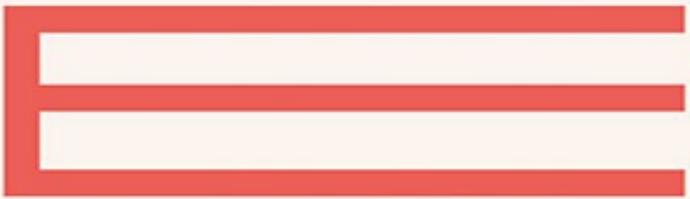


COSAS
QUE 
PASAN
CUAN~DO
CONVERSAMOS

ESTRELLA MONTOLÍO

Ariel

Índice

Portada

Sinopsis

Portadilla

Dedicatoria

Elogio de la conversación

1. La de cosas que pasan cuando dos hablan a la vez

2. Todos conocemos a delincuentes conversacionales

3. Para qué sirve la charla (aparentemente) intrascendente

4. Cómo detectar las mentiras verbales

5. Hablando claro, ganamos todos

6. Defendernos de las agresiones verbales

7. Somos poetas de lo cotidiano: metáforas en la vida diaria

8. Por qué nos gustan tanto las narraciones

9. Las canciones que marcan nuestra vida

10. Nociones de Programación Neurolingüística útiles para la conversación cotidiana

Agradecimientos

Para saber más

Notas

Créditos

Gracias por adquirir este eBook

Visita [Planetadelibros.com](https://planetadelibros.com) y descubre una nueva forma de disfrutar de la lectura

¡Regístrate y accede a contenidos exclusivos!

Primeros capítulos
Fragmentos de próximas publicaciones
Clubs de lectura con los autores
Concursos, sorteos y promociones
Participa en presentaciones de libros

PlanetadeLibros

Comparte tu opinión en la ficha del libro
y en nuestras redes sociales:



Explora

Descubre

Comparte

SINOPSIS

¿Qué implica que dos personas hablen simultáneamente o se interrumpan con frecuencia? ¿De qué modo podemos expresarnos asertivamente o defendernos de las agresiones verbales? ¿Las formas comunicativas tecnológicas amplían las ventajas del hablar cara a cara?

La conversación es algo extremadamente habitual en nuestras vidas: desde que abrimos los ojos hasta que nos entregamos al sueño, nuestro día a día está lleno de intercambios comunicativos que tejen nuestras relaciones y construyen nuestra imagen en los distintos grupos a los que pertenecemos. En este ingenioso libro descubrirás cuál es el resultado de que algún hablante infrinja alguna de las reglas implícitas que, aunque no lo parezca, rigen nuestras conversaciones y en qué medida los diálogos afectan nuestra felicidad. Sin duda conocer las cosas que pasan cuando conversamos, así como la importancia que tiene la capacidad cerebral de sincronizarse con el habla de los demás, es la mejor manera de comprender que las palabras nos representan y, por tanto, nuestras conversaciones cotidianas modelan quiénes somos socialmente.

Estrella Montolío

Cosas que pasan
cuando conversamos

Ariel

*Por las conversaciones que nos transforman,
y transformándonos,
cambian el mundo.*

*Dedicado a las amigas y amigos
que me han regalado
horas de conversaciones iluminadoras.*

*Ya Guillem, Martí y Sebastián
porque en nuestras conversaciones risueñas e intensas,
mantenidas a través de las décadas y las vicisitudes,
hemos ido creciendo los cuatro.*

Elogio de la conversación

Desde que abrimos los ojos hasta que finalmente nos entregamos al sueño de nuevo por la noche, nuestro día a día está recorrido por un acopio de intercambios comunicativos cotidianos que tejen nuestras relaciones: con los miembros de nuestra familia, con nuestros amigos, con los compañeros de trabajo, con todos aquellos (conocidos o no) con quienes interactuamos. Las conversaciones cotidianas cimentan nuestra vida social y construyen nuestra imagen en las diferentes colectividades a las que pertenecemos, desde la familia, el grupo de amigos y la empresa al club deportivo, el partido político y el barrio. La conversación nos configura, nuestras palabras nos representan. Lo que decimos modela quiénes somos socialmente.

VIVIR PARA CONVERSAR, CONVERSAR PARA VIVIR

Si decide acompañarme en las páginas que siguen, le propongo un viaje por fenómenos sorprendentes. Por ejemplo, comprobará que, cuando conversamos, parecemos estar bailando y observará cuál es el chocante resultado de que algún hablante infrinja alguna de las reglas implícitas que, aunque no lo parezca, rigen en nuestras conversaciones. Averiguará también de qué modo puede manejar mejor sus intercambios conversacionales (y por tanto su salud comunicativa) si sabe cómo expresarse de forma asertiva o conoce cómo responder a un maltrato comunicativo. Descubrirá cuándo alguien le está mintiendo y conocerá algunos consejos básicos de programación neurolingüística (PNL) muy útiles para sus diálogos habituales. Comprobará que, en un día cualquiera, utiliza más metáforas que un poeta del Siglo de Oro. Verá qué fascinante fenómeno nos liga indisolublemente como especie humana a las narraciones; constatará que los relatos que insertamos en nuestras conversaciones cotidianas tienen estructura y formas propias, y que los construimos de manera muy colaborativa. Y podrá entender y comprobar por qué algunas canciones que forman parte de nuestra vida son clásicos que perduran en el tiempo gracias, entre otras razones, a su perfecta estructura de narración oral. En suma, descubrirá que nuestras conversaciones son un objeto de estudio cautivador y tienen un impacto capital en nuestra felicidad (o falta de ella).

Vivimos para conversar y conversamos para vivir. Así que le invito a observar las cosas que pasan cuando conversamos, ¡es de lo más interesante y entretenido!

LA CONVERSACIÓN EN NUESTRA VIDA COTIDIANA

El adjetivo *cotidiana* podría llevarnos a pensar en «superficial», «monótona» o «aburrida». Pero nada más lejos de eso. Espero que la lectura de este libro demuestre que el amplio abanico de las conversaciones de nuestra vida diaria constituye un universo muy sugerente en el que se combinan rutina y novedad, predictibilidad y sorpresa, ritual y descubrimiento. En esos intercambios habituales se producen fenómenos comunicativos de gran relevancia para nuestra vida y para la de aquellos que nos rodean.

Una conversación cotidiana es, por ejemplo, la que mantenemos en nuestros hogares con la familia, los amigos, los compañeros de piso; la que sostenemos en el trabajo de manera informal, en los pasillos y despachos, durante los desayunos y comidas y pausas de café; los breves (o largos) intercambios con los vecinos en la escalera o las calles del barrio; las charlas más personales y en confianza con los amigos; las íntimas; las festivas y chispeantes de cenas y otras celebraciones; los comentarios de los lunes sobre el último episodio de la serie de moda, el fin de semana o los resultados del fútbol; los diálogos (a menudo telefónicos) con mamá y papá —o bien con otros mayores de la familia— que nos permiten mantener el hilo intergeneracional; los charloteos intrascendentes en el vestuario del gimnasio, o los corrillos mientras esperamos que salgan los niños de la escuela.

Y son también los diálogos profundos que hacen posible intimar con alguien, conocerlo a fondo y darnos a conocer. Las conversaciones intensas y apasionantes en las que sentimos que nuestra mente entra en resonancia con la de nuestro interlocutor; esos momentos de conexión comunicativa que nos permiten adentrarnos en nuestra esencia humana más profunda, gracias a los cuales entendemos mejor a los demás, nos conocemos más a nosotros mismos y avanzamos también en nuestro conocimiento del mundo. Esas conversaciones que hacen que nuestro cerebro se inunde de hormonas del bienestar y nos liberemos de penas, temores y secretos, cuya carga se aligera de inmediato en cuanto los compartimos con alguien.

RESPIRAR, ALIMENTARSE, CONVERSAR

Usted y yo conversamos, como hacen a su vez quienes nos rodean. Y conversa también cualquier individuo de una tribu remota, aislada del resto del mundo. Lo hace precisamente porque es un ser humano. Conversar pertenece a los «automatismos» de nuestras esencias humanas, como respirar, ser bípedos y alimentarnos (esto último, en tanto que seres vivos).

Hace ya algunas décadas que estos mecanismos genéticos humanos comenzaron a recibir atención para convertirlos en actividades más conscientes, más efectivas y más armoniosas para nosotros. Hoy en día recabamos información, seguimos cursos y leemos libros sobre actividades que hasta hace bien poco eran consideradas «naturales» y, por tanto, no exigían reflexión o estudio para «aprenderlas», como, por ejemplo, dar a luz o lactar a un bebé de la manera más saludable posible. Si uno hace deporte, canta en un coro o alumbra a un hijo, habrá aprendido a identificar y reproducir diferentes tipos de respiración (pulmonar, diafragmática, abdominal...) y cómo usarlas de manera conveniente en cada situación.

Y qué decir del aluvión no solo de programas y noticias sobre cocina y gastronomía, sino también del elevado número de especialistas, publicaciones, grupos, informaciones, redes y espacios relacionados con la nutrición. Comer, se nos asegura, no debe ser un acto irreflexivo,

perezoso y mecánico. No se trata en absoluto de abrir la boca y tragar lo primero que tengamos a mano. Conviene averiguar antes si podría tratarse de un producto que nos produzca toxicidad (colesterol, obesidad, aumento de la presión arterial...). Nada de comida rápida y precocinada. Muerte a la comida basura, que, lejos de alimentarnos, nos envenena (literalmente). Actualmente, para alimentarnos de forma sana, es esencial, en primer lugar, conocer bien las propiedades de los alimentos y, después, reflexionar y seleccionar los mejores para nuestra salud. Ya nadie pone en duda que comer al buen tuntún, sin pensar un poco, es lo opuesto a comer de manera saludable.

¿Y qué ocurre con la conversación, la otra de las capacidades relevantes de nuestra esencia humana?

Pues que, en este festival actual de toma de conciencia, es la gran olvidada. Por eso necesitamos abrir también un espacio de reflexión sobre ella para que reciba la misma atención en la educación, en los medios de comunicación, en las redes sociales y en todo el espacio público. La razón es evidente: si abrimos la boca y soltamos palabras con la misma inconsciencia con la que podríamos engullir un par de paquetes de bollería industrial azucarada como desayuno, corremos el mismo riesgo de producirnos una intoxicación, en este caso, comunicativa. No es broma. Llevar una vida basada en la comunicación tóxica compromete seriamente nuestra salud social, y no solo eso, también nuestra relación con nosotros mismos. Una multitud de estudios ha demostrado que quien solo se relaciona mediante comunicación basura, es decir, vive entre conversaciones superficiales, artificiosas o insinceras, quien no reflexiona sobre cómo van a ser recibidas sus palabras, sino que las suelta sin más acaba desarrollando malestares físicos. Hoy sabemos que establecer lazos de amistad, de afecto y amor con nuestros congéneres es una de las vacunas más fiables para prevenir la enfermedad, tanto psicológica como física. ¿Cómo crear, conservar y reforzar afectos si no es a través de la comunicación auténtica que nos provee la conversación? Necesitamos reivindicar la importancia de la conversación en nuestro bienestar cotidiano.

Nos conviene reflexionar y conocer cómo y qué comunicamos para saber desarrollar conversaciones que sean sanas, alimenticias y, cuando convenga, curativas. No hay mejor sanación para muchas dolencias que una buena conversación. La prueba más evidente de su poder curativo es la psicoterapia, la conversación terapéutica, que proporciona a las personas cargadas con angustia, dolor, desánimo o rabia el espacio comunicativo propicio para poder gestionar y transformar sus emociones. Como la respiración, la conversación es espontánea, fácil, natural, esencial para la vida. Y frente a comer, que implica un desembolso económico, respirar y conversar no tienen coste. Es gratis, es divertida y mejora nuestra vida; no cabe duda: ¡la conversación es la bomba!

Por eso, en estas páginas expondremos análisis, estudios, reflexiones, recomendaciones y prácticas que nos permitan desarrollar nuestra propiocepción comunicativa. Así, del mismo modo que los monitores de gimnasios y centros deportivos y de rehabilitación nos impelen a tomar conciencia de nuestros músculos para mejor activarlos mediante la percepción muscular activa, y nos enseñan también cómo tomar conciencia de nuestro cuerpo para adoptar posturas benéficas, aquí compartiremos conocimientos para desarrollar nuestra percepción sobre las conversaciones en las que participamos a fin de poder reaccionar en ellas de la manera más saludable posible.

Vivimos una época de interactividad con las máquinas que nos rodean. Lo esencial de los dispositivos que inundan nuestras vidas es que sean interactivos, esto es, que a una acción nuestra respondan con otra. Accionamos Siri y le preguntamos por un restaurante cercano, y el asistente virtual de Apple nos responde (la mayor parte de las veces). Recurrimos a Google para averiguar un determinado dato, y el dispositivo nos devuelve múltiples posibilidades. Y así sucesivamente. Esta interacción, basada en el esquema petición-respuesta, nos resulta hoy tan habitual que podría pensarse que el modelo de la conversación humana se ajusta también a ella.

