

Introducción

Hablar, dialogar y persuadir: retórica de la comunicación oral en contextos académicos

Soledad Montes

Universidad de Chile

Federico Navarro

Universidad de O'Higgins

1. La comunicación oral como práctica social: continuidades y discontinuidades

Comunicarse de manera oral es una actividad con cerca de 200 mil años de antigüedad y que está vinculada a la propia existencia de los seres humanos modernos (Olarrea, 2005; Tomasello, 2007). Desde un punto de vista filogenético (es decir, relativo al desarrollo evolutivo de la especie), la comunicación oral es la forma bajo la cual aparece por primera vez el lenguaje humano, permitiendo con ello el intercambio comunicativo, el desarrollo de herramientas y de la propia cultura. Pero también el lenguaje hablado es el primero en la ontogénesis del lenguaje; es decir, en el desarrollo del niño o niña, la oralidad es el primer encuentro con la palabra, pues, como sabemos, la escritura es una tecnología bastante posterior presente en solo algunas lenguas naturales. Dado su carácter inaugural, la comunicación oral está fuertemente arraigada en las diferentes esferas de la actividad social; la utilizamos para establecer vínculos con otros, para debatir puntos de vista en situaciones cotidianas, pero también para intercambiar conocimiento especializado en el mundo académico o profesional.

Los usos de la comunicación oral son muy diversos y han obedecido a diferentes propósitos sociales en distintos contextos histórico-culturales. En la cultura homérica griega, que dio lugar a *la Odisea* y *la Iliada*, la recitación de narraciones memorizadas cumplía el rol de transmitir conocimientos y valores (Gee, 2004). Más adelante, en la antigüedad clásica, la oralidad tenía un rol fundamental para regular la actividad cívica de la polis a través de los discursos públicos que permitían movilizar ideas e influir en las decisiones políticas. Estos discursos orales se utilizaban principalmente para persuadir a otros respecto de las leyes, justificar acusaciones o unificar creencias o valores (Bazerman, 2015). Por su parte, en América, los pueblos originarios se basan en una fuerte tradición oral. Para el pueblo mapuche, la oralidad es el medio a través del cual se mantiene la memoria de los antepasados. El escritor y poeta mapuche Elicura Chihuailaf (1999) destaca el rol de los mayores, quienes a través de la palabra oral transmiten costumbres, tradiciones, modos de organización y otros aspectos de la cultura. Hoy en día la comunicación oral cumple varias de estas funciones político-sociales —tanto cívicas como de preservación de la memoria y de transmisión de conocimiento—, pero también otras nuevas que han emergido en la medida en que se desarrollan y cambian las condiciones históricas y culturales de nuestras sociedades.

Una de las características propias de la comunicación oral es que tanto el que produce el discurso como la interlocutora, interlocutor o audiencia a quien se dirige confluyen en un mismo espacio y tiempo. Esta es una de las diferencias que podemos encontrar entre el lenguaje escrito y el oral; en efecto, en el segundo hay un menor grado de distancia con el contexto y, por lo tanto, menor dependencia del lenguaje para construir significados (Martin & Rose, 2007). De esta forma, es probable que el mundo de las cosas que es representado en el lenguaje esté presente en el momento de la comunicación para ser aludido o apuntado directamente. Esto, junto con los aportes de los significados transmitidos de forma no verbal, permite construir más fácilmente una interpretación de lo que está siendo dicho. Además, al ocurrir en la copresencialidad del hablante y su audiencia, la comunicación oral permite la retroalimentación directa; la audiencia tiene la posibilidad de hacer preguntas, pedir aclaraciones y abrir el diálogo y la discusión, a veces explícitamente, otras veces con gestos y reacciones no verbales. Así, la comunicación oral no solo supone la coordinación de elementos verbales y no verbales, sino la interacción directa en un diálogo y retroalimentación permanente entre hablante y audiencia.

La copresencialidad de los que participan en un acto de comunicación oral abre la posibilidad del diálogo, la reacción inmediata y el debate. Para Platón, esta posibilidad es una ventaja del discurso oral frente al texto escrito, el que parece a primera vista más estático, cerrado o acabado. Platón consideraba que el conocimiento surge en el diálogo cara a cara cuando podemos preguntar: “¿qué quisiste decir?”. Esto fuerza a las y los hablantes a volver a decir de otra forma lo que quieren significar (Gee, 2008). La presencia de interlocutoras e interlocutores que están dispuestos a apelar, cuestionar y pedir aclaraciones hace que la comunicación oral sea tan rica como desafiante para diversas actividades sociales. Hasta el día de hoy, los debates o discursos políticos, entre otras actividades cívicas, aprovechan el potencial dialógico de la comunicación oral. Lo mismo ocurre en los contextos académicos, donde la conversación o discusión sobre las diferentes materias es parte fundamental del aprendizaje.

Otra de las características definitorias de la comunicación oral es que su producción es inmediata, de manera que el discurso se va construyendo a medida que se pronuncia. Esto difiere radicalmente de las formas de comunicación escritas, para las que contamos con tiempo de planificación y revisión. En efecto, al escribir, tenemos tiempo para construir ideas en un todo de mayor complejidad, coherencia e integración (Chafe, 1982 en Gee, 2004). En los intercambios orales, en cambio, no es posible volver atrás y “borrar” lo que hemos dicho (aunque sí reformularlo). De ahí que sea especialmente desafiante referirse oralmente a temas complejos y abstractos en el contexto académico. Comunicarse a través de la oralidad exige construir ideas coherentes, pero también controlar los gestos, la entonación y volumen de los sonidos que se emiten. Esto obliga a quienes realizan presentaciones orales a ensayar y desplegar estrategias para manejar estos diferentes recursos (verbales y no verbales) de manera orquestada.

