarse. No son solo los políticos, en su intento de obtener de sus palabras siempre la mayor renta electoral, ni las empresas de publicidad, para lograr grandes ventas del producto que se ofrece, ni ciertas agrupaciones religiosas, como medio para ganar adeptos, los que usan la retórica. *La argumentación y la retórica, por tanto, están presentes en todo discurso*, desde la interacción cotidiana, del joven que pide a sus padres dinero para comprarse un teléfono móvil, pasando por la interacción entre jefe y empleado, hasta otra más formal y académica, de un conferenciante que habla del genoma a un público especializado. En todos los casos la función persuasiva es motor fundamental de quien habla. Así pues, *saber hablar es ser cada vez más consciente de la existencia de los mecanismos y tácticas lingüísticas de persuasión, saber hablar bien es llegar a adquirir esas habilidades argumentativas y ponerlas en práctica*.

Saber hablar es ser capaz de enfrentarse verbal y extraverbalmente no solo ante un público poco activo, como el que asiste a una conferencia o a un mitin; es también y, sobre todo, *saber preparar y saber ejecutar los discursos ante cualquier oyente o grupo de oyentes* con los que se pretende interactuar.

El modo de hablar, el *discurso* —recuérdese que discurso se entiende aquí de modo amplio como expresión hablada o escrita— variará según ese público, según las características del otro, de acuerdo con el grado de participación que tenga en la interacción y, por supuesto, según los fines y otros aspectos o circunstancias que iremos notando más adelante. Todos los hablantes pertenecientes a una comunidad discursiva, entendida ésta como el conjunto de individuos que practican un género discursivo, por ejemplo, los docentes en el caso del discurso académico, los comerciales en el caso del mundo económico, etcétera, saben que existen conductas y estrategias comunes, pero también que éstas pueden variar según los alumnos y clientes, el tipo de clases o ventas, los temas o productos, el nivel de enseñanza y el nivel socioeconómico y cultural de los alumnos y clientes, su edad, el sexo, el lugar donde se desarrolla la enseñanza o la actividad comercial, incluida la zona, el ba-

rrio, además de las diferencias derivadas del estilo propio del docente y del vendedor.

Saber hablar no es solo llegar a articular sonidos de modo más o menos coherente. Toda persona, sin problemas físicos, adquiere primero y aprende después el lenguaje. Adquiere un modo de comunicación primario gracias al contacto con otros individuos de una misma comunidad, llega a reproducirlo, a hacerse entender y a entender lo que otros miembros de esa comunidad lingüística expresan. Ahora bien éste es un modo primigenio, primitivo, si se nos permite, de comunicarse, de saber hablar. *La adquisición ha de ir acompañada de un aprendizaje* a través de la educación del habla. Luego, el saber comunicarse mejor o peor es proporcional al grado de aprendizaje de técnicas específicas para hablar en público, para interactuar con otros, sean éstos conocidos o desconocidos, así como también, no hay que olvidarlo, al hábito personal de practicar a menudo la lectura y la escritura.

Como venimos señalando las técnicas para desarrollar correcta y adecuadamente cualquier actividad se aprenden, también la comunicativa. No se nace pintor, escultor, arquitecto, podador, encofrador...; sin embargo, dirá usted que, a diferencia de las anteriores actividades, uno casi nace hablando. Ciertamente, así es, *saber hablar es una actividad natural, además de una cualidad intrínseca, esencial y común al ser humano, pero hacerlo bien requiere de la educación del habla*; el habla se moldea mediante procesos de aprendizaje de técnicas diferentes y solo a través de éstos se llega a ser un buen hablante u orador.