Sin embargo, nuestras conversaciones humanas están lejos de ser un intercambio maquinal de información. Una charla sincera con un amigo es lo más diferente del mundo a la conversación telefónica que mantenemos, por ejemplo, con el servicio de atención al cliente (lo de «atención» es un decir) de alguna compañía telefónica, probablemente operado por un robot. Hablar personalmente con otro ser humano no consiste en una alternancia mecánica de datos (información), sino en un intercambio continuado de subjetividades, una reciprocidad continua entre dos conciencias. Y hay más: una conversación entre humanos es también un intercambio físico en el que nuestros cuerpos importan y participan. Alucinante, ¿no le parece?

El habla «en presencia» nos conecta de una manera directa y vital porque ante todo es un proceso físico, corporal. Los estudios basados en grabaciones audiovisuales muestran de manera incontestable que, cuando conversamos, los hablantes nos sincronizamos físicamente unos con otros, nos movemos de manera rítmica. Los vídeos revelan que todo nuestro cuerpo participa del decir con movimientos diminutos, estableciendo un ritmo maestro que se coordina con los ritmos del habla. Y no solo vibra la persona que tiene en ese momento la palabra. Las grabaciones descubren que los oyentes hacen casi los mismos micromovimientos labiales y faciales que el hablante, con un minúsculo retraso de una cincuentava de segundo. De este modo, hablantes y oyentes sincronizan sus frases. Dice una eminente escritora, también lingüista: «Para actuar (comunicativamente) tenemos que palpar».¹

Podemos sincronizarnos sin ver a nuestro interlocutor; lo hacemos al hablar por teléfono. La mayoría de nosotros sentimos que hablar por teléfono no es «lo mismo» que la conversación en presencia, resulta menos reparador y nutritivo que estar en compañía del otro. Aunque notamos que la comunicación que se establece solo a través del oído es menos plenamente recíproca, aun así nos las apañamos bastante bien con ella (de hecho, hay gente, y los adolescentes son un ejemplo claro, que puede charlar por teléfono por tiempo indefinido).

Algunas personas tienen problemas para conversar con normalidad; todos conocemos algún caso: entran en la conversación en momentos «raros», con respuestas extrañamente demoradas, o se refieren a un tema extemporáneo. Miramos a esos hablantes con discrepancia: son torpes, no «juegan» bien el juego de conversar. Hay especialistas opinan que esa impericia para fluir en la conversación puede deberse a alguna incapacidad de estos hablantes para entrar en ritmo, para percibir correctamente la cadencia rítmica del grupo. Si no «escuchas» bien el ritmo del otro, difícilmente puedes sincronizarte con él. Qué bonita metáfora nos brinda la música para entender lo que ocurre en una conversación: es preciso escuchar y sentir al otro para poder estar en compás mutuo. Sin escucha, no existe baile conversatorio, solo pasos deslavazados. Este es un lema

importante de estas páginas: para que se produzca una buena conversación, hay que escuchar. A veces, interpretamos significados que la otra persona, en realidad, no ha dicho. Y estas escuchas equivocadas nos traen muchos problemas.

La capacidad cerebral de sincronizarse con el habla de los demás facilita el aprendizaje del lenguaje. Un experimento ha demostrado que cuando el cerebro de las personas se sincroniza con el ritmo de la voz que escuchan, aprenden mejor palabras nuevas oídas en habla continua que las personas con cerebros menos «empáticos» y resonantes con el ritmo de la voz de los demás. De nuevo, vemos cómo el ritmo y el lenguaje se imbrican.

Y es que, en efecto, mientras dos personas hablan, sus cerebros comienzan a trabajar de forma simultánea, conectándose y estableciendo un vínculo único. Es lo que en neurociencia se llama *sincronización cerebral*. ¿Y sabe qué? Que cuando conversamos en una lengua propia, la alineación de las ondas cerebrales ocurre de manera diferente a cuando la conversación se realiza en una lengua extranjera para nosotros. Esa diferente reacción cerebral ante la diferencia lingüística hace pensar a los especialistas que la sincronización será también distinta en las interacciones comunicativas realizadas a través de dispositivos de comunicación *online*, como Skype o FaceTime.

COMUNICACIÓN TECNOLÓGICA Y CONVERSACIÓN CARA A CARA

En los últimos años hemos asistido a una explosión tecnológica de la comunicación. Interactuamos a través de multitud de dispositivos; producimos ingentes cantidades de comunicaciones electrónicas en forma de mensajes de voz o de texto; participamos en videoconferencias y videollamadas; publicamos mensajes e imágenes en todo tipo de redes sociales. Estamos experimentando una pantallización abrumadora de la comunicación humana. Esto ha hecho que la comunicación a distancia —sin la copresencia de los participantes— y mediada por algún tipo de dispositivo sea cada vez más frecuente en nuestras vidas. Hasta tal punto que la conversación presencial, oral y corporal, espontánea y próxima parece estar convirtiéndose en un acto comunicativo *vintage*.

¿Este cambio es negativo? No. Siempre que no perdamos de vista que estas formas comunicativas tecnológicas amplían las ventajas de la conversación cara a cara, pero nunca podrán sustituirla. Charlar con nuestros semejantes es absolutamente necesario para la salud de nuestro sistema emocional, porque es el tipo de intercambio comunicativo esencialmente humano. En ese espacio de intercambio cara a cara aprendemos a fluir con los ritmos y tempos de los demás, a colaborar para construir conjuntamente un tema, una narración, un cotilleo o un chiste. Y, sobre todo, en el contexto de la conversación presencial, intercambiamos emoción y conciencia con nuestros interlocutores.

Las investigaciones aportan datos incontestables: los niños y jóvenes que no han recibido en sus familias y entornos el suficiente grado de conversación muestran menos capacidad de empatía, menos habilidad para convencer y persuadir, para ponerse en el lugar del otro, trabajar en equipo, concentrarse durante un cierto lapso de tiempo. O, formulado en términos positivos: existe una correlación probada entre el número de horas de conversación que los niños comparten con sus familias y su éxito posterior en la vida.

De igual modo que la familia en la que nacemos determina el capital económico con el que salimos a la vida, la sociolingüística ha demostrado que nuestro contexto socioeconómico familiar determina igualmente el capital lingüístico y comunicativo con el que partimos en nuestra andadura vital. Cuando la familia provee a los niños de riqueza léxica, modelos de estructuras lingüísticas corteses, patrones verbales de expresión precisa, contexto plurilingüístico y, sobre todo, de modelos y criterios sobre cómo conversar de manera adecuada en cada contexto, esos niños tienen más posibilidades de tener éxito en el futuro. Como padres y educadores tenemos la responsabilidad de proponer a nuestros jóvenes espacios reservados para la conversación auténtica, para la escucha deferente. Hemos de ser capaces de enseñarles cómo gestionar mejor sus intercambios conversacionales para que rehúyan los modelos tóxicos de comunicación y sepan cómo construir relaciones personales nutritivas y profesionalmente eficaces.

Los grandes líderes y visionarios de la tecnología de la comunicación, tal y como hacía el mismo Steve Jobs, vetan el uso de dispositivos electrónicos durante las cenas y encuentros familiares para asegurarse de que sus retoños aprenden a manejar el móvil y otras herramientas tecnológicas de forma consciente, sin permitir que la tecnología mal usada les impida desarrollar una conexión humana auténtica en la conversación cara a cara. Y también los prohíben en las reuniones críticas de los contextos profesionales. Se cercioran así de que existan en su entorno espacios libres de tecnología para poder conversar personalmente, sin dispersión. Qué listos ellos. Tan listos como los propietarios de las grandes empresas de comida basura, que muy improbablemente den de comer a sus familias lo que fabrican para los demás.

Está demostrado que las personas que no dedican atención a sus palabras, a su estilo comunicativo, a su manera de conversar tienen más dificultades a la hora de relacionarse con los demás, de manejar situaciones delicadas y de conseguir objetivos que implican la colaboración de otros. Nuestro modo de conversar es, probablemente, la tarjeta de presentación más inmediata y potente que tenemos. Resulta absurdo no dedicarle una mínima reflexión.

En suma, conocer más sobre algo tan íntimamente humano como la conversación, que tiene tanta importancia para nuestras relaciones personales y profesionales, reviste un potencial enorme que a buen seguro veremos desarrollarse en los próximos años. Del mismo modo en que hemos aprendido a rehuir los productos dañinos que no nos alimentan, sino que nos hacen enfermar; de la misma manera que hemos aprendido a seleccionar alimentos vitamínicos y a cocinar preservando las propiedades de los ingredientes, tenemos que aprender a identificar comportamientos conversacionales tóxicos para deshacernos de ellos o plantarles cara; es preciso que conozcamos y sepamos usar mecanismos verbales que favorecen el desarrollo de la conversación y la convierten en un intercambio sereno y alimenticio. La calidad de nuestra vida depende de la calidad de nuestros diálogos y conversaciones. Cuanto más sepamos sobre la conversación, más eficaces y felices serán nuestras relaciones.

Un eminente psiquiatra² afirma que hablar es la actividad humana más efectiva para proteger la autoestima saludable, gestionar las dificultades con las que nos enfrentamos a lo largo de la vida, disfrutar la convivencia y las relaciones afectivas y fortalecer el sistema inmunológico, encargado de defendernos frente a las enfermedades. Múltiples estudios recientes nos recomiendan hablar más a fin de mantener un mayor grado de socialización, más lazos y conexión con nuestros congéneres, para evitar la soledad y el aislamiento que causan mucha de la angustia y ansiedad actuales.

De hecho, en una intervención que ha tenido amplia difusión por internet,³ el profesor de la universidad de Harvard Tal Ben-Shahar comparte con la audiencia internacional seis consejos básicos para ser más feliz. De manera nada sorprendente, en cinco de esas seis recomendaciones aparece la conversación. Veamos cuáles son:

- 1) Mantener relaciones reales, cara a cara, que sean íntimas y profundas (esto es, conversación natural y de calidad);
- 2) respetar lo que este especialista llama *islas de cordura*, espacios en los que nos dediquemos a una sola tarea —no a la dispersión de hacer varias cosas a la vez mediante nuestros cacharros tecnológicos—, entre las que cabe desde la jardinería hasta, principalmente, pasar tiempo con un amigo (o sea, conversación);
- 3) darnos permiso para ser humanos dejando que las emociones negativas salgan de nosotros hablando con algún amigo o llevando un diario (es decir, diálogo con otros o con nosotros mismos);
- 4) expresar gratitud (de nuevo interviene la conversación);
- 5) dedicar tiempo a actividades que nos aporten significado y placer, como pasar tiempo con alguien a quien apreciamos (el ejemplo es del mismo especialista y, como se ve, implica, igualmente, la conversación).

Por si tiene curiosidad, ahí va la única recomendación que no necesariamente implica la charla personal: hacer ejercicio físico.

Hablar con nuestros congéneres es, como se ve, no solo una actividad auténticamente humana, sino que, además, nos proporciona salud y felicidad. Ahora bien, y retomando la comparación alimentaria, al igual que comer sano no es comer sin ton ni son (ni siquiera comer de todo), no solo importa hablar sin más, sino que se trata de construir un habla de calidad, una conversación reflexiva, con conocimiento sobre maneras verbales de relacionarnos con los demás que hagan nuestros diálogos más cálidos, agradables y efectivos.

¡Caray! Pues si además de ser gratis, reviste todas estas virtudes, dedicar atención a la conversación parece una decisión sensata y muy enriquecedora, ¿verdad?

La de cosas que pasan cuando dos hablan a la vez

Para comenzar, voy a pedirle que intente recordar situaciones en las que ha percibido que alguien le estaba interrumpiendo, o en las que ha sido consciente de que usted había comenzado a hablar cuando otra persona aún no había acabado de hacerlo. Aunque quizá no lo sospechábamos, la interrupción, tanto por su frecuencia como por su impacto en las relaciones, es un fenómeno de extraordinaria importancia.

Una interrupción se produce cuando dos personas, y, a veces, más hablan simultáneamente durante un breve período de tiempo. Es decir, cuando una de ellas empieza su intervención antes de que la otra haya acabado, durante unos segundos se produce un solapamiento entre sus voces. Por ejemplo, en el siguiente diálogo, Begoña se superpone claramente a las palabras de Arturo antes de que este haya acabado su frase. Tal como hacen los estudios especializados, hemos marcado entre corchetes los fragmentos que se superponen:

Arturo: Y entonces, cuando ya llevábamos dos horas metidos y encerrados en el avión, van y nos dicen que nos can[celan el...]