El desarrollo de las tecnologías ha impactado en el alcance de las diferentes formas de comunicación. El televisor como tecnología de uso generalizado en los hogares comenzó a instalarse de a poco en el siglo XX en diferentes países del mundo. En Chile, el mundial de fútbol de 1962 agilizó la masificación de la televisión universitaria, y ya para el gobierno de Eduardo Frei Montalva se contaba con programas orientados a la entretención, pero también otros de carácter político-social (Memoria chilena, 2018). El televisor posibilitó la comunicación a distancia, mediada por la palabra oral: miles de discursos, entrevistas y noticias pudieron llegar a los oídos y vista de amplias audiencias. A diferencia de la radio, la televisión construyó televidentes: audiencias que podían no solo escuchar, sino también ver a otra persona transmitiendo mensajes a través de las palabras y el cuerpo. Con esto, fueron posibles nuevos géneros orales, como los programas de noticias, en los que no hay copresencialidad como en otras interacciones que ocurren cara a cara. La dimensión política de la comunicación oral se realiza, entonces, a través de la emisión —diferida respecto del momento de la enunciación— de programas de discusión, noticieros y otros géneros orales de divulgación.

En el siglo XXI, el surgimiento de la web 2.0 amplió nuevamente el alcance de la comunicación oral, multiplicando la cantidad de oradores posibles, permitiendo a miles de personas participar de la interacción social a distancia no solo como audiencias, sino como comunicadores y comunicadoras orales. Por ejemplo, los canales de YouTube permiten a un extenso sector de la población generar videos tutoriales, grabar charlas, entre otros, para compartirlos con un público masivo. Asimismo, en 1984 se realizó la primera conferencia TED y en 2006

fueron liberadas de manera abierta y online las primeras TEDtalks (TED, 2018). Estas charlas concisas ponen en contacto a un público diverso que funciona como audiencia a distancia y que, a través de la modalidad de la presentación oral breve o *pitch*, puede encontrarse con miradas expertas. La proliferación de las presentaciones orales como medio de divulgación para la innovación o el marketing en una sociedad del conocimiento neoliberal ha llevado a que las presentaciones orales sean tomadas como objeto de análisis y que se generen guías para el “buen presentador”, sobre todo del mundo de los negocios y el *coaching* (ver Doumont, 2009; Duarte, 2012; entre otros). Finalmente, el acceso a presentaciones orales de diverso tipo en formato de video permite romper el principio de la fugacidad del habla, entendida en su naturaleza como transitoria e irrecuperable, aspecto que la diferenciaba fuertemente de la escritura.

En sentido inverso, la oralidad ha modificado muchas de las características tradicionales de la escritura, que ahora puede ser inmediata. Gracias a herramientas tecnológicas como Twitter, WhatsApp y otros dispositivos de mensajería instantánea, hemos podido ver formas del lenguaje escrito que imitan a algunas de las convenciones del lenguaje oral. La escritura en este tipo de redes sociales adopta formas gráficas para representar algunos de los elementos de la oralidad, como el uso de mayúsculas para expresar el alza en el volumen de la voz o la omisión de “s” final para representar la típica aspiración de la “s” en el español chileno oral, entre otros. Asimismo, la escritura comienza a formar parte de interacciones de respuesta inmediata, en que las lectoras y lectores pueden, retroalimentar de manera instantánea a quien escribe el mensaje, por ejemplo, si algo no se entiende. La forma dialógica típicamente atribuida a la comunicación oral es, entonces, parte de formas escritas de interacción. Esta dinámica ya existía en la elaboración de cartas, pero ahora resulta más fluida y rápida. Así, la oralidad y la escritura se interrelacionan de maneras dinámicas; se acercan y se alejan, se influyen mutuamente o complementan.

No solo han cambiado los soportes o herramientas a través de las cuales la comunicación oral se manifiesta: también se han multiplicado y complejizado las maneras de comunicar. La comunicación oral es parte de las interacciones sociales familiares, de las prácticas laborales y también de los campos de actividad académica. La masificación de la escolarización y la especialización del conocimiento han impactado tanto en el lenguaje escrito como en la comunicación oral. El progresivo desarrollo del conocimiento científico, así como la institucionalización de campos disciplinares específicos —estudios culturales, teoría crítica, ingeniería robótica, entre otros— impacta tanto en las prácticas de escritura como en la comunicación oral. Los lenguajes, convenciones y estilos de las prácticas de comunicación oral varían según el contexto disciplinar. Así, no es lo mismo defender un examen en derecho o presentar una ponencia en el campo de la biología. La especificidad de cada contexto debe ser motivo de reflexión para quienes usan la palabra oral en campos situados de actividad, y algunas herramientas retóricas pueden colaborar con esta reflexión.

La comunicación oral tiene en la actualidad un rol fundamental en la construcción y difusión del conocimiento científico, rol que ha sido con frecuencia subestimado. Pese a que gran parte del conocimiento especializado se transmite y produce a través de medios escritos, la comunicación oral es parte esencial de la actividad investigativa y resulta clave en el establecimiento de redes y comunidades en diferentes campos disciplinares. En efecto, investigadoras e investigadores —noveles o con experiencia— típicamente comparten los hallazgos de sus estudios en congresos o seminarios, donde pueden encontrarse con sus pares para contrastar puntos de vista, obtener sugerencias o simplemente establecer vínculos académicos. Esta clase de encuentros es una oportunidad para que aquellos con menos experiencia se familiaricen con las formas de pensar y comunicar en sus disciplinas, en gran medida, a través del habla. De hecho, gran parte de la comunicación académica ocurre a través de la oralidad —no de la escritura— bajo la forma de seminarios, cursos, conferencias y otros (Mauranen, 2001 en Rowley-Jolivet & Carter Thomas, 2005). Así, el intercambio oral permite que el conocimiento académico sea socializado y construido en red, de manera colaborativa y no individual.

De manera similar, en el contexto universitario, la oralidad es un medio para expresar dudas o desacuerdos y para negociar puntos de vista con pares o docentes. Sin embargo, muchas veces el uso de la oralidad en contextos académicos se entiende como un simple medio, una herramienta que refleja el pensamiento sin modificarlo. Esta idea muy extendida del lenguaje como transcripción exacta del pensamiento contradice los hallazgos de la

literatura especializada (Halliday, 1973; Thaiss, 1984; Thaiss, Moloney & Chazon-Bauer, 2016; Vigostsky, 1962). Con frecuencia, cuando las y los estudiantes conversan respecto de sus proyectos de investigación, estos parecen aclararse, o bien, cuando discuten en el aula universitaria modifican, a partir de la conversación, la manera de percibir un fenómeno por el solo hecho de exponer sus razonamientos. El lenguaje oral no es solamente una herramienta para comunicar el conocimiento especializado en la universidad, sino también para modificar, robustecer o tensionar el propio conocimiento. Es, en este sentido, una herramienta para aprender.