Hoy más que nunca saber hablar bien es una necesidad. Poco a poco desde las universidades se comienzan a potenciar —ya era hora— los cursos de retórica y oratoria, de mediación lingüística: «ponga un lingüista en su vida, en el trabajo, en la empresa...». Hay quien lo ha tenido bastante más claro; por ejemplo el mundo empresarial. Muchas empresas —no solo las de comunicación— consideran preciso y fundamental formar lingüísticamente a sus trabajadores, pues el prestigio y, lo que es más importante para éstas, los beneficios económicos les van en ello. Así lo han decidido, por ejemplo, ciertas constructoras, que ofrecen formación lingüística a sus empleados, sean arquitectos, jefes de obra, vendedores e, incluso, albañiles. Los gabinetes de imagen, también de la imagen verbal, del lenguaje, son los verdaderos artífices hoy del éxito de una campaña política. La expresión *España va bien*, como la de *ZP*

Presidente (ZP es acrónimo de Zapatero) fueron eslóganes y consignas que dieron votos en su momento al Partido Popular y al Partido Socialista Obrero Español. Y es que la palabra es el instrumento más eficaz para el logro de cualquier meta, claro que, mal empleada, es un arma que se vuelve rápidamente en contra. Desacertado estuvo el locutor de radio que afirmó «este mes de agosto ha sido el mes mejor en cuanto a accidentalidad en el tráfico». Es cierto que se interpreta lo que el individuo quería decir («en el mes de agosto ha habido menos accidentes de tráfico»), pero no puede calificarse de «mejor» lo que nunca puede ser bueno. O la presentadora de un programa televisivo, que nos obsequia con frecuencia con usos personales del verbo «haber»: «están habiendo» y «han habido»; la imagen de tales oradores queda, sin duda, en entredicho, no en vano son o deberían ser modelos de buenos hablantes.

Subrayamos y comentamos a continuación *algunas características generales de un buen discurso* o de lo que entendemos más concretamente por saber hablar bien. Dicha caracterización no tiene como modelo especialmente ninguno de los tipos de discurso (expositivo o explicativo, descriptivo, argumentativo, emotivo, etcétera) o géneros discursivos orales (entrevista, clase, conferencia, reunión de trabajo...), sino que puede aplicarse a cualquiera de ellos. El estudio detallado de todos estos aspectos, junto con la concreción de las estrategias y técnicas para hablar en situaciones precisas, en discursos determinados, lo dejamos para los capítulos que vienen a continuación. Sirva, así pues, lo que sigue de resumen y de guía de los contenidos de este libro.

1.2. SABER HABLAR ES USAR DE MODO ‘CORRECTO’ EL LENGUAJE. LA ‘NORMA GRAMATICAL’

El modo correcto es el que sigue las normas gramaticales. ¿Dadas por quién? Por el devenir histórico de una lengua y por los propios usuarios de esa lengua, que son los que, en comunión unos con otros, dictan sin ser conscientes lo que es, incluso, lo que puede llegar a ser esa lengua en un momento dado, incluida su gramática (véase capítulo 2). El usuario sanciona con su uso la citada norma e instituciones como la Real Academia Española y la Asociación de

Academias oficializan tal o cual norma gramatical, tal o cual norma regional. A esas normas que dictan lo que es correcto, lo que es menos correcto, las preferencias de uso, es a las que nos referimos, todo ello a pesar de que la norma es una, pero diversa y más diversas todavía las actitudes hacia una u otra incorrección. Así, la pérdida total de la consonante dental /d/ de los participios en /-ado/ es un vulgarismo aquí y allá, una incorrección gramatical, por lo que desde estas páginas se recomendará su pronunciación, si bien, relajada. Es más grave, visto desde la norma regional española, incluso el error se vincula a estratos socioculturales bajos, la pérdida de dicha consonante en los participios en /-ido/. Decir *comío* en lugar de *comido* en España se siente como más vulgar que decir *cantao* en vez de *cantado*.