Begoña: [¿Os cancela]ron el vuelo también a vosotros? ¡Ostras! ¡Eres la tercera persona que me explica lo mismo este verano!

A pesar de su irrupción brusca en la conversación, advertimos que la intervención de Begoña únicamente busca reforzar la línea temática que ha iniciado Arturo. Ella no pretende cambiar el tema ni tampoco robarle el turno de palabra a su interlocutor. Los analistas de la conversación consideran que, en casos como este, en los que el habla simultánea no tiene un carácter de rivalidad, sino más bien de apoyo o corroboración, se da un solapamiento colaborativo. Y lo contraponen al solapamiento competitivo que aparece cuando alguien, con cierto toque autoritario, interrumpe la charla para comunicar «Ahora calla, que hablo yo».

Hagamos un sencillo ejercicio práctico. Recupere la experiencia de conversaciones en las que ha participado y en las que todo el mundo hablaba al mismo tiempo que los demás sin que eso pareciera un problema para nadie. Un buen ejemplo de ello son las comidas de Navidad, en las que cruzamos conversaciones con varios interlocutores y nos solapamos unos con otros de un modo festivo y despreocupado. Y rememore igualmente situaciones en las que alguien decidió interrumpir lo que usted decía para comunicarle, sin expresarlo con palabras, algo así como «¡Basta! Ahora hablo yo».

Sin duda, sus sentimientos ante cada uno de esos dos tipos de interrupción, la amistosa y la autoritaria, fueron radicalmente diferentes. Conocer bien las características de ambos tipos de superposición de habla le será de gran ayuda tanto para valorar a su interlocutor como para

manejar mejor sus propias herramientas comunicativas.

INTERRUMPIR PARA AYUDAR O COLABORAR

El solapamiento colaborativo se produce fácilmente en una conversación entre iguales. Por ejemplo, suele darse cuando dos amigas charlan sobre sus problemas de pareja:

Carmen: Es que, tía, no hay manera. Por mucho que lo hablamos, una y otra vez lo mismo. Es que una se agota, oye. Te dan ganas de enviarlo todo [a hacer..]

Diana: [... a hacer] puñetas, di que sí.

Carmen: ¡Sí, sí! Es que se te quitan las ganas de todo.

Diana comienza a hablar cubriendo ligeramente las palabras de su amiga Carmen; de hecho, le acaba la frase. Estos solapamientos son muy frecuentes en las conversaciones entre personas que mantienen una relación de mucha confianza. En tales casos, la persona que suma su voz a la de quien hablaba previamente, en realidad pretende mostrar su empatía con su interlocutor, indicándole que se siente tan en sintonía que incluso comparten las mismas palabras. La intención de Diana en este diálogo, por tanto, no es robarle el turno a Carmen o «callarle la boca», sino expresarle que comprende su estado de ánimo.

Por lo general, interpretamos este tipo de interrupciones como una señal de complicidad propia de quienes se conocen mucho. La frase hecha «la confianza da asco» puede aplicarse también a un fenómeno bien conocido: a mayor confianza, menor necesidad de utilizar mecanismos de cortesía conversacional. Con los desconocidos, en cambio, solemos ser más respetuosos.

En otras ocasiones, este tipo de solapamiento cooperativo, más que mostrar el acuerdo con otro hablante completándole su enunciado, permite producir una réplica empática:

Andoni: ¡Ay! ¡Qué fatal! Cada verano igual. He eng [ordado.]

Meritxell: [Pero ¡¿qué dij]ces, bobo?! ¡Si estás estupendo!

Meritxell se solapa con su interlocutor para discrepar con él antes de que este acabe su turno de habla. La discrepancia es, en realidad, afectuosa porque consiste en no aceptar la autoevaluación negativa que hace su amigo. Estos solapamientos no suelen incomodarnos cuando percibimos que el objetivo del otro no es antagonista: no pretende desviar el tema ni robarnos el uso de la palabra. Otra cosa es que nos guste más o menos relacionarnos con alguien que constantemente acaba todas nuestras frases.

INTERRUMPO PORQUE PUEDO

Cuando ayudo a profesionales, tanto hombres como mujeres, que son muy rápidos y ágiles en su discurso y que, en ocasiones, se impacientan al dialogar con alguien más lento comunicativamente que ellos, les aconsejo que no se solapen sin cesar con su interlocutor para ayudarlo a acabar la frase aunque piensen que así contribuyen a agilizar el diálogo y avanzar en la tarea. Conviene tener en cuenta que los segundos que podamos ganar proponiendo continuamente palabras a una

persona cuya comunicación es más lenta que la nuestra pueden dañar la relación con ella. Si alguien interrumpe una y otra vez nuestra intervención para «meternos prisa», nos sentimos avasallados; sentimos que, de algún modo, nos roban el terreno.

Seguro que ha vivido alguna situación como la del ejemplo siguiente, en la que la desigualdad entre los hablantes producida porque uno de ellos es experto en un ámbito —el de la salud— en el que el otro no lo es, favorece el solapamiento solapamiento antagonístico. Un paciente entra en la consulta del médico y este, con un estilo comunicativo propio de otros tiempos y probablemente sin levantar la mirada de sus papeles, le pregunta qué le ocurre.

Médico: Buenas. Dígame qué le pasa.

Paciente: Bueno, es que me duele desde hace unos días mucho este codo. Estaba pintando una habi [tación y...]

Médico: [¿Qué tipo] de dolor es?

Paciente: Bueno, no sé, muy fuerte y como con [pin...]

Médico: [¿Pincha]zos? ¿Siente pinchazos? ¿En la cápsula articular?

Paciente: ¿Perdón? Bueno, eh... Por aquí, arriba del [cod...]

Médico: [Ajá.] En la zona del húmero.

El doctor «pisa» las palabras de su interlocutor continuamente, sin dejarle acabar su frase y robándole el turno. Cada vez que el paciente habla, el médico reorienta el tema y provoca que este se calle y pierda su palabra hasta que él considera conveniente volverle a preguntar. Todos reconocemos este tipo de interrupción, ¿verdad? Su significado es evidente: «Tú vas a hablar únicamente cuando yo te lo diga, y vas a callarte cuando yo te lo indique».

Estas interrupciones se dan con frecuencia cuando el contexto de la conversación no es simétrico, es decir, cuando uno de los hablantes es «superior» al otro porque es la persona con un cargo superior, con conocimiento experto, con mayor autoridad de algún tipo. En suma, cuando se produce este tipo de solapamiento, la persona que interrumpe demuestra que tiene la sartén por el mango en la situación comunicativa.

CÓMO INTERPRETAMOS LAS INTERRUPCIONES

De los ejemplos anteriores se pueden deducir dos consideraciones. La primera es que cubrir las palabras de otra persona cuando esta todavía no ha acabado de hablar equivale, metafóricamente, a invadir su espacio. Y la segunda, que no percibimos muchas de las situaciones de habla simultánea como una agresión, pero hay interrupciones que, por el contrario, sentimos como un «asalto» en toda regla a nuestra palabra.

Es interesante que una misma situación de solapamiento pueda ser interpretada por la persona que ha sufrido la traba de su discurso como una acción colaborativa o bien, de manera completamente opuesta, como una interrupción agresiva. El hecho de que el habla simultánea nos parezca más o menos simpática o tolerable es, a menudo, una percepción subjetiva. ¿De qué depende tal interpretación? La intención que atribuimos a ese hablante —desde apoyar nuestra intervención a, por el comentario, desviar el tema o apropiarse del turno— es un elemento

esencial de esa valoración. Pero esta última también depende del contexto y de nuestra relación con la persona que se solapa. En el siguiente diálogo, por ejemplo, el hablante G se imbrica continuamente en el discurso de su interlocutor:

- F:** Y si seguimos con el plan de promoción del empleo juvenil, el próximo año podríamos poner en marcha unas medidas de estímulo para que las em[pre...]
- G:** [Para que] las empresas contraten a menores de 25, como intentamos promover hace dos años.
- F:** Eeeeh, sí... Para que contraten a jóvenes. Y también a personas con [paro de...]
- G:** [Con pa]ro de larga duración, ¿verdad? ¡Buena idea!
- F:** Eeeeh, sí... Larga duración. A ver... Presupuesto. Hemos de [compro...]
- G:** [Compro]bar cuánto ha gastado este año el área de promoción empresarial, ¿no?

A pesar de los solapamientos sistemáticos de G, sus intervenciones son de refuerzo y en absoluto hostiles. Si quienes mantienen este diálogo son dos compañeros de trabajo con una relación simétrica y que probablemente comparten una gran sintonía profesional —visto que uno de ellos puede casi adivinar lo que va a decir el otro—, estos fragmentos de habla simultánea pueden entenderse como marcas de una colaboración muy estrecha y de enorme confianza.

Ahora bien, ¿qué ocurriría si el hablante F fuese en realidad el jefe de G? En ese caso, las continuas interrupciones de G parecerían peligrosamente bruscas. La jerarquía que existe entre los hablantes no hace recomendable que G lleve a cabo tantas intromisiones en el discurso de su superior. De hecho, es probable que estas continuas bazas conversacionales de G desencadenen la irritación del jefe, y que, al final, este le espete: «¿Puedes esperar a que acabe, por favor? ¡No sabes escuchar!». Como todos los demás en este libro, este ejemplo es un caso real.

SI «PISO» TU DISCURSO, ME DISCULPO

Hablar cubriendo las palabras de otra persona puede provocar fácilmente que esta se sienta agredida. Piense por un momento en cómo se comporta usted cuando advierte que ha empezado a hablar «encima» de la intervención de alguien que todavía no había acabado, o que quizá se había detenido unos segundos porque estaba buscando una palabra. Es de esperar que, ante esa situación, usted pida perdón y diga algo como «Ay, perdona, sigue, sigue; creía que ya habías acabado». Con la expresión de nuestras disculpas, llevamos a cabo una retirada cortés del terreno conversacional del otro y restablecemos el equilibrio interpersonal.

La gente educada, cuando se da cuenta de que interrumpe a otra persona, se excusa. De hecho, cuando nos interrumpen y no nos piden perdón, nos sentimos exactamente igual que cuando alguien nos pisa en el metro y no se disculpa brevemente. Y es que la palabra *perdón* es muy importante. Tiene poderes mágicos.¹ Si alguien nos pega un pisotón inadvertidamente y nos dice: «Huy, perdona, he perdido el equilibrio», el asunto está zanjado. Pero si el agresor no se excusa de inmediato, nos sentimos maltratados, y se moviliza nuestro cerebro reptiliano, que dispara nuestra hostilidad. La palabra *perdón* es un bálsamo que enfría y aplaca el dragón que habita en nosotros.

¡Ah! Por cierto, «perdón» y las disculpas, en general, tienen mucho más poder calmante cuando se expresan personalmente y en directo que cuando se hace a través de algún tipo de artefacto. Vale la pena tenerlo en cuenta porque investigaciones recientes muestran que las nuevas generaciones, más habituadas a mantener intercambios comunicativos a través de pantallas que a enfrentarse a un interlocutor cara a cara, no siempre dominan la experiencia de pedir disculpas. Directivos de grandes empresas conocen las implicaciones profesionales de esta falta de habilidad y consideran que en el trabajo no saber pedir perdón en persona es como «conducir sin saber manejar la marcha atrás».²

Pues bien, cuando nos interrumpen de un modo que percibimos como irrespetuoso, nos sentimos tan violentados como cuando nos dan un codazo desconsiderado en el bullicio de una calle. Han irrumpido en nuestro terreno y no nos han pedido disculpas, lo que despierta nuestras emociones más primarias. ¿Por qué algunas interrupciones tienen esta capacidad de enojarnos mucho? Porque, en un ejercicio de poder, cortan deliberadamente nuestra intervención para desviar el tema o arrebatar nos la palabra. Solo puede interrumpirnos así, sin más, quien ostenta algún tipo de poder sobre nosotros en la conversación por ocupar una posición superior en la jerarquía, sea dentro de una organización (una jefa o un jefe), sea vital (una madre o un padre) o en el ámbito del conocimiento (un experto en algún tema, como un médico, un profesor). Así de claro: en un diálogo asimétrico, entre hablantes desiguales, quien manda más es quien tiene la potestad de interrumpir al resto. O visto desde otra perspectiva: si en el autobús, en el trabajo o en una reunión observamos que alguien interrumpe a su interlocutor, y el otro calla y concede, el primero es quien ejerce el poder en la conversación.

No obstante, aceptamos como válidas algunas interrupciones que desvían nuestro tema conversacional. Por ejemplo, agradecemos que alguien nos «corte» cuando intenta avisarnos de un peligro:

—... y después de salir del cine, fuimos al bar ese del que nos habíais hablado, que nos encantó, y allí nos encontramos [con...]

—[¡Cui]dado! ¡El cigarrillo!