En consideración del potencial de la comunicación para el aprendizaje es que se han instalado iniciativas para favorecer su desarrollo en diferentes etapas del currículum. Así, tutorías de pares, cursos de escritura y otras formas institucionalizadas para el desarrollo de la escritura y la oralidad académicas han tenido lugar en el contexto universitario en el mundo y en Latinoamérica (Thaiss et al., 2012). Aunque estas iniciativas han puesto énfasis en la escritura más que en la oralidad, también ha sido reconocido el rol de esta última para el aprendizaje y la participación en entornos académicos (Craig, 2013; Thaiss et al., 2012). La discusión, el debate o el trabajo colaborativo en pequeños grupos constituyen oportunidades para que las y los estudiantes puedan percibirse como más capaces y sentir mayor motivación hacia las actividades de aprendizaje (Thaiss, 2016). Debe considerarse también que la lectura, la escritura y la comunicación oral no son prácticas aisladas; más bien son herramientas que se interrelacionan y complementan para mediar la actividad de los sujetos en contextos específicos. Así, se aprende a escribir a la vez que se aprende a hablar y a la vez que se aprende a leer y a escuchar (Thaiss, 1984). Por ejemplo, cuando una estudiante prepara una presentación oral, no solo expone en un momento dado, sino que se involucra en un proceso que implica leer diversas fuentes, tomar notas de esas fuentes, escribir algunas ideas para su presentación, planificar por escrito una estructura, diseñar un PowerPoint, ensayar frente al computador, entre otras acciones.

Finalmente, la comunicación oral, en conjunto con otras herramientas mediadoras como la escritura, ha sido parte fundamental de las interacciones sociales, la política y la transmisión de diversos tipos de conocimiento. A través de una amplia variedad de interacciones orales, tanto en la antigüedad clásica como en las democracias modernas, se construyen las negociaciones que son propias del ejercicio del poder. Su rol en la transmisión de saberes, incluso de manera diferida a través de medios de comunicación y de la web 2.0, ha multiplicado la cantidad de visiones y conocimientos posibles a los que podemos acceder. Junto con la escritura, la oralidad es fundamental para la participación ciudadana, la discusión política y la toma de decisiones en la esfera pública (Starke-Meyerring & Paré, 2011). Adicionalmente, la comunicación oral permite la construcción colaborativa de conocimientos especializados en el contexto de la producción científica y es una herramienta fundamental para que las y los estudiantes universitarios se familiaricen con las formas de comunicar y pensar en sus propias disciplinas. Hablar, dialogar, escuchar, contrastar opiniones y modificar las propias perspectivas, entre otras, son actividades fundamentales para aprender, para participar de las comunidades disciplinares y para construir y socializar conocimiento científico o académico.

2. Herramientas retóricas para la oralidad: comunicar y persuadir en entornos académicos

La retórica surgió en la antigüedad clásica como un cuerpo teórico que se centraba en los usos y características de la comunicación para propósitos sociales y políticos. Su foco era el uso del lenguaje, especialmente de la comunicación oral, para participar de las nuevas instituciones políticas de la democracia y la república (Bazerman, 2015). En la actualidad, el enfoque denominado Nueva Retórica ha rescatado diversos aportes de la retórica clásica y contemporánea para comprender cómo diferentes textos orales y escritos son utilizados para propósitos sociales en campos concretos de la actividad humana. El impacto y relevancia de la retórica se explica por su foco en dos preguntas concretas que resultan útiles al momento de diseñar una presentación oral, preparar la intervención en una discusión y planificar la escritura de un ensayo, entre otros:

¿Para qué quiero comunicar algo?

¿A quién quiero comunicar algo?

Preguntar “para qué” y “a quién” posibilita al hablante (o a las escritoras y escritores) tomar decisiones que sean coherentes con sus propios propósitos en un contexto dado. ¿Qué es lo que se espera lograr en una discusión grupal o en una presentación? ¿Qué espera la audiencia? ¿Qué relación tiene con el hablante? ¿Lo están evaluando o están aprendiendo su mensaje? ¿Cuánto sabe la audiencia del tema? ¿Se necesita un discurso más técnico o más pedagógico? ¿Cuánto tiempo tengo para comunicar? ¿Qué recursos y estilo se espera que use? Las preguntas “para qué” y “a quién” enfatizan el carácter social de la comunicación, pues se reconoce a un sujeto que utiliza el lenguaje por uno o más motivos para dirigirse a otras y otros. Así, las herramientas conceptuales de la retórica permiten comprender el fenómeno de la comunicación oral, transferir este tipo de preguntas a diferentes situaciones y reflexionar en torno a las decisiones que pueden tomar los hablantes en consideración de sus múltiples contextos y propósitos.

En todo contexto, la comunicación está orientada siempre a un *propósito* que constituye la razón o motivo de la comunicación. En ocasiones pueden existir varios propósitos que resultan difíciles de determinar (Bazerman, 2015). Por lo mismo, es posible que los motivos a los que se dirige nuestra presentación oral no sean siempre sencillos de definir. Por ejemplo, en la presentación oral de un trabajo de investigación al final de un curso, el propósito podrá ser presentar de manera convincente al equipo docente y a los pares los aportes del estudio, pero también quien expone podría —consciente o inconscientemente— buscar validarse en la disciplina que estudia a través de su presentación. Si se trata de un curso de metodologías de investigación, es probable que también tengamos el propósito de probar nuestra rigurosidad metodológica para, en último término, aprobar el curso. Dar énfasis a aspectos metodológicos, por ejemplo, es una decisión que las y los estudiantes pueden tomar al establecer una reflexión en torno a el o los propósitos a los que se orienta la presentación oral. La pregunta “¿para qué quiero comunicar algo?” permite identificar el propósito específico de un evento de comunicación oral.

