

LOS PRINCIPIOS BASICOS DEL ORADOR (4)

CONTROL DE LAS MULETILLAS

INTRODUCCION

El tema que nos ocupa en esta clase representa uno de los vicios más desagradables y generalizados en los oradores sin capacitación suficiente. En realidad, son resultado de una falencia en la fluidez del lenguaje, por lo general motivada por la falta de un vocabulario rico y variado.

Al no encontrar la palabra adecuada para expresar un concepto, sustituye aquel término por una expresión carente de sentido lógico en el contexto de la frase. Estas expresiones reciben el nombre genérico de MULETILLAS tal vez por su parecido a las muletas que utiliza una persona con locomoción limitada para poder caminar.

Afirmamos que son desagradables, pues constituyen un elemento extraño dentro del discurso. Cubren baches y huecos producidos por la ausencia de la palabra justa para la frase que se está expresando en ese momento.

Las muletillas más frecuentes son:

ESTE...	EHM...	¿ESTÁ CLARO?
EH...	ES DECIR...	¿NO?
O SEA...	ENTONCES...	Y...
BUENO...	¿SÍ?	¿ME EXPLICO?
¿SE ENTIENDE?	¿ENTIENDEN?	CLARO...

Observamos y destacamos el detalle que casi todas estas palabras utilizadas como muletillas poseen un significado conocido en castellano. Por eso afirmamos que la palabra se transforma en muletilla NO POR SU SIGNIFICADO sino por SU SENTIDO.

No está mal preguntar al público *¿está claro?* Lo malo es preguntarlo todo el tiempo. Después de cada afirmación, de cada frase. Casi todas las muletillas, utilizadas dentro de un contexto coherente, son palabras como cualquier otra.

TOMAR CONSCIENCIA DE LAS MULETILLAS

Ya explicamos al comienzo de este curso que el punto de partida para superar cualquier deformación o vicio en la oratoria es la toma de conciencia. Si el orador no se da cuenta de que utiliza muletillas, mal puede corregirse.

La estrategia que sugieren las buenas prácticas y las mejores teorías en el campo de la oratoria, es que el orador debe ESCUCHARSE atentamente mientras expone su discurso. Pero esta escucha atenta debe comenzar antes de la presentación oficial.

Estamos hablando de los ensayos que necesariamente deben realizarse antes del día del discurso, de la clase, de la presentación o del examen. Una manera práctica es grabarse la alocución y luego escucharla con toda atención y con sentido de autocrítica. Al escuchar su discurso a través del grabador, el orador debe afinar la escucha a fin de captar cualquier muletilla que utilice a repetición. Una vez detectada la muletilla, es conveniente volver a escucharla varias veces.

También es útil la presencia de alguna persona que colabore en la detección de las muletillas. En los talleres presenciales de oratoria, nos ocupamos personalmente de captar y señalarle al orador sus muletillas. Lo hacemos mediante una señal sonora que puede ser una campanilla, un timbre o un silbato. Cada vez que el aprendiz de oratoria incurre en una de esas palabras, accionamos la señal y detenemos la alocución.

CÓMO ACTUAR PARA CORREGIRLAS

Si bien es fundamental la conscientización por parte del orador, evidentemente no alcanza para solucionar el problema. Una persona puede saber perfectamente que posee el vicio de fumar y que esto lo perjudica y daña su salud, y sin embargo no puede dejar de fumar.

Es que para eliminar las muletillas, debemos conocer y utilizar técnicas y estrategias estudiadas durante décadas y puestas en práctica por decenas de miles de estudiantes de oratoria en los centros de capacitación especializados más importantes del mundo.

ENRIQUECER EL VOCABULARIO. Dado que las muletillas funcionan a modo de tapón para cubrir baches y huecos en la fluidez del lenguaje, la solución más profunda y que ataca las causas del vicio, es aumentar el vocabulario que se utiliza en el lenguaje coloquial. Lamentablemente, observamos que en el arte de la conversación cada vez el lenguaje es más reducido y pobre en los recursos utilizados. Sin entrar en el análisis de las causas que han llevado a esta realidad tan triste, el hecho es que cada generación reduce un poco más la cantidad de palabras que hereda de la generación anterior.