Y no nos molesta cuando quien interrumpe lo hace porque no ha entendido algo:

—Y al llegar a la cima sentimos esa fuerza telúrica de la naturaleza, como cuan[do fui a...]

—[¿Tétri]ca? ¿Por qué tétrica?

—¡Telúrica, he dicho! Son lugares con energía...

O cuando se nos pide información adicional:

—Ricardo no ha podido viajar por lo de su madre. Y Dolors no se ha ido tampoco de vacaciones porque las oposiciones son en septiembre, [así que...]

—[¿Son en] septiembre? No lo sabía. ¿Qué días? ¿Te lo dijo?

No siempre que alguien nos interrumpe pide disculpas. A veces puede ocurrir también que dos hablantes que se imbrican interrumpan su habla a la vez, produciendo una pausa o silencio en la conversación que en ocasiones rellena un tercer participante. Otra posibilidad es que ambos

mantengan su turno y «luchen» durante varios segundos para ver quién se queda finalmente con la palabra. Durante este proceso de lucha por el turno, los hablantes utilizarán mecanismos lingüísticos para intentar dominar al otro, como aumentar el volumen, subir el tono, hablar más rápido, alargar algunos sonidos o ralentizar el discurso. Veamos un ejemplo tomado del programa de televisión *La Sexta Noche*, en el que conversan (es un decir) Pablo Iglesias, secretario general de Unidas Podemos, y el periodista Eduardo Inda:

Iglesias: Respecto a los veintún mil euros...

Inda: Pero tú antes...

Iglesias: Sí, pero son veintún mil euros dedicados a contrataciones de equipos para realizar la actividad parlamentaria...

Inda: Ocho mil euros.

Iglesias: Sí, pero ¿sabes por qué hicimos el crowdfunding?

Inda: Son cinco veces el salario mínimo interprofesional...

Iglesias: Yo no te he interrumpido. Y nosotros, a diferencia de otros, donamos dos tercios de nuestro sueldo. No interrumpas, no te pongas nervioso como la señora Aguirre...

Inda: No, no, no, no me pongo nervioso.

Iglesias: Repite conmigo, Eduardo: «No se interrumpe en los debates para que podamos discutir».

Inda: No me interrumpas, hombre, es que es verdad... **Iglesias:** Hooombre, te dejo, te dejo, no te enfades.

Inda: Es que te pones nervioso y me interrumpes. Tranquilo. Te voy a leer la frase. Es la frase que tanto os molesta. Te la voy a leer.

Este fragmento refleja una interacción basada en las interrupciones mutuas, característica de los debates que pueden verse en buena parte de los medios de comunicación españoles. Un debate, por definición, es un espacio en el que personas que opinan de manera diferente exponen sus razones para que una audiencia, que es el tercero en liza, llegue a sus propias conclusiones. Si el debate se convierte en una interrupción continuada, deja de ser un debate, porque ya no consiste en reforzar las ideas propias para que se presenten como más convincentes, sensatas o eficaces que las del oponente, sino que se trata simplemente de ocultar y acallar la voz del otro.

De hecho, a pesar de que este modelo de debate tiene éxito entre numerosos espectadores, resulta estrepitosamente negativo para la salud comunicativa del espacio público. La experiencia demuestra que, tanto en el ámbito universitario como en el profesional, nuestros conciudadanos suelen carecer de patrones para debatir de manera convincente y persuasiva sin interrumpir continuamente al interlocutor. Lo habitual, lo humano, es imitar lo que se ve, así que carecer de un modelo civilizado de disensión en público no es una buena noticia.

¿POR QUÉ NO SOLEMOS SOLAPARNOS?

Visto lo expuesto hasta aquí, la gran pregunta es: ¿a qué se debe que, en realidad, los fragmentos de habla simultánea constituyan un porcentaje muy pequeño de nuestras conversaciones cotidianas?

Al observar cualquier conversación, se diría que las personas que participan en ella conocen algún tipo de regla implícita: saben cuándo un hablante está interviniendo y cuándo se ha detenido solo momentáneamente porque está buscando una palabra (pero todavía no ha dado por acabado

su turno); y reconocen el momento en que quien habla cede la palabra por cómo ha «entonado» la frase, aun si la ha dejado a medias, o por cómo ha mirado al resto de los interlocutores animándolos a intervenir. Los participantes también distinguen qué momentos son los adecuados para entrar en el diálogo sin «pisar» a ningún otro interlocutor. En suma, como hablantes, parecemos conocer los pasos del baile conversacional, desarrollando la capacidad de situar con precisión el momento justo para entrar en acción.

Los bebés humanos llegan al mundo programados genéticamente para poder desarrollar un lenguaje articulado, es decir, para hablar una lengua humana. En cambio, a conversar de manera fluida, tienen que aprender. Saber participar de manera conveniente en una conversación no es un regalo genético, sino un aprendizaje social y cultural (que se lleva a cabo a través de la propia conversación, por cierto). Podemos comprobarlo fácilmente si hemos tenido niños cerca, a los que hay que educar para que sepan estar en sociedad, lo que incluye de manera prioritaria aprender a conversar. Frases como «Espera, espera, que ahora está hablando tu abuela; espera un momentito a que ella acabe, y ahora nos lo explicas» son muy frecuentes en el discurso de cualquier adulto en el papel de educador. Aunque, sin duda, seguro que usted también conoce adultos de los que diríamos que no recibieron las lecciones suficientes sobre el tema en su niñez, porque entran en las conversaciones de manera brusca e inadecuada como un elefante en una cacharrería.

CONVERSAR ES SABER ESCUCHAR

Conversar es como un juego: para poder llevarlo a cabo se necesita cooperar y conectarse con el resto de jugadores. El arte de conversar implica —y esto es interesante— saber hablar, pero, sobre todo, también saber escuchar. Y escuchar no consiste únicamente en permanecer en silencio mientras habla otra persona. Es preciso atender a su intervención, a cómo se desarrolla el diálogo, para poder intervenir en el momento conveniente, tanto respecto al tema como al instante oportuno para tomar la palabra. Y no solo hay que prestar atención, sino que hay que demostrar que se está escuchando, bien sea emitiendo enunciados mínimos como «mmm», «sí, sí», «claro»; o reacciones valorativas como «¡vaya!», «¿en serio?», «me lo imagino» y similares; o bien parafraseando sus propias palabras (como hacen con frecuencia los profesionales de la psicología):

—Entonces yo le dije que me iba de viaje, y ella se puso como una moto...

—Vaya, se enfadó mucho...

Todos estos mecanismos de retroalimentación tienen como función confirmar al interlocutor que estamos prestándole atención. De hecho, dedicamos un porcentaje muy importante de las palabras que emitimos en una conversación precisamente a estas tareas de mostrar nuestra escucha activa.³ Y es importante que usemos esas expresiones lingüísticas mínimas de deferencia conversacional porque no hay nada más inquietante que dialogar con alguien que no emite ningún signo verbal ante nuestras palabras. Da mal rollo.

Se puede mostrar la escucha atenta también mediante estrategias no verbales, como mirar a quien está interviniendo, asentir o exponer nuestro torso hacia el otro. Vemos, pues, que escuchar no consiste meramente en reaccionar; va más allá: es establecer una conexión. Al atender una

conversación no solo respondemos a ella, sino que nos sumamos, pasamos a formar parte de la acción. Escuchar no es pasivo; por el contrario, es una actividad que exige atención. Por eso se nota mucho cuando en una conversación alguien no está escuchando.

Ahora imagine una conversación entre cuatro participantes, de los que tres están charlando animadamente mientras un cuarto permanece con la mirada baja consultando su teléfono móvil. Difícilmente este cuarto hablante podrá intervenir en la conversación en cuanto levante la cabeza. De hecho, si la consulta al móvil se alarga durante muchos minutos, podría decirse que esta persona no «está» verdaderamente en la conversación.

Para poder intervenir de manera adecuada, hay que saber escuchar. Es preciso saber cómo tomar la palabra. Y no siempre es fácil. ¡Cuántas veces no nos habremos visto en la situación de repetir varias veces algún elemento de entrada en el diálogo, como «Puees...», «Yooo...», «A mí...», o parecidos, antes de poder «insertar» nuestras palabras en una conversación!

También hay que saber ceder la palabra, porque no hay nada más temible que un hablante que considera que una conversación es un monólogo unilateral. Cedemos la palabra a los demás marcando, mediante la entonación, que hemos finalizado una frase y la intervención («Si lo hubiera sabido, / no lo habría invitado»); o bien dejando deliberadamente suspendida la frase («¡Pues como no te espabiles...!»); dirigiendo una pregunta al interlocutor («Y tú ¿también fuiste?»); o mediante gestos y miradas que alientan a que otro intervenga.

LA INTERRUPCIÓN Y LAS CULTURAS CONVERSACIONALES

Empezar a hablar cuando el otro todavía no ha acabado su intervención, aunque sea con fines de empatía y colaboración, resulta más común —y, por tanto, más aceptable— en algunas tradiciones conversacionales como la española, la europea meridional, la mediterránea, que en otras como la anglosajona o la centroeuropea.

Simplificando un tanto, podría decirse que los especialistas en conversación distinguen dos grandes culturas conversacionales en el mundo occidental. Una es la mediterránea, cuyas características son aplicables también a los hablantes norteamericanos de cultura judía. En ella, los hablantes se solapan con frecuencia unos con otros, interviniendo en la conversación a base de «robar» el turno de palabra a los demás, no siempre de modo desconsiderado, conviene precisar, sino que habitualmente entran en la conversación «pisando» ligeramente la voz del otro cuando consideran que este ya se dispone a acabar su intervención. Este modelo de alta implicación podría resumirse en esta frase: «Me implico mucho en lo que me estás contando, tanto que acabo tu frase» (o bien así: «Como parece que ya estás a punto de acabar, voy a empezar durante tus últimas sílabas»). En cambio, el otro gran tipo de cultura conversacional, que incluye la nórdica, la centroeuropea y la anglosajona, se decanta por un modelo de alta consideración cuya regla implícita consiste en respetar escrupulosamente el tiempo del interlocutor hasta que acabe de hablar.

Esta diferencia en la manera de concebir cómo se reparte la palabra en una conversación no puede tomarse a broma. En este sentido, es crucial que quienes se mueven en contextos multiculturales (diplomáticos, empresarios, científicos, profesionales de todos los ámbitos) reflexionen sobre cómo deben manejar la manera de conversar según cual sea la cultura

comunicativa de los interlocutores. De ahí que en algunas escuelas de negocios se forme a los profesionales para que reconozcan patrones de diálogos diferentes de los propios. A los profesionales mediterráneos se les muestra cómo negociar sin interrumpir, respetando el ritmo de habla del otro, sobre todo cuando ese compás es notoriamente más lento que el suyo, ya que si «exportan» el modelo mediterráneo al diálogo multicultural y empiezan a interrumpir para implicarse con el otro, corren un serio riesgo de fracaso total (y no solo comunicativo).

Cabe comentar los resultados de una serie de estudios sobre un ejercicio de *role play* («juego de rol») realizado por alumnos de dos escuelas de negocios, una española y otra sueca, que negociaban en español. Consistía en la compraventa de un barco, y era muy ilustrativo de esas diferencias en la cultura comunicativa. Resultaba evidente que los negociadores españoles, buscando empatizar para conseguir el acuerdo con sus contrincantes, se superponían continuamente sobre el discurso de los participantes suecos y no les dejaban terminar sus frases. La irritación creciente de los dos integrantes del equipo nórdico era manifiesta, dado que sus interlocutores no les permitían acabar su turno, lo que los escandinavos consideraban una señal indiscutible de mala educación y falta de respeto de sus colegas españoles.

Otra diferencia significativa entre diferentes culturas conversacionales atañe al tiempo que se considera normal que transcurra entre, por ejemplo, una pregunta y la consiguiente respuesta por parte de la persona interpelada, o entre la intervención de un hablante y la de otra persona. Este tiempo es el denominado *lapso adecuado de respuesta*. Con todas las diferencias individuales que sin duda existen, en las tradiciones mediterráneas, como la española, es siempre muy breve, rapidísimo. De hecho, cuando alguien tarda ligeramente más de lo que consideramos «normal» en contestar, interpretamos que no ha entendido bien nuestra pregunta o que quizá va a darnos una respuesta negativa. O, si somos demasiado severos en nuestra evaluación sobre la lentitud conversacional del otro, podemos pensar que es un tanto torpe. Y todo eso, únicamente por un leve retraso de unas décimas de segundo respecto del tiempo de respuesta esperado.

Ahora bien, en las culturas conversacionales de alta consideración, el lapso «normal» es ligeramente más largo. Para tales hablantes, el intervalo de respuesta mediterráneo resulta algo caótico o cafeínico, como si no nos tomáramos el tiempo mínimo para reflexionar la respuesta. Vista esta diferencia en las décimas de segundo que pueden transcurrir para reaccionar ante una intervención previa según la tradición de cada comunidad hablante, parece recomendable aplicar un principio de tolerancia antes de lanzarnos raudos a intervenir en el diálogo.