Un acto de comunicación oral orientado a un propósito en un contexto determinado surge a partir de lo que se conoce como *situación retórica*. La situación retórica es aquella circunstancia que nos impulsa a defender una idea, posición o perspectiva (Bazerman, 2015), a decir algo con un propósito. Así, la defensa oral de una tesis o un debate entre amigos son por igual situaciones retóricas, pues en ambas se busca “probar algo”, movilizar las creencias de otros u otras o lograr determinados efectos. Ahora bien, las relaciones entre las y los participantes varían de una situación a otra. En el caso de la defensa de una tesis, existe asimetría de poder y de conocimiento entre el equipo docente que evalúa y el o la estudiante que está demostrando que ha desarrollado una investigación sólida y original, según ciertos criterios disciplinares. Comprender el carácter retórico de esta y otras situaciones en que usamos la comunicación oral permite tomar decisiones estratégicas, como seleccionar la información propicia o determinar los focos que queremos poner de relevancia.

Como puede apreciarse, un elemento central de la comunicación oral como actividad social y situada es la *audiencia*. Ya sea si la comunicación se dirige a un grupo extenso de personas o a una sola, la consideración de esa audiencia permite que podamos seleccionar información y organizarla de una manera coherente (Craig, 2013). La presencia de una audiencia es lo que nos conmina a construir formulaciones que sean comprensibles

para una audiencia. En este sentido, la comunicación en sí misma se define porque debe ser interpretable por sus destinatarias y destinatarios: de lo contrario no hay comunicación posible. Es por esta razón que en el lenguaje se despliegan diversos recursos que buscan organizar y clarificar lo que se dice en consideración de los conocimientos, necesidades y valores de la audiencia (Hyland, 2005). Es claro, entonces, que comunicar es un acto que solo adquiere sentido cuando hay una interlocutora o interlocutor que pueda recibir e interpretar las ideas, valores o información que se comunica.

En este sentido, comunicarse oralmente, al igual que escribir, es siempre un acto interpretativo. En efecto, debemos interpretar las motivaciones de quienes nos escuchan y nuestras propias motivaciones, interpretar la situación en la que ocurre el intercambio y comprender qué géneros son apropiados en esa situación (Kent, 1999). Se trata de “leer” a quienes nos dirigimos, con quienes intentamos dialogar o a quienes intentamos persuadir, para llegar a una comprensión mutua que permita la conversación, o bien, manifestar nuestros puntos de vista. Es por ello que la audiencia, en una presentación oral, una conversación o una discusión académica, debe ser tomada en cuenta para co-construir significados o para lograr ciertos efectos.

Toda presentación oral, y acto de comunicación en general, busca tener efectos en lo que las personas piensan o creen y/o en la realidad misma. En la teoría de actos de habla de John Austin se denomina *fuerza ilocutiva* a aquello que se quiere que el oyente interprete a partir de lo que se dice literalmente y *fuerza perlocutiva* a las interpretaciones efectivas de la audiencia y las consecuencias y efectos de estas interpretaciones (Bazerman, 2004). En una presentación oral, reflexionar acerca de lo que queremos provocar en la audiencia permite tomar decisiones estratégicas. La pregunta “¿a quién quiero comunicar algo?” supone entonces preguntas específicas como ¿qué quiero que interprete mi audiencia? ¿qué consecuencias quiero que tengan estas interpretaciones? o ¿qué quiero que mi audiencia haga o piense luego de la presentación? Todas estas son preguntas retóricas relevantes a la hora de realizar un acto de comunicación oral y su respuesta exige una reflexión tanto de la audiencia como de la situación retórica misma.

Las audiencias no son entidades vacías, sino sujetos complejos que pueden adoptar diferentes posiciones o actitudes. Por ejemplo, pueden ser resistentes o flexibles, según el grado de coincidencia de sus ideas y valores con los del orador u oradora. Para Kenneth Burke (1969), autor pionero en la teoría retórica del siglo XX, las interacciones humanas involucran identificaciones o puntos de encuentro o acuerdo y puntos de división, disidencia o conflicto. Predecir los puntos de identificación y conflicto resulta clave para enfrentarse a una presentación oral y considerar los intereses de la audiencia. Comprender las disposiciones de la audiencia sirve, por ejemplo, para responder preguntas al final de una presentación oral, pues permite adelantarse a los cuestionamientos o los puntos en que será necesario construir buenos argumentos.

Considerar el tipo de audiencia en una presentación oral permite también identificar el momento correcto para establecer un punto de vista o plantear una idea fuerza o hipótesis. En retórica esto es abordado bajo el concepto de *timing*, es decir, el momento correcto para hacer una afirmación o declarar una posición (Bazerman, 2015). Por ejemplo, en un debate presidencial no parece del todo adecuado si un candidato enfatiza la gravedad de una nueva problemática justo al momento del cierre. Esto solo abriría dudas y no permitiría al candidato hacer frente al nuevo tópico instalado. En una defensa de tesis, si uno de los profesores o profesoras de la comisión evaluadora no está de acuerdo con la línea metodológica adoptada, es probable que el *timing* para hacer referencia a ella sea cuando se han dado argumentos suficientes que justifican su elección.

En el ámbito académico, una de las consideraciones retóricas quizás más relevantes es la solidez de los razonamientos o ideas que se transmiten, tanto en una presentación oral como en un trabajo escrito. Los griegos utilizaban el término *logos* para referirse a la lógica, evidencias o razones que provienen de la reflexión intelectual en un acto de comunicación (Bazerman, 2015; Selzer, 2003). En la comunicación oral, el *logos* entendido como la solidez del razonamiento argumental resulta fundamental para persuadir a la audiencia. Toulmin (1958) identifica dos clases de criterios para evaluar argumentos: los dependientes y los independientes del campo. Los primeros se refieren a aquellos que dependen del manejo del campo disciplinar de conocimiento. Por ejemplo, son diferentes los argumentos válidos y las formas de construir evidencias en el campo de los estudios culturales y en el de las ciencias biológicas: en el primero es importante la perspectiva, experiencia e interpretación subjetiva de la investigadora o investigador, mientras que el segundo es importante la reproductibilidad de los procedimientos experimentales para medir el fenómeno de interés.