No es tan fácil a veces decidir si algo es correcto o no desde el punto de vista léxico, ya que la norma léxica está sometida a cambios más rápidos que la de tipo gramatical, aunque sí podemos determinar lo que sería menos recomendable. Por ejemplo, hay ciertos excesos verbales —metáforas los consideran otros—, que se cometen con frecuencia al degradar el contenido de ciertas palabras: «La filosofía del Real Madrid es otra» proclamaba sin vergüenza un comentarista en un programa deportivo sobre fútbol al referirse al modo de actuar o de comportarse de algunos clubes. ¿Cómo pueden los jugadores o un equipo «especular con el resultado»? ¿No sería más recomendable decir, por claro y justo, que se da por bueno un resultado y por ello no se hace buen fútbol? Se nos podrá replicar que los procesos de envilecimiento, así como también los de ennoblecimiento, son comunes en la historia del español: *ministro* significó «criado, servidor» e *imbécil* tenía el sentido de «débil». Cierto, pero no es conveniente llegar a aquellos extremos. Tampoco son aconsejables los excesos neológicos, a pesar de que la época de desarrollo científico y tecnológico en que vivimos no nos deje otro remedio en ocasiones; de hecho hoy mucha gente *entra en Internet*, *chatea* y examina la *web* de un periódico digital y deambula por el *ciberespacio*, que es lo último en paseo desde la tierra. Son palabras que por su uso frecuente y extendido ya son normales.

Y es que las reglas y las normas cambian; por eso escribíamos antes que lo incorrecto en el plano léxico lo es hasta cierto punto y en el caso de algunas voces hasta cierto tiempo: aunque nos sigue sonando excesiva la largura de la palabra *influenciar* en lugar de

influir, ya está admitida; sigue condenada *intencionalidad* por *intención* y más debería estarlo *posicionamiento* en vez de *posición*. Seguro que alguno de estos reos será absuelto. Perdone estos excesos metafóricos, aunque el fin lúdico ahora puede justificar el medio.

A quien escribe le sigue pareciendo cómico decir *modisto*, aunque sabe que «sastre» no es suficiente ni designa lo mismo, pero a veces lo que es o no recomendable se mide por una decisión personal. La elección es siempre individual, aunque sin duda esté influida, favorecida o, incluso, determinada por una serie de circunstancias, por ejemplo, sociales. Hoy la Real Academia Española y la Asociación de Academias de la Lengua Española admiten escribir *guion* y *guión* y, por tanto, pronunciaciones con hiato y sin él, pero muchos españoles elegirán la segunda, aunque sea la menos frecuente en el mundo hispánico, pues les resulta más fácil de pronunciar. Así también, las instituciones académicas citadas han aceptado la palabra *extrovertido*, junto a la etimológica *extravertido*, aunque se sigue recomendando esta última forma, por ser la preferida en la lengua culta. Afortunadamente muchas de estas cuestiones dudosas quedan resueltas ahora en el *Diccionario panhispánico de dudas*, lugar del que hemos obtenido la información anterior y obra de consulta obligada para quien desee saber hablar bien.

La corrección no tiene la misma medida en el discurso oral que en el escrito. No excusamos con ello lo incorrecto de lo oral, pero la incorrección es menos decisiva si no es extrema o excesiva y, por supuesto, si no incide en la comprensión e interpretación del mensaje. Las características propias del discurso oral, de lo oral espontáneo —y no tanto de la reproducción oral de lo escrito— así lo explican: la planificación de lo que se dice es menor, dada la rapidez con que se produce, y asimismo hay un menor control de lo producido, la construcción gramatical es diferente y se altera con frecuencia debido a interrupciones y cambios de plan sintáctico, los órdenes de palabras se someten a estrategias informativas antes que a órdenes gramaticales, el vocabulario suele ser menos preciso y el modo de transmitir la afectividad y las emociones es también distinto. Un error cometido por el canal gráfico escrito queda; lo fónico nos permite la corrección posterior, la reformulación de lo dicho ante una posible ambigüedad o una interpretación errónea por parte del otro; las extremas omisiones, implícitos y sobreentendidos, los elementos paralingüísticos vocales y no vocales, los gestos que se superponen e, incluso, sustituyen a las palabras, acom-

pañan decididamente al modo de comunicación oral, y son hechos diferenciales entre la norma en lo escrito y lo que sería la norma de lo oral. Por ejemplo, un ruido, una onomatopeya que reproduce una emoción, un gesto en lugar de una palabra, una pronunciación enfática, una entonación fuera de lo normal, una extrema dramatización del discurso, una estructura truncada o suspendida, un largo silencio, una palabra malsonante, etcétera, no son hechos condenables en principio o, quizá, podrían serlo si los juzgáramos con la norma de lo escrito. Por tanto ¡juicio justo a lo hablado!