En definitiva, cuando nuestros interlocutores pertenezcan a una cultura conversacional diferente, permitámosles acabar su turno de palabra con garantías. Tengamos paciencia, mordámonos la lengua si es preciso, pero mostremos la deferencia debida a cualquier compañero de conversación respetando cuidadosamente su fragmento de discurso. Recuerde, en suma, que no todo el mundo interrumpe tanto como nosotros, los mediterráneos, y que, en otras culturas, hacerlo es una desafortunada señal de mala educación. Por supuesto, también es aconsejable que los hablantes de la cultura de alta implicación consideren que no todos nuestros solapamientos mediterráneos son necesariamente un reflejo de desconsideración, sino, antes bien, de nuestras ganas de simpatizar con aquellos con quienes conversamos.

Vimos antes que, a menudo, cuando se lleva a cabo un solapamiento deliberado, por lo general este suele denotar una gran complicidad con el otro (ya se sabe, la confianza...). Como sentimos impaciencia y ansiamos que el diálogo avance, esa complicidad nos anima a hablar

sobre sus palabras: «Como ya sé —o creo saber— lo que vas a decir, me adelanto, porque a lo mejor tú te enrollas mucho para expresarlo». Ahora bien, para los profesionales que trabajan en el ámbito de la sanidad, la educación, la justicia, por ejemplo, y para quienes trabajan orientados al cliente o de cara al público, permitir que el otro acabe su turno es una técnica de escucha activa de primer nivel. Y también lo será para cualquier persona que desee llevar una vida comunicativa más armoniosa y eficaz.

Si somos sinceros, hemos de admitir que la «impaciencia mediterránea» ante la lentitud o predictibilidad de lo que dice el otro entra en juego en algunas ocasiones, pero no en otras. Por ejemplo, si nuestra madre nos está explicando algo que ya sabemos sobradamente, es probable que la interrumpamos para acabarle la frase. ¡Ah, una vez más: la confianza...! Pero si la persona que dirige los recursos humanos de su organización le convoca a su despacho, lo más verosímil es que usted escuche atentamente todo lo que tenga que decirle antes de iniciar su respuesta, incluso aunque el ritmo conversacional de su superior sea muy pausado. Si nos encontramos en esa situación, es recomendable reprimir nuestra impaciencia. De hecho, si alguien puede permitirse interrumpir esa conversación es, precisamente, quien ostenta el cargo directivo. ¿Por qué? Como se vio en párrafos precedentes, la razón es muy simple: en las conversaciones entre hablantes que no están en igualdad jerárquica, la interrupción es poder.

HOMBRES, MUJERES E INTERRUPCIÓN

Otra faceta reveladora del fenómeno de la interrupción es que muestra un claro sesgo en función del género. La bibliografía internacional y mi propia experiencia como asesora en comunicación de numerosas profesionales con responsabilidades directivas muestran que la queja más recurrente de estas mujeres respecto a la comunicación en los entornos públicos es que se las interrumpe con llamativa frecuencia. Cuando se deciden a tomar la palabra en una reunión, a menudo aparece alguien dispuesto a hablar antes de que ellas acaben su intervención.

Las interrupciones frecuentes que sufren las mujeres constituyen un hecho probado por numerosos estudios de carácter empírico. Son frecuentes, entre otros casos, los ejemplos de presentadores de programas televisivos de gran audiencia que interrumpen a su invitada, incluso cuando se trata de mujeres expertas cuya presencia se ha solicitado precisamente por su alta especialización. Es una dolorosa constatación cotidiana: en un mismo contexto para hombres y mujeres, ellas son interrumpidas con mucha más frecuencia que los varones. De hecho, el temor a serlo —es decir, la certeza de que lo serán— lleva a las mujeres a menudo a autocensurarse en los contextos públicos. «Para qué voy a hablar si, total, me van a cortar», piensa la mayoría. Y atención: quien interrumpe a una mujer es más probable que sea un varón, pero también puede ser otra mujer, ya que ninguno de nosotros está completamente libre de los prejuicios de género. Parece como si unos y otras asumiéramos que las palabras dichas por una mujer revisten menos interés que si las pronunciara un hombre. Es muy triste.

Esta tendencia a ser más o menos invasivos en el turno de un hablante según cuál sea su sexo es una manifestación más de la idea, todavía penosamente vigente, de que todo lo femenino tiene menos valor que lo masculino (su espacio, su tiempo, su trabajo, su opinión, sus ideas, su pericia). Y ello se refleja de manera primordial en el respeto (o en la falta de él) hacia su uso de la

palabra. Si bien las interrupciones se dan con mayor frecuencia cuanto más baja sea la posición de la mujer en la jerarquía organizativa o social, se producen igualmente, aunque en menor medida, en el caso de altas directivas. Una de ellas me explicaba así su profunda irritación ante ese hecho:

No sé qué pasa, pero cada vez que tenemos reunión, siempre hay alguien que tiene muchas ganas de hablar justo cuando yo estoy interviniendo, y no sé cómo recuperar el turno. Porque lo que me pide el cuerpo es decirle: «¿Tú estás sordo, tío, o qué te pasa? Estaba hablando yo y no he acabado». Pero, por supuesto, no puedo decirlo así porque la dirección está delante. Entonces, claro, si intervengo de manera contundente piensan que soy una histérica o que tengo un día «hormonal». Pero si me callo, es fatal, porque quiere decir que no tengo narices, que no tengo autoridad y mis propios colaboradores me miran mal.

La solución a una interrupción que se ha llevado a cabo ante más espectadores no es sencilla, porque no disponemos de un manual sobre cómo recuperar el turno cuando alguien nos «roba» la palabra ante nuestros superiores, compañeros y colaboradores. Insisto en que son muchas las mujeres profesionales que me han expresado esta patología comunicativa para pedirme algún tipo de ayuda. Por supuesto, también hay hombres profesionales que se enfrentan a ese mismo problema, bien porque su superior responde al modelo «macho alfa», bien porque pertenecen a algún grupo «marcado» por su edad, raza, religión, orientación sexual o cualquier otro factor.

A lo largo de mis años de asesoramiento a cientos de profesionales, ellas y ellos, he elaborado con ellos algunas técnicas de recuperación del turno de palabra que comparto aquí y que espero que sean útiles en su vida cotidiana.

CONSERVAR Y RECUPERAR LA PALABRA

Como ejemplos prácticos, voy a transcribir cuatro fragmentos breves de la película *La solución final* (Frank Pierson, 2001) en su versión española. Es preciso advertir que el tema de este filme es terrible, ya que se centra en la reunión —celebrada el 20 de enero de 1942 en Wannsee— en la que un gran gerifalte nazi, Reinhard Heydrich, reúne a hombres con cargos tan o más importantes que el suyo (como Friedrich W. Kritzinger, director ministerial de la Cancillería del Reich) para comunicarles la decisión de Hitler de que los judíos han de ser no solo recluidos en campos, sino también finalmente exterminados.

Lo que interesa aquí de esa desasosegante reunión es analizar qué mecanismos pone en marcha el anfitrión para, a pesar de no tratarse del participante con mayor rango en la estructura jerárquica del Estado nazi, controlar la reunión: él logra ser quien modera la reunión, la hace discurrir por donde le interesa y no permite que nadie lo interrumpa. Como vamos a comprobar, pese a su estremecedora propuesta, el personaje de Heydrich moviliza mecanismos de control de la palabra educados, sutiles y elegantes:

Heydrich: Los judíos mismos tienen que ser arrancados físicamente de nuestro espacio vital.

Kritzinger: Una aclaración...

Heydrich: Por supuesto, habrá un momento para eso. Si me permite. Hemos aplicado una vigorosa política de emigración, pero ¿quién va a querer acoger a más judíos?

De este intercambio mínimo, se obtiene ya una clara imagen de quién domina el diálogo. Es patente de qué manera tan elegante ha impedido Heydrich que la entrada de un nuevo hablante se convirtiera en una interrupción.

Es una táctica útil. Consiste en mirar confiada y relajadamente al que se intenta «colar» en la intervención, sonreír, asegurar «Sí, claro, claro» y proponer cortésmente un momento posterior para la intervención ajena («Habrà un momento para eso»). Haciéndolo así, se consigue seguir con el discurso y mantener las riendas del turno de palabra.

El segundo fragmento muestra otro procedimiento para mantener el turno:

Heydrich: Las dimensiones de este problema, por tanto, se han desorbitado. Cinco millones...

Alto cargo: Ese es el problema. Nuestros guetos están llenos a rebosar..

Heydrich: Todos esos guetos, sí, con nombres polacos... ¡Jajajaja! Completamente ocupados. Pero espere un momento, por favor. En aquel momento, en julio pasado...

Aquí Heydrich utiliza hábilmente otra estrategia: el humor. Otro alto cargo, responsable de todos los territorios ocupados en Polonia, replica «Ese es el problema» e intenta hacer una objeción. Con todo, el moderador lo interrumpe; en esta ocasión maneja la ocurrencia, aludiendo a la dificultad de la pronunciación de los nombres polacos, tras lo cual se ríe abiertamente. Vuelve a señalar, amable, pero también irrefutable, que las objeciones y demás comentarios tendrán su cabida más adelante: «Pero espere un momento, por favor», y retoma su explicación.

Veamos el tercer fragmento:

Heydrich: Interpreto la limpieza del continente europeo. En su totalidad...

Kritzinger: Eeehhh, verá, la palabra limpieza...

Heydrich: Absolutamente apropiada, creo yo. Si me permite continuar, en el segundo párrafo...

Kritzinger: Cómo no.

Nos interesa la frase «Si me permite continuar». Cuando un profesional o una alta directiva me comentan que han estado a punto de estallar ante la enésima interrupción en público, les sugiero que practiquen el uso de esta frase: «Sí. De acuerdo. Si me permiten continuar...». Conviene que hombres y mujeres profesionales de todo tipo asumamos que en algún momento seremos interrumpidos de manera extemporánea e inoportuna. Y resulta especialmente duro tener que admitir que una mujer va a recibir más interrupciones por el hecho de serlo.

Podemos aplicar estas sencillas tácticas cuando alguien interrumpa nuestras intervenciones. Se trata, por una parte, de contactar visualmente con nuestro «antagonista» para mostrarle que no lo tememos, no nos cohibe. Por otra, digamos alto y claro: «Sí, sí, por supuesto. Si me permite»..., y continuemos hablando.

De todos modos, siempre cabe que alguien atribuya indebidamente el gesto de una mujer que, segura de sí misma, utiliza este recurso conversacional a un carácter demasiado autoritario (como saben bien todas las mujeres profesionales mínimamente asertivas). En cambio, si es un hombre quien dice «Si me permite continuar...», se tiende a considerar de él que está poniendo las cosas en su sitio. En cualquier caso, todas las tácticas que compartimos en este libro son sumamente educadas y corteses.

Para acabar, en el cuarto y último extracto seleccionado también interviene el asistente de Heydrich:

Heydrich: Este es nuestro mandato. El de todos.

Kritzinger: Ooh, permítame decirle que, en realidad, la cuestión judía está entre las responsabilidades de mi departamento y...

Heydrich: Sí, perdón, si me concede un minuto o dos, doctor Kritzinger. ¿Dispone el doctor de un documento?

Asistente: Sí, dispone de un documento.

Kritzinger: De eso estoy seguro.

Heydrich: ¿Qué ha pasado desde que se redactó esta directiva?

Adviértase que el anfitrión maneja la intromisión ajena utilizando siempre contribuciones positivas como «Sí, perdón». En ningún momento dice algo semejante a «Calla de una vez», ni pone cara de enfado o de sentirse agredido, lo que se advierte claramente en la película. Mantiene firmemente su turno sin despeinarse, por así decirlo, seleccionando expresiones particularmente educadas, como pedir la momentánea concesión del otro (*¿me concede?*) para conservar el control. Y alude a un documento, preguntando a un tercero si quien está interviniendo dispone de él (pues la falta de este vendría a significar que ese hablante carece de la información necesaria para intervenir con solvencia).

Numerosos profesionales han puesto ya en práctica, con éxito, los procedimientos analizados a través de estos cuatro fragmentos. El uso de estos recursos conversacionales, que han demostrado su validez en interacciones reales, no implica crear una situación de hostilidad manifiesta, lo que a muchas personas les inquieta y desequilibra. Por el contrario, estas tácticas corteses de mantenimiento y recuperación de la palabra suelen ser ventajosas cuando, por ejemplo, la concurrencia es numerosa o la cúpula de la organización está presente.