Las formas de pensar, argumentar y validar varían de una disciplina en otra, aunque hay elementos transversales de la estructura argumental que pueden ser considerados por cualquier oradora u orador. Según Toulmin, es posible evaluar un argumento en relación con elementos independientes del campo disciplinar, como por ejemplo aspectos relacionados con la construcción misma del argumento. En términos simples un argumento es un conjunto de afirmaciones (premisas) relacionadas lógicamente que en su conjunto permiten afirmar algo (una conclusión) (Groarke & Tindale, 2013). En una presentación, la oradora u orador tendrá el propósito de persuadir a la audiencia en relación con ciertos mensajes o ideas y, para esto, debe ofrecer razones para creer en estos mensajes. El uso de razonamientos y evidencias (premisas lógicamente relacionadas) para sostener nuestros mensajes (conclusiones) permite movilizar a la audiencia y finalmente lograr nuestros propósitos retóricos.

Pese a la estructura general de la argumentación, la manera en que se construye un argumento para que sea considerado válido está fuertemente determinada por el contexto de la disciplina. Por ejemplo, las premisas o evidencias consideradas válidas son determinadas de una disciplina a otra. Llamamos *lugares comunes* a aquellos discursos, argumentos o tipos de evidencias a los que recurrimos para persuadir a otros en un contexto dado (Bazerman, 2015). Por ejemplo, en una discusión sobre el aborto, la idea de que las mujeres tienen derecho a decidir sobre su propio cuerpo constituye un argumento socialmente reconocible y válido; se trata de un lugar común al que podemos recurrir para sostener una determinada posición. Las diferentes disciplinas tienen sus propios lugares comunes; por ejemplo, en el caso de la Antropología las notas de campo y las entrevistas pueden ser un “lugar” al que recurrir para establecer una idea. Cuando utilizamos el discurso oral para persuadir respecto de ciertas visiones o puntos de vista, es fundamental considerar cuáles son las fuentes de validación a las que podemos recurrir.

Ahora bien, el valor persuasivo de una presentación oral no solo radica en la solidez de los razonamientos y evidencias que se presentan: también los valores y emociones más profundamente arraigados en las personas son una herramienta persuasiva. Esto es lo que denominamos *pathos*, es decir, el componente emocional del argumento (Bazerman, 2015). Las imágenes utilizadas en las presentaciones orales o el uso de historias son recursos que buscan precisamente conectar a la audiencia con esta dimensión emotiva. Suele representarse esta dimensión como opuesta a la lógica y la objetividad; es por esto por lo que aquellas disciplinas que están más cerca de una visión positivista podrían tener una menor aceptación de la expresión de emociones en una presentación oral. En este sentido, es fundamental encontrar el equilibrio entre *logos* y *pathos* que tenga sentido en nuestro contexto disciplinar específico.

Una de las características de la presentación oral es que la audiencia puede tener un contacto directo con la oradora u orador y llevarse una impresión respecto de su confiabilidad o carácter. El concepto de *ethos*, de donde proviene el término de “ética”, se refiere a la confiabilidad y carácter de quien habla (Bazerman, 2015). En una presentación oral, no solo la lógica de los argumentos es relevante; también lo es la percepción que tiene la audiencia respecto de quien presenta. El *ethos* se refiere a la confianza y credibilidad que suscita la oradora u orador (Selzer, 2004). Por ejemplo, una persona que realiza su presentación oral frente a una audiencia puede ser percibida por esta como honesta, inteligente, rigurosa, confiable, entre otros. Hay elementos de comunicación no verbal que pueden contribuir con una percepción positiva del orador u oradora, por ejemplo, mantener el contacto visual o una postura erguida y segura. También aspectos como la vestimenta, la edad, la etnia o el género influyen en diferentes tipos de audiencias y su percepción respecto a la credibilidad de la oradora u orador.

Otro aspecto fundamental que podemos considerar a la hora de presentar oralmente es la clase particular de presentación que estamos realizando. Cada vez que presentamos, no estamos sencillamente haciendo “una presentación oral”; más bien, estamos realizando una defensa de tesis, una presentación de póster en un curso, un pitch para un proyecto ingenieril, entre otras posibilidades. Todos estos “tipos” de presentaciones corresponden a lo que denominamos *géneros discursivos*, es decir, formas relativamente estables que obedecen a propósitos sociales específicos. El concepto moderno de “género” para referirse a tipos de comunicación diversos fue desarrollado por Bajtin (2005), quien se refiere a ellos como formas genéricas que organizan nuestro discurso en determinadas esferas de la actividad humana. Se trata de formas recurrentes y socialmente reconocidas que permiten responder a situaciones tipificadas (Bazerman, 1988; Miller, 1984). Los géneros expresan las formas discursivas típicas de las diferentes disciplinas, pero también sus métodos, epistemologías y teorías propias. Así, en los géneros discursivos académicos es posible observar una diversidad de normas, valores y maneras de hacer que son propias de cada entorno disciplinar.