Aunque es terreno no tanto de la incorrección como de la adecuación, conviene mencionar aquí también que hay géneros discursivos como el académico que obligan a una total corrección normativa y favorecen la utilización de registros más o menos formales, del estándar culto, con un léxico más elaborado, preciso y con frecuencia especializado. Aunque dentro de estos géneros más formales los hay que, por las características del público, utilizan registros intermedios, modalidades lingüísticas que alternan lo formal con lo informal o coloquial como mecanismo estratégico; por ejemplo, en la clase de enseñanza primaria y secundaria el profesor se vale a veces de estos registros intermedios para motivar, captar la atención de los alumnos o mantenerla.

1.3. SABER HABLAR ES USAR DE MODO ‘ADECUADO’ EL LENGUAJE. LA ‘SITUACIÓN’

El respeto a la normas de la gramática ha de ir acompañado de un ajuste de lo hablado al contexto preciso en que tiene lugar la comunicación (dónde se está produciendo, con quién, por qué y para qué), así como a la situación en general, el saber compartido, el entorno socio-cultural y, según adelantábamos antes, a los géneros y tipos discursivos (véanse para esta última cuestión los capítulos 7, 8 y 9).

En sus clases los docentes universitarios no hablan igual que los docentes de otros ciclos educativos porque, pese a pertenecer a la misma comunidad discursiva —en ambos casos son profesores—, las instituciones en las que imparten las enseñanzas tienen objetivos distintos determinados por los grados y el tipo de enseñanza, los niveles de especialización, el fin más o menos profesional, la edad de los alumnos, las expectativas que éstos tienen... Estas características situacionales pueden incidir en el modo y manera

de organizar el contenido, en la estructuración de las ideas, en la elección de un registro más o menos formal y especializado, todo ello a pesar de que coincidan básicamente en una serie de estrategias discursivas comunes encaminadas a transmitir como expertos el conocimiento o a poner los medios para obtenerlo, a facilitar el aprendizaje, a interesar y motivar al alumno, fines que tienen que ver con la competencia de cualquier profesor de aquí y de allí. Se entenderá que el discurso del profesor en la clase, además de informativo, explicativo, en tanto facilita la comprensión y transmisión del saber, también es persuasivo, retórico o argumentativo, que para el caso es lo mismo. Por otro lado es un discurso formal y planificado, monológico (lo dicta una persona), que, sin embargo, aprovecha o debería aprovechar el diálogo para implicar al estudiante (pregunta/respuesta), resolver dudas, corregir errores, etcétera, así como otros recursos que captan y mantienen su atención. Una conferencia es un caso claro de comunicación monológica, unidireccional, pero es evidente que a lo largo de la misma aparecen rasgos dialógicos conversacionales, por ejemplo, pronombres personales, determinados marcadores discursivos..., que aluden e involucran al público.

1.3.1. *Adecuado al contexto comunicativo*

No siempre el que habla correctamente sabe *hablar en contexto*. Los hay que son pulcros al emplear la gramática, pero cometen errores de adecuación situacional. Recordamos aquí las palabras de un futbolero que afirmaba que tal equipo tenía «una decidida vocación penetrante, pero no concretaba», cuando lo más justo y adecuado era decir que tal equipo atacaba mucho, pero no metía un gol. A individuos como éste los llamamos pedantes, por sus excesos verbales, por sus errores de inadecuación entre lo hablado y la situación comunicativa, porque olvidan que el saber hablar bien está reñido con la verborrea. Y lo mismo puede decirse de quienes cometen errores de inadecuación por defecto. *Oye, dime cuándo es el examen*, espetó un universitario a su profesor, irrumpiendo en su despacho y sin mediar más palabra. Algunos lo llaman falta de educación, que lo es, aunque lingüísticamente decimos que el estudiante ha cometido un error pragmalingüístico y sociopragmático en tanto que la situación requería un uso más formal, no tan colo-