Todos conocemos a delincuentes conversacionales

Una conversación cualquiera es una construcción verbal (y corporal) que se elabora entre dos o más personas; lo hemos visto en páginas precedentes. Conversar consiste en construir a varias voces un significado, a veces previsible, pero a menudo cambiante y dinámico. Conversar es un acto de sinergia creativa entre los cerebros de los hablantes; es, pues, la expresión más clara del impulso humano hacia la cooperación.

Una parte importante de la historia del pensamiento ha planteado una visión pesimista del ser humano, impulsado de modo natural a la lucha y la competencia (visión resumida en el aforismo de Hobbes: «El hombre es un lobo para el hombre»). Sin embargo, otros científicos no comparten esta idea agonística de la humanidad. En este sentido, la bióloga Lynn Margulis sostiene que la exitosa capacidad de supervivencia y crecimiento de las bacterias (y, por tanto, en último término, de los seres humanos) se debe a su invención de formas de cooperación, como la simbiosis, que las han hecho adaptables y resistentes a los cambios. Margulis afirma: «La vida no conquistó el planeta mediante combates, sino gracias a la cooperación. Las formas de vida se multiplicaron y se hicieron más complejas asociándose a otras, no matándolas».¹ Si —como afirma Margulis y, con ella, la biología actual— la cooperación es la relación humana paradigmática, entonces la conversación es la expresión más clara de ese carácter cooperativo del ser humano.

Todo el inmenso panorama comunicativo de la conversación cotidiana se había considerado tradicionalmente un mundo discursivo caótico, poco sistemático, casi incoherente, hasta que, en la década de 1970, el filósofo del lenguaje H. P. Grice puso de manifiesto que los hablantes, aun sin ser conscientes de ello, actuamos básicamente como seres racionales y cooperativos cuando conversamos y, al mismo tiempo, damos por sentado que la persona con la que estamos hablando también es racional y colabora. Cada uno de nosotros presupone que, en principio, al conversar todos decimos básicamente la verdad, ofrecemos la información necesaria que nos solicitan, hablamos de lo que toca e intentamos que los demás nos entiendan. Es decir, los hablantes somos cooperativos y racionales, somos sinceros, relevantes, claros, breves y ordenados.

INCUMPLIR LAS NORMAS IMPLÍCITAS DE LA CONVERSACIÓN

Cuando conversamos, percibimos que existen unas reglas implícitas para entendernos en el momento en que alguien no se ajusta a ellas y hace «cosas raras». Por buenista que pueda parecer nos este planteamiento en un primer momento, lo cierto es que si, como hablantes, no partiéramos de esta suposición de racionalidad cooperativa, resultaría casi imposible utilizar el

lenguaje de un modo eficaz. La sospecha de que nuestro interlocutor incumple ese «deber de colaboración» —es decir, que no va a decir la verdad, nos explicará cosas que no vienen a cuento o bien no vamos a entender ni jota de lo que diga— convertiría cualquier intento de conversar con un semejante en una especie de infierno comunicativo.

Aunque la mayor parte de las personas intentamos respetar las normas implícitas que rigen la conversación, la realidad está muy lejos de ser un idílico paraíso comunicativo poblado por hablantes eficaces, racionales y cooperativos. De hecho, seguro que usted ha tenido la experiencia de tratar en algún momento de su vida con auténticos «delincuentes conversacionales». Son esas personas que, por ejemplo, sufren una grave incontinencia verbal, mienten descaradamente, desbarran o hablan de manera confusa.

Para conocerlos mejor, y tener oportunidades de superar una conversación con tales interlocutores, en este breve esbozo de «criminología comunicativa» se describen, sin afán de exhaustividad, diversos tipos de delincuentes conversacionales.

EL QUEBRANTADOR DEL PRINCIPIO COMUNICATIVO DE CANTIDAD

Según el principio comunicativo de cantidad, propuesto por Grice, los hablantes tendemos a ofrecer a nuestros interlocutores la información que se necesita en la conversación concreta, ni más, ni menos. Es decir, cuando conversamos, aportamos la información necesaria, adecuada, que exige la situación comunicativa.

¿Qué hablante infringe este principio? Claramente, el que, abusando de la confianza de su interlocutor e ignorando los objetivos del intercambio, da más información de la estrictamente necesaria, atosigando a su interlocutor con un alud de datos que este no ha pedido y por los que no siente el menor interés. Y, de manera complementaria, quebranta también este principio el hablante que omite información necesaria o esperable en la situación dada.

Supongamos el siguiente contexto: un lunes por la mañana, esa franja horaria en la que, como sabemos, intercambiamos muchos saludos más o menos intrascendentes al llegar al trabajo. No parece admisible que cuando se saluda a alguien con una fórmula estereotipada, el interlocutor considere que ese saludo ritual es el pistoletazo de salida para contar sus desventuras y dolencias:

—¡Buenos días, Lucas! ¿Qué tal?

—No me hables, mira, estoy negro. Esta mañana he ido yo a llevar al niño al colegio en coche. En mala hora se me ha ocurrido. ¡Uuuna caravana! ¡Qué atascazo, Dios! ¡Casi dos horas para llegar! Y el chaval, pobre, muerto de hambre porque habíamos salido tarde de casa, no había desayunado y se subía por las paredes. Al final, berreando en el coche. Y yo con fiebre, que no sé cómo podía conducir. Porque yo prefiero no tomar antibióticos, porque ya sabes que luego las bacterias se hacen resistentes o no sé qué pasa...

Seguro que una situación similar a esta, en la que alguien te suelta un rollo inopinado, no es desconocida para usted. ¿Qué hacemos cuando nos topamos con alguien que entiende la conversación así, como un monólogo autorreferencial escrito, dirigido y protagonizado por «yo»? Pues evitamos coincidir con esa persona; o si nos la encontramos casualmente, simulamos que no la hemos visto, porque la catalogamos como un delincuente conversacional, alias «el palizas» o «la cotorra», que siempre habla más de lo adecuado en la situación, nos pone la cabeza loca y nos

hace perder el tiempo. La gente que habla y habla sin parar, de forma incontinente, sin estar atenta a la situación, a la reacción de la otra u otras personas, no concibe el diálogo como un toma y daca cooperativo y ecuánime, sino como un monólogo para expresar de modo egoísta sus intereses y estados emocionales. Y eso nos molesta, porque nos sentimos utilizados a modo de «orejas con piernas».

Este principio de cantidad comunicativa se puede quebrantar por exceso, como en el diálogo anterior, pero también por defecto. Es el caso siguiente, en el que dos amigas íntimas se lo cuentan todo... hasta que dejan de hacerlo:

A: ¿Cómo te fue anoche con Albert, ¿eeeh?

B: Bien.

A: ¿Fuisteis a cenar a ese restaurante romántico como habíamos hablado?

B: No.

A: ¿Qué hicisteis entonces?

B: Salimos.

A: ¿Qué más?

B: Nada.

A: ¿Cómo que nada?

B: Bueno, paseamos.

A: ¿Y se lo dijiste por fin?

B: Sí.

A: Cuéntame.

B: No hay nada que contar.

En este intercambio, la hablante B no coopera porque da mucha menos información que la que se le está pidiendo. Quizá su amiga A le está preguntando demasiado y ella se defiende con respuestas muy breves y concisas. Bien es verdad que la medida de la cantidad de información «adecuada» o «esperada» en un contexto comunicativo determinado es diferente según cuál sea la cultura conversacional, el estilo relacional familiar o el carácter de la persona que habla. No obstante, dentro de una misma cultura comunicativa, todos los hablantes compartimos una idea similar de cuál es la «dosis» correcta de información que cabe esperar.

Sin embargo, hay ocasiones en las que un hablante no tiene derecho a ser voluntariamente lacónico. Por ejemplo, si tenemos que hacer una gestión en un organismo público, no es de recibo que la persona que nos atiende no nos proporcione exactamente toda la información que necesitamos para realizar de manera efectiva el trámite en cuestión. Es probable que usted haya sufrido también la experiencia frustrante de que, en la segunda o tercera fase de una gestión, un empleado le diga: «Pues le falta el impreso X», cuando nadie le había advertido previamente de que tal papel debía formar parte también de la documentación necesaria. Este laconismo poco profesional genera mucha indignación y enormes pérdidas de tiempo y de energía para todos nosotros.

En muchos ámbitos profesionales, dar menos información de la necesaria es no solo una irresponsabilidad, sino que linda el delito punible. Ocurre cuando un médico no nos dice claramente cuál es exactamente el estadio de nuestra enfermedad y, con su proceder, nos impide dejar nuestros asuntos convenientemente arreglados. O cuando un político (por ejemplo, un presidente del Gobierno) no proporciona la información relevante requerida:

Periodista: Presidente, después de las últimas polémicas o complicaciones que ha tenido el ministro de Educación con su reforma y con la nota para las becas, quería saber si usted sigue manteniendo su apoyo al ministro. Y también quería preguntarle si le parece una noticia positiva para los ciudadanos la entrada en prisión de Luis Bárcenas [extesorero del Partido Popular]. Gracias.

Presidente: Eeeh, la segunda... ya tal, y en relación a la primera, mire... eeeh...

EL VIOLADOR DEL PRINCIPIO DE SINCERIDAD

En un proceso judicial, todos los que intervienen en la vista han de someterse por ley a un juramento de sinceridad. Mentir es un delito penado (véase capítulo 4). No obstante, en la vida cotidiana, salvo que tengamos una sospecha fundada, nadie pide a su interlocutor que jure que lo que acaba de decir es la verdad, toda la verdad y nada más que la verdad. Cuando paseamos por la calle, no decimos «¿Tiene hora? Pero dígame la verdad, ¿eh?» o «¿Puede indicarme por favor cómo se va a la Rambla? Pero ni se le ocurra engañarme». Resulta mucho más cómodo y eficaz ejercer cierto grado de tolerancia y suponer que habitualmente todos respetamos el principio de sinceridad (o calidad).

Ciertamente, existen diferencias individuales y también culturales respecto a la tolerancia a las medias verdades. Así, en algunas comunidades la media verdad se considera un tipo de mentira, mientras que en otras se juzga de modo más benévolo. En cualquier caso, hay gente que tiene, digamos, poca inclinación por decir la verdad. Las investigaciones sobre políticos corruptos dan buena prueba de ello:

Periodista: ¿Usted me puede asegurar que ese dinero está limpio de polvo y paja?

Político: Absolutamente, y que yo durante el tiempo que he estado en política jamás he tenido un solo euro fuera de España... Eeeh... y es que no hay más.

Quien responde es Francisco Granados, exconsejero de la Comunidad de Madrid y actualmente en prisión como cabecilla de la trama Púnica. Al final, la realidad lo pone todo (y a todos) en su sitio. Por lo menos, a veces.

En muchas ocasiones, quien vulnera el principio de sinceridad lo hace por decir cosas inventadas, supuestas, de las que no tiene pruebas. En teoría, cualquier profesional de la información debería publicar solo las noticias de las que se tengan pruebas adecuadas. No obstante, la prensa sensacionalista, amarilla y del corazón publica precisamente rumores, ya que parte de la premisa de que sus consumidores habituales, evidenciando una cierta tolerancia o una franca adicción a lo ficticio, prefieren estar al corriente de los chismes y las habladurías, y no de las noticias contrastadas. En nuestra sociedad, hemos desarrollado una notable tolerancia hacia la mentira no tan intrascendente. La «posverdad», que tanta atención mediática está recibiendo últimamente, es un resultado directo de la flexibilización de la sociedad actual ante el respeto debido (o la falta de él, más bien) al principio de calidad o veracidad en la conversación pública.

EL INFRACTOR DEL PRINCIPIO DE RELACIÓN O RELEVANCIA

Las personas que participan en una conversación convienen en adaptarse al tema inicial y también a los sucesivos giros temáticos que van apareciendo a medida que conversan. De hecho, cuando queremos desviar el tema que está en curso o introducir un asunto distinto, solemos avisar explícitamente al resto de los participantes en la conversación de que vamos a llevar a cabo un inminente «giro temático». Para ello utilizamos señales de cambio de tema como *hablando de*, *por cierto* o *a propósito*. Estas marcas reciben el nombre técnico de *digresores*, precisamente porque su función es advertir a los que escuchan de que se va a abrir un nuevo ámbito temático, una digresión.

Sin embargo, seguro que conocemos a personas que, sin previo aviso ni marca de ningún tipo, desvían el tema que se ha consensuado implícitamente entre los interlocutores, divagan en la conversación —se van por las ramas o por los cerros de Úbeda—, extienden cortinas de humo, hacen digresiones que no sabes a dónde van... En suma, son hablantes cuya intervención no es pertinente (no viene a cuento) o no es relevante (no aporta nada a la conversación). Por ejemplo:

A: ¿Te ha gustado la película?

B: El montaje de la primera parte está bastante logrado, aunque yo he echado en falta un poco más de ritmo en las escenas de violencia. No sé si te has fijado en que había un extra bostezando en la escena del mercado, y el tipo que yo tenía sentado al lado también ha estado bostezando y comiendo palomitas itooodo el rato! haciendo un montón de ruido.