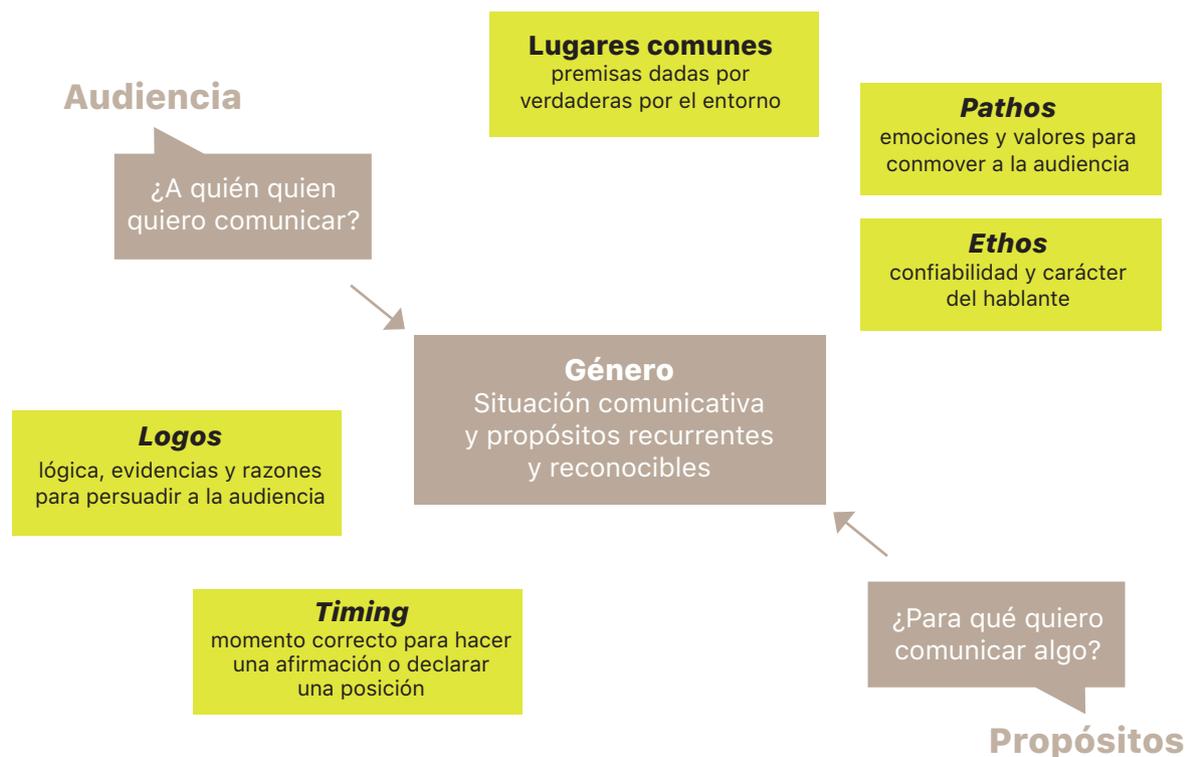
En efecto, los géneros son utilizados para responder a situaciones sociales que se han repetido a lo largo de contextos similares y en los que han sido socialmente construidas ciertas maneras típicas de responder. Es por ello que cuando se hace una defensa de tesis, sabemos que no podemos declamar una misiva del tipo: “Estimada comisión evaluadora, estoy aquí para defender mi tesis y me dirijo a ustedes con el propósito de...” Esto resultaría absurdo o fuera de lugar porque no se ajusta a lo que consideramos el género “defensa de tesis”. Conocer el género de la presentación oral que se realizará permite a la oradora u orador adecuarse a lo esperado y planificar la estructura de su presentación en consideración de las convenciones que son reconocidas socialmente en ese contexto. Además, comprender el género del que estamos participando nos permite también romper intencionadamente con la convención, ya sea para causar un determinado efecto, fijar una posición o enmarcarse en un paradigma alternativo.

Conocer las convenciones propias de cada género del que las y los estudiantes participan en el contexto académico no es nada fácil. En general, las expectativas docentes en la universidad en relación con las características de los géneros académicos orales son implícitas, poco claras, distintas de un oyente a otro. En el sistema educativo, forman parte del llamado currículum oculto (Schleppegrell, 2004), un conjunto de conocimientos sobre el lenguaje que se espera que el estudiantado posea y utilice, pero que no se enseña ni explica de manera explícita. Además, no existe un manual con todos los tipos de géneros escritos y orales, porque son potencialmente infinitos. Una oradora u orador con experiencia observa la situación comunicativa particular e intenta determinar sus particularidades, se pregunta “¿para qué quiero comunicar algo?” y “¿a quién quiero comunicar algo?”, e intenta adecuarse o modificar y transformar esas expectativas para comunicarse efectivamente.

En la siguiente figura se sintetizan los elementos centrales de una situación retórica que nos mueve a comunicar algo a una audiencia y con un propósito.

Figura 1. Elementos retóricos para la comunicación oral

Situación retórica



3. Movimiento, gesto y sonido: más allá de lo verbal en la comunicación oral académica

En un acto de comunicación oral —ya sea una defensa de tesis, la presentación de un trabajo final o de una ponencia en un congreso— se conjugan diferentes formas de transmisión y negociación de significados. Por una parte, hay un discurso verbal, es decir, lo que se dice a través del lenguaje hablado. Por otra parte, hay una gran cantidad de información que se transmite a partir de lo que se ha denominado “discurso visual”: aquel que se construye a partir de imágenes, como fotografías, dibujos u otros, o a través de artefactos multimodales como gráficos, figuras, tablas, entre otros. Las imágenes son muy relevantes en la construcción del conocimiento científico y académico (Rowley-Joliver, 2002): ellas funcionan muchas veces como abstracciones de fenómenos complejos que resultan difíciles de transmitir a través de las palabras, o bien permiten sintetizar y organizar resultados cuantiosos. Adicionalmente, hay significados que no son transmitidos ni a través de las palabras ni a través de imágenes, sino a través del comportamiento de la oradora u orador, es decir, lo que típicamente se ha denominado “comunicación no verbal”.

La comunicación no verbal incide en la manera en que interpretamos los diferentes mensajes verbales. Un estudio realizado por Mehrabian y Ferris en 1967 puso de relieve que el 93% de los significados que se comunican en una interacción provenían de elementos transmitidos a través de manifestaciones no verbales. Aunque estos resultados fueron refutados, nuevos hallazgos apuntaron a una cifra del 66%, lo que de todas formas muestra la relevancia de la comunicación no verbal (Burgoon, Guerrero & Floyd, 2010). Cada vez que nos comunicamos con otros en una interacción o en una presentación oral, estamos utilizando una gran variedad de recursos para transmitir significados. Las audiencias realizan una construcción semiótica a partir de esta variedad de elementos sin dejar nada fuera de su interpretación. En términos de Watzlawick, Beavin & Jackson (1981), uno de los axiomas de la comunicación se refiere a la imposibilidad de no comunicar. Todo lo que decimos, pero también las pausas, gestos y silencios, son mensajes que contienen información comunicativa.