Como soluciones y estrategias para enriquecer el vocabulario, sugerimos por una parte **CULTIVAR EL HÁBITO DE LA LECTURA.** Desde el periódico como lectura diaria obligada, hasta libros clásicos de la literatura universal, pasando por novelas, cuentos, poesías, etc. Es conveniente que nosotros enfatizamos la lectura de autores españoles y latinoamericanos, así como en las escuelas inglesas de oratoria enfatizan la lectura de los autores de dicha lengua.

La otra forma conocida es **ESCUCHAR** atentamente a buenos oradores contemporáneos y tratar de afinar la atención en los recursos retóricos y de vocabulario que ellos utilizan. También es positivo asumir un papel crítico buscando captar errores, vicios, muletillas y defectos en discursos de los buenos oradores. Un método tradicional en las mejores escuelas de oratoria europeas, es leer en voz alta discursos de los grandes oradores de toda la historia. En las buenas librerías se pueden encontrar textos con recopilaciones de los discursos más importantes de los mayores oradores de todos los tiempos.

CULTIVAR LAS PAUSAS. Si durante la alocución el orador no encontrara la palabra justa que debería pronunciar, sería mejor que hiciera una pausa de algunos segundos en lugar de pronunciar una muletilla. Las pausas constituyen un elemento interesante durante una presentación. No sólo para sustituir una muletilla, sino además porque producen un cierto suspenso y expectación en lo que continúa después. Recordemos que **SIEMPRE ES MEJOR UNA PAUSA QUE UNA MULETILLA.**

SENTIDO DEL HUMOR Y SENSIBILIDAD

INTRODUCCION

Una discusión histórica en el campo de la oratoria moderna ha sido si el discurso debe ser una pieza retórica RACIONAL o un mensaje con contenido EMOCIONAL. Los antiguos griegos, padres de la oratoria, opinaban que este arte podía constituirse en un arma muy peligrosa en manos de personas mal intencionadas. Aconsejaban tomar cuidados especiales en la selección de los discípulos que tendrían acceso a los secretos del arte de la oratoria.

Este temor de un uso malintencionado del poder de la palabra generó la ideología del discurso racional, exento de emocionalidad. Pero han sido precisamente los oradores que han sabido matizar sus presentaciones con sentido del humor y sensibilidad los que se han destacado a lo largo de la historia.

En general, no recordamos a los profesores que más sabían en sus respectivas materias, sino a los que lograban transmitirnos sus conocimientos con motivación y entusiasmo. Una presentación eficaz en el mundo de los negocios, si bien debe ser por sobre todo racional, mejora cuando el orador tiene la suficiente capacidad para introducir un momento de humor o un dato que se conecte con la emoción de quienes lo escuchan.

En el área de ventas, es generalmente aceptado que quien compra un producto o servicio espera mucho más que una satisfacción racional y lógica. Busca tranquilidad, satisfacción y la seguridad de haber hecho una buena elección y que le ha comprado a alguien que le mereció confianza y credibilidad.

Aun en los temas más específicos de las ciencias duras, en las presentaciones de productos comerciales de alta complejidad tecnológica, en reuniones de equipos de trabajo en las organizaciones, el uso equilibrado del sentido de humor y la sensibilidad pueden constituirse en el valor agregado que un buen orador puede aportar para el éxito de la presentación.

EL SENTIDO DEL HUMOR

Lejos de ser una persona que sabe contar buenos chistes, el buen orador es alguien que sabe aprovechar situaciones espontáneas que se producen durante la presentación y que le permiten crear momentos de distensión. Esto no impide que el orador programe anticipadamente algunos chistes en momentos específicos de su conferencia o de su clase.