A: Sí, pero ¿te ha gustado la película o no?

Se trata de un delito comunicativo demasiado común entre los profesionales de la política y que se basa en la famosa «técnica del ventilador»: hablar de muchas cosas inconexas que nada tienen que ver con la pregunta o debate concretos. También infringe el principio de relevancia quien cambia rápidamente de asunto y salta a otro tema sin utilizar ninguna expresión específica para señalarlo, desorientando así a su interlocutor:

A: Nunca había asistido a un concierto como este. Ha sido sensacional.

B: Tampoco exageres, no ha estado mal. ¿Tú crees que encontraremos sitio o tendremos que esperar mucho?

A: ¿Quéé?

B: Estaba pensando en el restaurante.

A: ¡Ah, vale!

El hablante B cambia bruscamente de tema, pero no avisa a su interlocutor de que va a hacerlo mediante expresiones como *por cierto* o *hablando de otra cosa*. De ahí la estupefacción de A.

En ocasiones, si la persona con quien hablamos transgrede descaradamente el principio de relevancia y cambia de tema bruscamente sin venir a cuento, como ocurre en el microdiálogo siguiente, su actuación chocante nos lleva a sospechar que pasa algo raro:

A: ¡Estoy hasta las narices del puñetero director nuevo! ¡Siempre está enfadado, siempre estamos en falta, todo el rato lo estamos haciendo todo mal y nadie sabe qué quiere que hagamos exactamente!

B: ¡Vaya! ¡Qué calor hace aquí!, ¿no?

La réplica de B resulta sorprendente porque está claramente desligada de la primera parte del diálogo, de la explosión emocional de A que expresa su hartazgo por las malas formas del nuevo director. Ante una respuesta tan visiblemente inesperada, en un tiempo récord pasan por nuestra mente varias hipótesis, que vamos descartando a igual velocidad. Así, una respuesta extravagante como esta puede hacernos pensar, entre otras posibilidades, que nuestro interlocutor: a) ha dicho una frase que no tiene relación con el tema de la conversación porque no la ha oído bien, quizá sordea; b) tal vez está un poco bebido, o ha sobrepasado alguna dosis medicamentosa, o está un poco ido, o resacoso tras una noche previa no particularmente tranquila; c) es un autista comunicativo a quien le trae sin cuidado lo que pueda haber dicho o no su interlocutor. Todas estas hipótesis son, en principio, posibles.

Sin embargo, al oír la inesperada réplica de B, lo más verosímil es que pensemos: «¿Por qué me ha dicho esto *ahora?*». Es decir, por lo general, tendemos más bien a atribuir una intencionalidad a la absoluta improcedencia de la respuesta de B. La razón es que consideramos que el hablante B ha transgredido de manera deliberada el principio de relación: ha cambiado de tema bruscamente a propósito; probablemente para comunicarnos algo importante en un tiempo brevísimo. Ese «algo importante» puede ser que el director aludido —o alguno de sus subordinados espías— anda cerca, o bien que lo está alguien que podría perjudicar a los hablantes A y B con la información oída sobre el desacuerdo con el directivo.

Ya ve que, en ocasiones, los hablantes violamos deliberadamente estos principios implícitos de la conversación con el propósito de comunicar mucho más de lo que se dice literalmente. Cuando cometemos adrede un delito comunicativo como el del ejemplo, proponemos al receptor que busque en el contexto algún elemento inesperado que explique nuestro extraño comportamiento; es decir, le estamos brindando con muy pocas palabras mucha información implícita que deberá interpretar «entre líneas». Esta extraordinaria capacidad de la comunicación humana que nos permite entender mucho más allá de las palabras que nos dicen (y la correspondiente capacidad de dar a entender al interlocutor más información de la que se explicita) se denomina mecanismo inferencial.

EL VULNERADOR DEL PRINCIPIO DE MANERA

Los hablantes que vulneran este principio de la conversación son aquellos que no se expresan con orden o claridad. Es fácil imaginar la relativa desesperación de un encuestador cuando tropieza con uno de estos delincuentes comunicativos:

A: ¿Le puedo hacer una pregunta?

B: Vale.

A: ¿Le gusta la cerveza?

B: Sí, pero no.

A: Lo siento, únicamente puede dar una respuesta, o sí o no.

B: Creo que más sí que no, aunque no estoy muy seguro.

El principio de manera propone que, en general, somos claros en nuestras interacciones conversacionales, y esperamos que los demás lo sean también. «¡ Ja! ¡Pues yo conozco a unos cuantos que...!»), habrá pensado usted. Y es verdad. Seguro que en su propia experiencia ha tenido que relacionarse con personas especialistas en hablar de forma desordenada o confusa. Y la gente que es oscura, que no habla con claridad ni permite saber qué está diciendo, contraviene las reglas implícitas de la conversación. Un ilustre directivo de una de las más importantes instituciones financieras españolas proporcionó este ejemplo de patología conversacional:

Periodista: ¿Nos comenta brevemente, por favor, sus impresiones sobre la salida a bolsa de su empresa?

Ejecutivo: En primer lugar, aunque no en orden de importancia, por supuesto, quisiera destacar, o mejor, desearía destacar la aportación decisiva, y he dicho decisiva y no crucial, que es un anglicismo, o primordial, que me suena un poco cursi... Perdona, me he perdido, ¿por dónde iba?

Lamentablemente, el discurso de la Administración y de nuestros representantes, y en general la comunicación en el espacio público, está plagado de muestras que transgreden el principio de manera. Vamos, que no hay quien los entienda. Y no son intervenciones oscuras por la densidad o complejidad de los datos, sino, precisamente, porque están dichas por gente que no sabe de qué habla o que pretende que no se entiendan sus palabras. Para muestra, un botón:

La indemnización que se pactó... fue una indemnización en diferido. Y como fue una indemnización en diferido, en forma, efectivamente, de simulación de... simulación o de lo que hubiera sido en diferido en partes de una... de lo que antes era... una retribución, tenía que tener la retención a la Seguridad Social, es que si no hubiera sido...

Son palabras de María Dolores de Cospedal, en aquel momento vicepresidenta del Partido Popular y presidenta autonómica de Castilla-La Mancha.

De hecho, una reivindicación democrática que no podemos dejar de exigir en el siglo XXI a las instituciones, a las empresas y a todos cuantos toman la palabra en la conversación pública es que no pueden seguir hablando de forma oscura. Porque hablar oscuramente significa que están violando principios comunicativos que los demás hablantes intentamos respetar en nuestros intercambios cotidianos. Y ese «delito» genera una enorme desconfianza entre los ciudadanos respecto a los poderes e instituciones públicos.

UN BUEN CONVERSADOR RESPETA EL PRINCIPIO DE COOPERACIÓN

Quién lo hubiera dicho, nuestras conversaciones cotidianas están regidas por normas implícitas sobre cómo deben llevarse a cabo. Por eso, cuando charlamos, esperamos que las personas con quienes interactuamos se comporten conversacionalmente de una determinada manera (y no de otras).

Como planteó Grice (y, aunque con matices, así siguen pensándolo los especialistas), los hablantes nos regimos por un principio general de cooperación. Este se apoya en cuatro indicaciones o máximas, que se concretan así: la intervención del hablante en la conversación

debe ser sincera, suficientemente informativa, clara y pertinente. Todos conocemos hablantes que transgreden una (o varias) de estas indicaciones. Y, por desgracia, hemos experimentado qué fatigoso suele ser tratar con ellos. Ahora sabemos por qué.

Para qué sirve la charla (aparentemente) intrascendente

Voy a pedirle que piense, por favor, en situaciones tan cotidianas y en apariencia tan banales como el momento en el que saluda a sus compañeros al llegar al trabajo; los clientes habituales y colegas con los que suele coincidir en la cafetería a la hora del desayuno; la llamada semanal a alguien querido para saber cómo sigue; la última vez en la que usted coincidió con algún conocido en la calle, la escalera, el ascensor o en un vagón de metro; cuando se reunió en una comida navideña con sus parientes a los que hacía meses o años que no veía; en aquel reencuentro con sus antiguos compañeros (del colegio, del instituto y demás).

Pues todas esas situaciones y muchas más —nuestra vida comunicativa cotidiana se construye apoyándose en ellas— son casos en los que ponemos en marcha conversaciones triviales, en los que mantenemos una charla más o menos intrascendente.

CONVERSAR NOS UNE

La bibliografía internacional denomina la conversación trivial con la expresión *small talk*, algo así como «discurso pequeño»; es decir, sin pretensiones, nada solemne o elevado, ni con anhelo de profundidad o permanencia. Sin embargo, a pesar de su sencillez, la conversación «menor» teje buena parte de nuestras interacciones diarias; y por eso es de una importancia crucial en la construcción de nuestro mundo comunicativo.

La charla «ligera» se caracteriza por no tener un objetivo claro; la ponemos en marcha cuando nos encontramos por un tiempo limitado con alguien, que puede ser un conocido, un colega, un amigo o un desconocido. Es muy usual, por ejemplo, los lunes, cuando regresamos a la actividad laboral tras el paréntesis del fin de semana, o al reintegrarnos a las rutinas cotidianas tras un período de descanso. Se trata de intercambios en los que no se espera ninguna información demasiado relevante; de hecho, en algunos casos, son interacciones muy previsibles, altamente ritualizadas.

Supongamos, por ejemplo, que una persona regresa de sus vacaciones:

A: Hey, Ana, ¿qué tal? ¿Cómo han ido las vacaciones?

La respuesta, que suele ser positiva, origina un diálogo bastante esperable:

B: ¡Huy! Perfectas. Muy cortas. Geniales. ¿Cuándo no van bien las vacaciones? Y tú ¿qué tal?

A: Pues fenomenal. Playita, sol, descanso... Y ahora ya de vuelta, ¿eh?

B: Eso, hala, de nuevo al tajo.

A: Pues nada, ya nos iremos viendo, ¿no?

B: Sí, ya estamos todos de regreso. Nada, vuelta a la normalidad...

Esta conversación se repetirá muchas veces en esos primeros días de trabajo. Se trata de un intercambio reiterativo que no tiene una finalidad informativa, sino estrictamente social: la de mantener los vínculos con nuestro entorno. Durante los primeros días de regreso al trabajo, todos repetimos más o menos la misma conversación, que, como se ve, tiene mucho de rutinaria.

LA CHARLA TRIVIAL AYUDA

La finalidad básica de este tipo de charla no muy profunda es mantener bien engrasadas las relaciones con personas que, en principio, no pertenecen a nuestro círculo más íntimo.

Saber gestionar la conversación trivial de manera adecuada es una habilidad social que no todo el mundo ha desarrollado en la misma medida. Todos conocemos a personas que son muy torpes en esta conversación intrascendente (pero, insisto, muy importante desde el punto de vista social). Sin ir más lejos, por ejemplo, cuando hay que asistir a una celebración. Seguro que usted puede recordar a alguien que odia esas situaciones, como las bodas, los funerales, las fiestas de la empresa, porque implican ineludiblemente realizar esos intercambios «ligeros». También los adolescentes, en su proceso de integración en la vida adulta, han de aprender a mantener este tipo de conversaciones amables y más o menos superficiales, por mucho que les incomoden mientras no son capaces de dominar las reglas implícitas que las rigen.

La conversación trivial no será profunda ni filosófica, pero no cabe duda de que sí es útil. Cuando nos presentan a alguien, por ejemplo, este tipo de charla nos permite calibrar y explorar quién es el otro, cuál es su procedencia, su profesión y posición social; intuir, en suma, a quién tenemos delante. Sirve también para definir el tipo de relación que se quiere establecer con alguien en concreto. ¿Queremos presentarnos de modo estrictamente cortés, o bien como alguien amigable y cordial? ¿Deseamos marcar distancia con nuestro interlocutor o preferimos la cercanía? Y aunque esta «pequeña» conversación por lo general suele darse entre iguales — resulta menos habitual entre personas que tienen distancia social (un alto cargo y sus subordinados, por ejemplo)—, algunas personas con responsabilidades directivas utilizan las conversaciones intrascendentes para proponer una relación más cordial y más cercana entre el superior y los colaboradores.

¿QUÉ FUNCIONES CONVERSACIONALES DESEMPEÑA?

Pese a su aparente banalidad, no podríamos prescindir fácilmente de este tipo de conversación en nuestra vida diaria sin sufrir consecuencias relacionales. Imagine que un día nos levantamos de mal humor y esa sensación de enfado, cansancio y disgusto hace que tomemos una decisión tajante: solamente abriremos la boca para proporcionar información estricta, prescindiendo de cualquier palabra cortés o interpersonal. En la siguiente situación, un cliente responde con sequedad a la camarera que le atiende cada mañana:

Camarera: Buenos días, Nacho. ¿Qué tal? ¿Cómo te va? Hoy vienes más temprano, ¿verdad? ¿Te han vuelto a cambiar el horario? Anda, dime, ¿qué te pongo?