La comunicación no verbal ocurre siempre, ya sea si hablamos o nos quedamos en silencio, si nos movemos o no. Se trata de los comportamientos (diferentes de los propiamente verbales) que crean significados compartidos entre las personas que interactúan (Hale, 2003 en Burgoon et al., 2010). Es todo aquello, excepto las palabras, que usamos en una interacción cara a cara: expresiones faciales, contacto visual y los artefactos que acompañan la comunicación como la ropa o accesorios (Greene, 2003). La comunicación no verbal sirve a diversas funciones, entre ellas, la conformación de impresiones y la expresión de la propia identidad. En efecto, por una parte, direcciona la manera en que las personas se hacen una primera impresión de otras y permite transmitir lo que creemos que somos, a la vez que entrega información respecto de nuestra personalidad e identidad: edad, identidad étnica, estatus socioeconómico, entre otros (Burgoon et al., 2010).

Existen diferentes formas de transmitir significados en una presentación oral: palabras, gestos, movimientos, entre otros. Poyatos (2003) identifica tres sistemas que operan conjuntamente en la comunicación: el del lenguaje, el paralenguaje y la kinésica. El lenguaje se refiere a las emisiones verbales (construcciones sintácticas, léxico, etc.), mientras que el sistema paralingüístico se refiere a las cualidades fónicas o sonidos que acompañan el habla (tono, timbre, intensidad, etc.). La kinésica, por su parte, se refiere a los gestos, movimientos faciales o corporales. Todos estos elementos permiten entregar pistas a la audiencia para interpretar los discursos que son emitidos oralmente. Por ejemplo, en ocasiones, la ironía de una expresión solo puede reconocerse como tal gracias a la entonación (paralingüística) con la que el contenido verbal es pronunciado y ciertos gestos con los ojos y las manos (kinésica) que colaboran con su desambiguación. Así, el volumen, las pausas o los movimientos con las manos permiten a la audiencia identificar los puntos especialmente relevantes de la presentación, comprender cuándo la oradora u orador está cerrando su presentación (porque la velocidad y el volumen decrecieron) y hasta contagiarse del entusiasmo con el que se comunica un discurso oral.

La comunicación no verbal tiene un rol fundamental en el establecimiento de relaciones interpersonales entre quienes están participando de una interacción oral. Para Watzlawick et al. (1981) es posible identificar un nivel de contenido y otro de relación en toda comunicación. Es decir, cuando se comunica algo a alguien también se transmiten significados que enmarcan el tipo de relación que se está estableciendo entre los interlocutores e interlocutoras. Estas relaciones pueden ser simétricas o asimétricas. Así, en una defensa de tesis, existe una relación asimétrica entre quien presenta su defensa y la comisión evaluadora que está en una situación de poder. Estas asimetrías serán comunicadas de múltiples formas verbales y no verbales. Asimismo, cuando la oradora u orador subestima a su audiencia, también lo comunicará a través de gestos, expresiones o posturas.

Si bien la comunicación no verbal es difícil de entrenar, porque se vincula a procesos automatizados, de los que tenemos poca conciencia, sí se pueden seguir ciertas estrategias para aprovecharlos al máximo:

- ✔ **Ensayar la presentación previamente.** Muchas de las dudas y titubeos de una presentación oral pueden anticiparse y ajustarse con solo ensayarla de forma previa. Es recomendable poder presentar frente a otra persona que funcione como audiencia y entregue sugerencias puntuales.
- ✔ **Mirar a toda la audiencia.** El contacto visual es fundamental para que la audiencia se sienta incluida e interpelada. Por eso, cada cierto tiempo en nuestra presentación, debemos mirar con atención a los distintos sectores de la audiencia, intentando que no haya ningún sector que haya perdido nuestra atención.
- ✔ **Controlar los movimientos involuntarios.** Los nervios y la adrenalina pueden hacer que nos balanceemos, que nos movamos de un lugar a otro, que agitemos las manos. Estos movimientos pueden comunicar una sensación de ansiedad que va en contra de la solidez y seguridad que se quiere transmitir.
- ✔ **Hablar de forma pausada.** A veces, la ansiedad por decir todo lo que sabemos hace que no podamos articular bien, que no tengamos tiempo para planificar o rectificar lo dicho, o que no podamos mostrar qué cosas son más y menos importantes. Para lograr estos propósitos, es fundamental hablar lento y pausado, a un ritmo que la audiencia pueda seguir. Hacer una pausa antes o después de una afirmación importante, o esperar un segundo para lograr un efecto o una respuesta en la audiencia, es un signo de experticia.
- ✔ **Elevar el tono de voz para que todos puedan escuchar.** Es posible que nuestra voz no sea escuchada por toda la audiencia, incluso cuando se usa micrófono. Al comenzar la exposición, hay que asegurarse de que todos escuchen correctamente, lo que se puede preguntar directamente a la audiencia. De la misma forma, debemos orientar nuestra voz hacia los distintos sectores de la audiencia.
- ✔ **Reformular y enfatizar afirmaciones clave.** Si bien en la presentación oral no podemos “borrar” lo que ya hemos dicho, sí podemos reformular. Es decir, si notamos que una frase fue poco clara o si cometimos un error en la pronunciación de una palabra, siempre es posible volver a decir, utilizando algún reformulador como “quiero decir”, “mejor dicho” o “en otras palabras”, entre otros.
- ✔ **Interpelar directamente a la audiencia y responder a imprevistos.** Si suena una alarma en la calle, si interrumpe alguien en la sala, si cometemos un error o si hay risas o preguntas, es recomendable hacer algún comentario al respecto e incluir ese suceso en la presentación oral. Así, resulta clave la flexibilidad: ajustarse a los vaivenes de una situación en cierto punto impredecible, salirse del libreto e incluir a la audiencia son todos signos de experticia en una presentación oral.
- ✔ **Aceptar el estrés como natural.** Presentar signos de estrés antes de un evento tan desafiante como una presentación oral es completamente normal. Sin embargo, muchas veces los expositores o expositoras tienden a aumentar su nerviosismo al hacerse conscientes de su propia ansiedad, temor o estrés. En lugar de desgastar recursos emocionales y cognitivos en pensar en los nervios que sentimos, es mejor aceptar el estrés como parte natural de la situación.