quial —el profesor parecía su amigo— y el tratamiento (de *tú*) no era el adecuado dada la distancia interpersonal, social, que existía entre ambos. Los excesos producen incomprensión e hilaridad, pero tan malo es pasarse como no llegar, pues dichas inadecuaciones provocan fracasos conversacionales e, incluso, pueden hacer peligrar las metas previstas: el alumno no logró el dato que necesitaba, seguramente por no saber hablar en contexto.

Los domingos nos juntamos unos cuantos amigos para jugar al póquer. Es una timba divertida, nada seria a pesar de que no jugamos con garbanzos; en esa situación de inmediatez comunicativa, de cercanía interpersonal, de cotidianidad para los jugadores —son ya varios años los que llevamos practicando— se neutralizan las diferencias socioculturales y en la interacción entre un carpintero, un repartidor de butano, un albañil, un agricultor, un profesor, un ingeniero y un banquero hay extrema coloquialidad, aflojan, además, los dialectalismos, los vulgarismos, las incorrecciones gramaticales, todo lo que podría estar lejos o alejado del buen uso. Como la profesión va por dentro, algún que otro consejo lingüístico se nos escapa, algún palabro, como alguno de ellos llama al término más elaborado o, simplemente, más preciso: preguntamos en una ocasión «¿dónde tiene lugar el evento que decís?». Y alguien nos replicó con cierta sorna: «quieres decir la boda, ¿no?».

Pero esa coloquialidad extrema de los jugadores (lo había sido también la intervención del estudiante universitario al dirigirse a su profesor) no es condenable como la de éste. El empleo de dialectalismos es, como decíamos antes, muy frecuente y en ocasiones se convierte en tema lúdico de conversación durante la partida. Estos rasgos dialectales suelen entenderse como un mal uso del lenguaje, como «hablar mal»; y dichos hablantes asumen la etiqueta de malos hablantes. Realmente, aunque algunos de ellos no son ejemplos de virtud lingüística, su uso coloquial dialectal es adecuado a la proximidad e inmediatez comunicativa que existe entre los interlocutores. En otras palabras la situación de cotidianidad favorece lo coloquial, hace que se nivelen las diferencias sociolingüísticas y que aparezcan las características dialectales de los usuarios; además, el escaso control de lo producido favorece ciertos atropellos lingüísticos, vulgarismos e inconsecuencias gramaticales, que en otra situación lamentaríamos, condenaríamos y hasta serían merecedores de una sanción.

No se habla ni debe hablarse del mismo modo siempre. Hay quien quiere y no puede —alguno de los jugadores anteriores solo emplean el registro coloquial pese a ser conscientes de que en ciertas ocasiones deberían modificar su modo de habla—. Otros que pueden no quieren o no se enteran de que el modo de hablar no es uniforme en las distintas situaciones. Cuando el profesor o el ingeniero ejercen como tal ya no pueden seguir empleando los coloquialismos y los dialectalismos, pues el efecto que provocarían sería negativo, tanto como el del pedante futbolista antes aludido, que al hablar de un tema tan trivial como el del fútbol parecía que hablara para sí mismo, que sólo él se escuchara, ya no tanto por el cuidado que cualquiera ha de poner al hablar, sino por el ornato sobrante. A pesar del dicho «habla como (en) un libro», en realidad nadie habla como escribe, ni se ha de escribir como se habla, pues son dos realizaciones o modos de comunicar diferentes. Ahora bien, quien escribe o lee lo escrito aumentará su capacidad de expresión oral y, asimismo, quien no pone cuidado en lo oral maltratará también la palabra escrita.