Vemos, entonces, que hay dos maneras de aprovechar las ventajas del buen humor en una presentación. Por un lado, el chiste programado para un momento especial y por otro la situación espontánea que se produce en cualquier momento durante la conferencia.

Con relación a la primera alternativa, es importante que el orador *sienta* inmediatamente el efecto que su chiste o frase graciosa causa en la audiencia. Si produce el efecto deseado y la gente ríe, entonces el orador también puede sonreír si lo desea o si siente esa necesidad. Pero si por el contrario la gente no entiende el chiste o no le parece gracioso y el orador siente que no logró el efecto que esperaba al contarle, nunca debe sonreír ni reírse de su

propio chiste. Es malo contar un chiste que no causa gracia, pero peor es que, además, el orador se ría del mismo.

En cuanto a las situaciones que inesperadamente puedan surgir en el salón, debemos decir que son justamente éstas las que definen si el orador posee o no sentido del humor. Porque requieren antenas bien conectadas y oídos bien sintonizados con todo lo que ocurre en el ambiente, con la gente y con las cosas. Un ruido extraño proveniente del exterior, una falla en el sistema de sonido,

una luz que se apaga, un error del propio orador, pueden generar un momento de distensión en los momentos más serios y profundos de la presentación.

No obstante lo anterior, debemos advertir el peligro que representa ridiculizar a personas del público. Es muy fácil, desde la posición de privilegio que ocupa temporariamente el orador, poner en evidencia un error de algún oyente, una pregunta fuera de lugar, o cualquier situación de menoscabo al oyente. Si bien puede lograr el efecto inicial al conseguir que la gente se ría de esa persona, en pocos minutos más dicho éxito se transforma en un *boomerang* por haber agredido a un par de los oyentes. Funciona una suerte de solidaridad de la audiencia cuando algún oyente es agredido por el orador

Por eso afirmamos que nunca el orador debe reírse DE LA GENTE, sino CON LA GENTE. Inclusive vale la pena la idea de una auto-referencia en función de algún detalle que el orador considere puede resultar gracioso. Por ejemplo, un presentador calvo podría decir: *-ante lo que estás diciendo, no se me mueve un pelo*. Un orador de baja estatura, o muy alto, o muy obeso, o demasiado delgado, podría mencionar esa característica en algún juego de palabras que resulte gracioso, para matizar su presentación.

LA SENSIBILIDAD EN LA ORATORIA

El orador debe ejercer su arte pensando en llegar racionalmente y emocionalmente a sus oyentes. *Hablar al cerebro y al corazón*, afirmaban los oradores de los siglos XVIII y XIX, constituye el secreto de la buena oratoria.

Desde luego que en ciertos temas es más fácil que en otros, pero el principio básico de la oratoria indica que el buen orador debe conectarse con la emoción de sus oyentes. La inteligencia emocional, una nueva especialidad en el campo de la psicología, desarrollada por el norteamericano Daniel Goleman, estudia con profundidad este importante aspecto de la comunicación entre las personas. De acuerdo a esas investigaciones, una buena comunicación se logra con EMPATIA. Es la capacidad que posee una persona de entender emocionalmente a otra y colocarse en su lugar para percibir sus sentimientos.

Es importante en la educación, ámbito en que los profesores pueden y deben sintonizar con la problemática emocional de sus alumnos. Comprender las preocupaciones de los oyentes permite encarar el discurso desde un lugar más afín con sus preferencias. También es importante para un vendedor, que debe saber interpretar los deseos y preferencias emocionales de sus compradores y clientes. Para un líder que debe motivar a sus equipos de trabajo.

Debemos advertir que hay un peligro en el uso de la emoción en la oratoria. La sensiblería es un estadio exagerado de la sensibilidad. Una vez más, el orador debe encontrar la justa medida entre la emoción y la razón, lo que en otras palabras significa ser inteligente emocionalmente.