Finalmente, realizar una presentación oral en el contexto académico supone un gran desafío en el nivel universitario. Las y los estudiantes deben ser capaces de planificar una presentación considerando el “para qué” y el “para quién”, con el fin de tomar decisiones estratégicas en un contexto de actividad dado. Además del diseño de una presentación en términos de los puntos que se abordarán, los argumentos que se sostendrán y los énfasis que se darán, también es necesario ensayar para poder controlar el natural nerviosismo que muchas veces se transmite de múltiples maneras, con frecuencia a través de la comunicación no verbal. Lo cierto es que la práctica, la retroalimentación y la reflexión permanente son la base sobre la cual se construyen las buenas oradoras y oradores. Este manual busca ser un aporte en ese camino que tantas y tantos docentes, estudiantes y profesionales de distintos campos deben recorrer.

Referencias

- Bajtín, M. (2005). El problema de los géneros discursivos. En *Estética de la creación verbal*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Bazerman, C. (1988). *Shaping written knowledge: The genre and activity of the experimental article in science*. Madison, WI: University of Wisconsin Press.
- Bazerman, C. (2004). Speech Acts, Genres, and Activity Systems: How Texts Organize Activity and People. En C. Bazerman & P. Prior (Eds.), *What writing does and how it does it: an introduction to analyzing texts and textual practices* (pp. 309-340). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Bazerman, C. (2015). *Involved: writing for college, writing for your self*. Fort Collins: The WAC Clearinghouse. Disponible en <https://wac.colostate.edu/books/practice/involved/>
- Burgoon, J. K., Guerrero, C. K. & Floyd, K. (2010). *Nonverbal communication*. New York: Pearson Education Inc.
- Burke, K. (1969). *A rhetoric of motives*. Berkeley y Los Angeles: University of California Press.
- Chihuailaf, E. (1999). *Recado confidencial a los chilenos*. Santiago: LOM.
- Craig, J. (2013). *Integrating writing strategies in EFL/ESL university contexts. A Writing Across the Curriculum approach*. New York y UK: Routledge.
- Doumont, J. L. (2009). *Trees maps and theorems. Effective communication for rational minds*. Kraainem: Principae.
- Duarte, N. (2012). *HBR Guide to persuasive presentations*. Boston: Harvard Business Review Press.
- Greene, J.O. (2003). Models of adult communication skill acquisition: Practice and the course of performance improvement. En J.O. Greene & B.R. Bureson (Eds.), *Handbook of Communication and Social Interaction Skills* (pp. 51-91). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Gee, P. (2004). *Social linguistics and literacies. Ideology in discourses*. New York: Routledge.
- Groarke, L. A. & Tindale, C. W. (2013). *Good reasoning matters. A constructive approach to critical thinking*. New York: Oxford University Press.
- Halliday, M. A. K. (1973). *Explorations in the functions of language*. London: Edward Arnold.
- Hyland, K. (2005). *Metadiscourse. Exploring interaction in writing*. London y New York: Continuum.
- Martin, J.R. & Rose, D. (2007). *Working with discourse. Meaning beyond the clause*. London: Continuum.

Memoria Chilena, Biblioteca Nacional de Chile (2018). Entre la experimentación universitaria y la supervivencia económica. Los orígenes de la televisión chilena. Extraído el 23 de abril de 2017 desde <http://www.memoriachilena.cl/602/w3-article-761.html>.

Miller, C. (1984). Genre as social action. *Quarterly Journal of Speech*, 70, 151-167.

Olarrea, A. (2005). *Orígenes del lenguaje y selección natural*. Madrid: Equipo Sirius.

Poyatos, F. (2003). La comunicación no verbal: algunas de sus perspectivas de estudio e investigación. *Revista de Investigación Lingüística*, 2(6), 67-83.

Rowley-Joliver, E. (2002). Visual discourse in scientific conference papers. A genre-based study. *English for Specific Purposes*, 21, 19-40.

Schleppegrell, M. J. (2004). *The language of schooling*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.

Selzer, J. (2004). Rhetorical analysis: understanding how texts persuade readers. En C. Bazerman y P. Prior (Eds.), *What writing does and how it does it: an introduction to analyzing texts and textual practices* (pp. 279-308). Mahwah, New York: Lawrence Erlbaum Associates.

Starke-Meyerring, D., & Paré, A. (2011). The roles of writing in knowledge societies: question, exigencies, and implications for the study and teaching of writing. En D. Starke-Meyerring, A. Paré, N. Artemeva, M. Horne, & L. Yousubova (Eds.), *Writing in Knowledge Societies* (pp. 3-28). Fort Collins, Colorado: The WAC Clearinghouse & Parlor Press.

TED (2018). History of TED. Extraído el 23 de junio de 2017 desde: <https://www.ted.com/about/our-organization/history-of-ted>.

Thaiss, C. (1984). *Language Across the curriculum*. Illinois: ERIC Clearinghouse on Reading and Communication.

Thaiss, C. (2012). Origins, aims and uses of writing programs worldwide: profiles of academic writing in many places. En C. Thaiss, G. Braüer, O. Carlino, L. Ganobcsik-Williams, y A. Sonha (Eds.), *Writing programs worldwide. Profiles of academic writing in many places* (pp. 5-22). South Carolina: Parlor Press.

Thaiss, C., Moloney, K., & Chaozon-Bauer, P. (2016). Freeing students to do their best: Examining writing in first-year seminars. [Special issue en WAC and high-impact practices]. *Across the Disciplines*, 13(4). Extraído de <https://wac.colostate.edu/docs/atd/hip/thaisseetal2016.pdf>

Tomasello, M. (2007). *Los orígenes culturales de la cognición humana*. Buenos Aires: Amorrortu editores.

Toulmin, S. E. (1958). *The uses of argument*. New York: Cambridge University Press.

Vygotsky, L. S. (1962). *Thought and language*. Cambridge, MA.: MIT Press.

Watzlawick, P., Bavin, J. & Jackson, D. (1991). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Herder.

Y ¿CÓMO VA ESA PRESENTACIÓN?
¿DIJISTE TODO?, ¿SE ENTIENDE?
¿TE DA NERVIOS?