Estilos comunicativos hay muchos, tantos como modos verbales de expresión. La justicia en el uso de las palabras se mide, como estamos notando, por relación a la situación de comunicación y, asimismo, al género discursivo. En efecto, la interacción durante la partida de póquer era una conversación cotidiana, luego el registro empleado era el coloquial. Ese tono coloquial en una ponencia en un congreso resultaría extraño y conllevaría el rechazo del público; y en el caso de una conferencia de tono divulgativo, el registro formal podría combinarse de forma esporádica con un tono más coloquial como estrategia de acercamiento a los oyentes, lo mismo que en la clase de enseñanza secundaria, según se apuntaba antes, como táctica del profesor para rebajar la tensión informativa.

La virtud en la elección de la modalidad lingüística adecuada está en el centro, de ahí que eso que los lingüistas llamamos estándar, el denominador común de toda la variedad lingüística del español, sea la opción más adecuada, inclinada hacia lo formal culto o hacia lo coloquial, según la situación sea, respectivamente, de menos o más inmediatez comunicativa o el público asistente sea homogéneamente de nivel sociocultural medio-alto o pertenezca al nivel medio-bajo. Tenga en cuenta, además, que el uso de un registro coloquial en lo formal y de uno formal en lo co-

loquial puede ser tácticamente un recurso motivador, de captación del oyente, de relajación, una pausa necesaria en cualquier tipo de discurso.

1.3.2. Adecuado a las características del público y a las reacciones de éste durante el discurso

Conocer quiénes son nuestros oyentes o interlocutores, los participantes en una interacción, sus rasgos de edad, nivel sociocultural, sexo, modo de vida, *sus expectativas* y la atención a sus reacciones son aspectos primordiales de la adecuación discursiva.

Escuchar es una palabra clave del saber hablar, pues no hay mejor orador que el que sabe prestar atención al otro. Cualquier discurso es eficaz si llega a su público, si las estrategias utilizadas son capaces de captar primero y de mantener después el interés y la atención de éste. Desgraciadamente los diálogos de besugos son muy frecuentes, y también hay «oradores besugos» por cuanto no se percatan de que su público ha desconectado hace rato de lo que están diciendo. Es preciso estar atento a las reacciones de nuestros interlocutores o de nuestros oyentes para comprobar si el contacto se mantiene o no, ya sea a través de respuestas verbales o de señales no verbales. Un gesto, una mirada, un movimiento, una posición de los brazos o de la piernas, un sonido, etcétera pueden ser indicadores de aburrimiento, de desconexión, de falta de atención, de no comprensión. Habrá que interrumpir momentáneamente el discurso para recuperar al que se ha perdido, al que ha desconectado, tendremos que ser capaces de variar de algún modo el discurso, por ejemplo, mediante la modificación del tono del mismo, la introducción de una anécdota, de un elemento de humor, de algo que vuelva a sorprender y a motivar a nuestro auditorio.

Tanto en la preparación como en la ejecución de una intervención en público hemos de conciliar las intenciones y convicciones con las de quienes escuchan, tener en cuenta asimismo sus expectativas. Mal vendedor sería quien antes de intentar vender el producto no hubiera estudiado a sus potenciales clientes y los intereses de los mismos; malo sería también si no fuera capaz de observar el ánimo comprador que éstos tienen. No hará buen negocio quien no sea capaz de escuchar las propuestas que la otra parte ha de hacerle. Es preciso estar muy atentos, ya que las reac-

ciones son el mejor indicador de si nuestra intervención está siendo acertada o no.

Asimismo las características de los oyentes determinan también un estilo discursivo y comunicativo, como ya se ha dicho. Los excesos de familiaridad en una reunión de trabajo pueden molestar a los asistentes, como un exceso de formalidad puede perturbar el fin didáctico de una clase de primaria.

1.3.3. *Adecuado o, más exactamente, ajustado al tiempo*

Por supuesto, *el discurso tiene un tiempo límite*. Ni más ni menos del que esté previsto, como ocurre la mayoría de las veces. Y, si no lo está, será preciso fijarlo de antemano.

Una conferencia, una presentación de un producto, una clase, etcétera tienen un tiempo de duración. Y la presencia de otro u otros en los discursos dialógicos es también el límite de nuestras intervenciones, pues no podemos eternizarnos en el turno; hemos de dar la palabra al otro. Cuando el tiempo no se respeta el fracaso está asegurado. Dicen que si la duración establecida para el discurso es de una hora, el público asistente piensa en lo que le están diciendo si la hora no está cumplida, comienza a pensar en sus cosas cuando la hora se ha cumplido y en el padre del conferenciante cuando se sobrepasa. No es mal dato éste, pues puede ayudarnos a preparar en tales casos el discurso no para una hora, sino para cuarenta y cinco minutos. Así es, la capacidad de atención y la paciencia de nuestros interlocutores tienen un límite. Se entenderá que para hablar bien es preciso preparar bien lo que se va a decir y seleccionar los contenidos que se desean transmitir según el tiempo que nos marca la organización o el sentido común. La improvisación es en muchos oradores la causa de su incontrolada verbosidad y de su falta de control del tiempo. En consecuencia se debe improvisar lo justo, ya que la improvisación en tales casos puede jugarlos una mala pasada «temporal». Los hay que no tienen medida del tiempo en sus intervenciones, sin contar con la lentitud en la expresión de las mismas —nos vienen a la memoria las juntas de vecinos o las juntas en algunos organismos e instituciones—; hay quienes toman la palabra en éstas y no parecen dispuestos a soltarla; esta actitud cansina y molesta los aleja de los otros y, lo que es más importante, de sus objetivos.

Lo bueno, si breve, dos veces bueno. Si alguien, al referirse a una charla, conferencia, reunión a la que ha asistido, dice que «ha sido demasiado larga», cabe interpretar un juicio negativo atenuado, es decir, que ésta ha sido excesivamente larga y, así pues, no ha sido un buen discurso. Cuando al final, incluso durante el desarrollo, por ejemplo, de una ponencia en un congreso, de una entrevista para la obtención de una beca o en la realización de un examen oral (o escrito) se oye decir al ponente, al entrevistado o al estudiante que no le dará tiempo a explicar tal o cual cosa, debido al escaso tiempo de que dispone, cabe, cuanto menos, esbozar una sonrisa por lo inoportuno del comentario. Si uno sabe del tiempo que dispone, lo que no diga y considere relevante se debe a su ineficacia. Cuando a un orador le falta tiempo en su intervención denota falta de preparación y de organización del contenido, cuando no también inseguridad. *Si uno tuviera todo el tiempo del mundo para decir algo, no tendría oyentes.*

1.4. SABER HABLAR BIEN ES PRODUCIR ‘CLARAMENTE’ EL DISCURSO. LA ‘EXPRESIÓN’ Y EL ‘CONTENIDO’

No habla bien el que no dice nada o el que convierte su habla en un juego floral. Los malos hablantes, algunos de nuestros políticos lo son, suelen confundir a la gente con palabras grandilocuentes, con neologismos, con alargamientos innecesarios. Y la confusión y el engaño verbales son tales que esa misma gente, que no ha entendido absolutamente nada de lo que ha escuchado, llega a alabar la palabrería del orador; «qué bien habla» puede oírse de alguien que ha utilizado palabras huecas, vacías de contenido, poco comprometedoras, rimbombantes. No habla bien quien no transmite claramente los contenidos a los que escuchan; recordemos a esos profesores sabios, pero malos docentes. Por tanto, *saber hablar bien es tener claras las ideas que se desean transmitir y ser claro y preciso en la elección lingüística, en la palabra dicha y, por ende, en la exposición de esas ideas.*

«Se expresa como un libro abierto» es una expresión metafórica que alude a la claridad de las palabras y a la claridad en las ideas expuestas. «Bien dicho», «bien hablado», «se puede decir más alto, pero no más claro» insisten asimismo en lo ajustado de lo dicho, especialmente ahora, del contenido.