Nacho: Un café y un bocadillo pequeño de jamón.

Véamos otro ejemplo:

Alfredo: Hola, jefa, buenos días. Vaya día de lluvia, ¿eh? ¡Menudo atascazo he encontrado esta mañana! ¿Tú has podido llegar bien? A ver, ¿qué tengo que hacer hoy?

Jefa: Ordena el almacén.

En ese día hipotético sin charla banal, al igual que Nacho y la jefa de Alfredo, evitamos por completo los intercambios de charloteo más o menos previsible. Durante ese día de hastío con el mundo, no respondemos palabra cuando nos cruzamos con los vecinos, no abrimos la boca si coincidimos en el autobús con un conocido, no decimos ni mu al llegar al trabajo, no llamamos o atendemos el teléfono para charlar con nuestros familiares, no conversamos con los clientes o compañeros... Salta a la vista que el resultado más probable al final de ese «día libre de charla trivial» es que nos hayamos granjeado la inquina de unas cuantas personas muy disgustadas con nuestro comportamiento, que se habrán sentido incluso ofendidas. Esto ocurre porque —es mejor que lo aceptemos cuanto antes— la desafección comunicativa de los demás, es decir, el rechazo a la conversación trivial, no nos deja para nada indiferentes; muy al contrario. ¿O qué opina usted de ese vecino que nunca le devuelve el saludo?

Y es que, en realidad, los fragmentos de charla intrascendente —quién lo iba a decir— desempeñan múltiples funciones comunicativas, desde abrir o cerrar una conversación a rellenar silencios.

ABRIR UNA CONVERSACIÓN

Este tipo de charla sin pretensiones puede servir para iniciar una conversación. Así, cuando coinciden en algún lugar personas que no se conocen mucho, este tipo de intercambio bastante previsible sirve para mostrar que tienen intenciones amigables y que buscan algún tipo de interacción positiva. Por ejemplo:

Luis: Martina, te presento a Carlos. Él también trabaja en marketing, como tú. Esperadme un momento, que voy a buscar a Íñigo y empezamos la reunión.

Martina: Encantada, Carlos. ¿Te apetece agua, un café o algo mientras esperamos? No creo que tarden mucho, pero con Íñigo nunca se sabe...

Carlos: Bueno, si un café no es molestar, me apetecería, sí, gracias. Es que esta mañana he salido escopetado de casa y no he podido tomar nada...

Martina: Ningún problema. Tenemos una máquina aquí mismo. (Mientras caminan hacia la máquina de café) ¿Así que tú eres también de marketing? Creo que Carlos te mencionó un día que salió el tema de los coches eléctricos...

Carlos: Sí, bueno. Desde hace un par de años trabajo en ese sector, sí...

(Siguen charlando hasta que Luis e Íñigo se incorporan y empieza la reunión)

Este breve fragmento de charla no es un mero blablablá inútil ni una pérdida de tiempo. Ha servido simultáneamente para que: 1) los interlocutores rellenen un silencio que podría resultar incómodo; 2) se presenten ante el otro como personas amigables; y 3) establezcan un tono interpersonal como colegas, entre iguales, instaurando una comunicación horizontal, nada jerárquica. Para facilitar esa situación, Luis ha mencionado al inicio del intercambio la ocupación en la que Martina y Carlos coinciden, con el fin de que, en su ausencia, ambos sepan que hay algo que comparten. Y Martina, que actúa como «anfitriona», lleva la conversación precisamente al terreno común, en este caso, el *marketing*.

Supongamos otra posible situación de interacción entre hablantes que se conocen poco o nada. Para mucha gente, una boda resulta particularmente inquietante porque podemos vernos obligados a compartir espacio reducido durante mucho rato con alguien desconocido, por lo que se hace difícil huir de él (o de ella) si resulta ser una persona pesada, aburrida, retraída en exceso, maleducada, etcétera. Cuando nos sientan en una mesa de invitados junto a desconocidos, en algún momento —y mejor pronto que tarde— hay que romper el hielo. ¿Cuál es la frase ritual para iniciar una conversación entre desconocidos en este tipo de situaciones? Sí, en efecto: «¿Y tú? ¿Por parte de cuál de los dos consortes vienes?». Y a partir de ahí, crucemos los dedos e invoquemos a la suerte: pueden ser varias horas inaguantables... o quizá no. ¿Quién sabe? De hecho, la tradición dice que una boda lleva a otra.

Cuando los hablantes sí se conocen, el charloteo sirve también como una introducción suave antes de pasar a conversaciones más íntimas o a temas más funcionales que tienen un objetivo concreto. Supongamos que un hombre quiere pedirle a una amiga que le deje el coche el fin de semana. Esta podría ser la conversación telefónica:

Mireia: ¡Hola, Roberto! ¿Qué tal? ¿Qué te cuentas? **Roberto:** ¡Hola, Mireia! ¿Qué tal vas?

Mireia: Bien, bien, gracias. Mucho trabajo. Pero, vaya, sarna con gusto no pica. Voy cansada, pero lo paso bien. ¿Y tú?

Roberto: Bien también, gracias. También muy liado. ¿Y tu padre, por cierto, cómo va?

Mireia: Mucho mejor. Salí del hospital y está en casa, mejorando cada día.

Roberto: Pues me alegro un montón; qué alivio para ti, ¿no? Oye, hablando de salir, te quería preguntar si vas a usar el coche este fin de semana.

Mireia: ¿El coche? Eeh... no, no creo. Tengo una fiesta de cumpleaños aquí. ¿Por qué? ¿Lo necesitas? Si lo necesitas, no hay problema.

El fragmento inicial (los saludos y el interés por la salud del padre de Mireia) ha servido para «engrasar» el intercambio a través de un «ping-pong» comunicativo amable antes de llegar al objetivo de la llamada, la petición del coche. Resultaría muy rudo —y poco estratégico para los fines que se quieren conseguir— que el hablante que pide un favor fuera directo al propósito principal de la conversación: «Mireia, ¿me dejas el coche este fin de semana?». Una petición tan directa solo tendría éxito entre personas con una relación de extrema confianza, por ejemplo, entre hermanos.

Otra de las funciones de carácter social que desempeña este tipo de charla ligera es ir acabando la conversación. Finalizar un diálogo es una operación comunicativa cotidiana cuyo ritual hay que aprender. Apuesto a que usted conoce a alguien que cierra siempre la conversación de manera inesperada y brusca, incluso en las situaciones más relajadas y amistosas. Esto hace pensar que hay maneras adecuadas (esperables) de concluir un diálogo, y modos, en cambio, menos convenientes de hacerlo.

Imagine ahora que está hablando relajadamente con su amigo Pablo:

Usted: ... entonces, va y me pregunta que si pasaré a recogerla a la salida del gimnasio, y que...

De repente, su interlocutor le espeta:

Pablo: Vale, adiós.

Este cierre brusco, inesperado, le haría sentir como si su amigo se hubiera enfadado por algo que usted ha dicho, como si le estuviera ordenando callar la boca, ¿no?

Tal vez haya advertido alguna vez que los hablantes de otras culturas conversacionales van, en general, más directos al grano, utilizan menos palabras para proponer, pedir, reclamar, saludar y también para clausurar la conversación. Nuestra manera mediterránea de actuar en la conversación, en cambio, tiene rituales de cierre a veces más largos y complejos. Por lo general, llevamos a cabo preavisos de clausura del diálogo, empleando partículas con alargamientos vocálicos que lo anuncian, como *Bueeeno, pues...* o *Pues naaada...* Ciertos hablantes no saben (o quizá no quieren) interpretar estos avisos de finalización conversacional —seguro que también conoce a alguno— y, en consecuencia, no siguen el juego de concluir el intercambio, lo que nos obliga a emitir de nuevo los avisos de cierre.

Tras estos preavisos, es habitual insertar justificaciones que refuerzan la voluntad de dar por acabada la conversación:

- Ay, lo siento: tengo que dejarte, se me está haciendo tarde...
- Qué pena encontrarnos así, con prisas.

A continuación, solemos introducir marcas que expresan el fin del intercambio:

Venga, nos vemos pronto.

Vale, pues nos llamamos un día de estos.

Hala, me he alegrado mucho de verte.

Por su parte, muchos hablantes de variedades meridionales del español, y sobre todo de las americanas, con quienes compartimos la lengua, pero no por completo los protocolos de cortesía lingüística, suelen incluir más fases en los procesos de cierre, como los saludos rituales a la familia:

—Pues salude a sus padres de mi parte.

Comprobamos que la complejidad estructural que plantea el cierre de las conversaciones en español puede llegar a ser notable:

[Preaviso + justificación + saludos rituales a la familia + marca de cierre]

Veamos un ejemplo:

—Bueeeeno, puees... lo siento, pero tengo que dejarte, que voy a llegar tarde... Saluda a tu madre de mi parte, ¿eh? Hala, ¡me he alegrado mucho de verte! ¡A ver si quedamos uno de estos días!

Esta sofisticada estructura lingüística explica que muchas personas que aprenden el español como lengua extranjera, cuando interactúan con hablantes nativos, se sientan un tanto inseguras sobre cómo proceder de manera adecuada para no resultar abruptas y rudas. Recuerdo, por ejemplo, a un amigo alemán que, cuando hablábamos por teléfono, y tras decir alguna fórmula de terminación como *Vale, pues buenas noches*, esperaba unos segundos y a continuación, en voz más baja, me preguntaba: «¿Puedo colgar ya o tengo que añadir algo más?». Qué mono, ¿verdad?

Cerrar adecuadamente las conversaciones es importante para dejar un buen sabor de boca en los participantes, especialmente si el intercambio no ha sido fácil. Cuando una discusión con un amigo o una reunión en el trabajo se clausura con alguien levantándose y saliendo del lugar rápidamente con un seco «adiós» —o, peor aún, con un portazo—, la impresión de que se ha malogrado la relación es muy fuerte; y también que será más complicado (si se logra) reconstruir algún tipo de lazo. En estos casos, las personas con buenas habilidades comunicativas son capaces de abandonar a tiempo el tema conflictivo para finalizar la conversación proponiendo alguna cuestión agradable y poco controvertida. Saber trasladarse a tiempo desde lo espinoso hacia lo relacional es una capacidad admirable.

RELLENAR SILENCIOS

La charla superficial evita el silencio, llenándolo con palabras más o menos amables. Los humanos solemos encontrar el silencio prolongado —especialmente con gente a la que conocemos poco— incómodo o difícil de soportar, incluso. Ciertamente, la explosión de las tecnologías de la comunicación, manejadas a menudo de manera irreflexiva, ha provocado que las generaciones más jóvenes (y las no tan jóvenes) se sientan menos perturbadas en la situación de compartir silencio con otras personas, siempre que cada una de ellas tenga la vista ante su pantalla.

La escasa tolerancia humana ante el silencio puede deberse a nuestra evolución como una especie social; como en otras especies animales, el silencio puede ser un signo comunicativo de peligro potencial. Si bien la valoración del silencio en soledad y en compañía varía de unas culturas a otras, en muchas sociedades —incluida sin duda la mediterránea—, cuando se produce entre personas se considera, por lo general, inquietante. Por eso la tensión potencial que podría generarse se reduce iniciando una breve conversación trivial hasta que surge otro tema de charla más consistente o interesante.

Esta finalidad de la conversación banal para rellenar el silencio es frecuente. No hay más que pensar, por ejemplo, en una conversación de ascensor. De hecho, el ascensor ofrece un contexto comunicativo insospechadamente interesante, con diferentes posibilidades conversacionales que es bueno identificar para actuar de manera conveniente en cada caso.

Veamos: una posibilidad es que utilicemos un ascensor muy grande —situado, por ejemplo, en un hospital—, lleno de desconocidos. Una primera opción es no decir ni mu al entrar, posibilidad que a algunas personas (generalmente, habitantes de grandes ciudades) les resulta natural, mientras que a otras, en cambio, les resulta violenta, sobre todo si proceden de municipios pequeños en los que el saludo a los convecinos se da por descontado. Una segunda opción es saludar al menos con una fórmula breve como *Buenos días* o *Buenas tardes*, sin más diálogo posterior. En ambos casos, los ocupantes de ese gran ascensor no esperan que establezcamos una conversación más larga, dado que el contexto común se basa en el anonimato.

Otra situación posible se da en un ascensor más pequeño y menos anónimo en el que coincidimos con alguien a quien conocemos de vista o un poco (un vecino, un colega). En este caso, la regla tácita de cortesía indica que algo hay que decir, si bien los temas que se pueden abordar son muy reducidos y prototípicos. De hecho, para comprobar la extrema ritualidad de muchos de nuestros intercambios comunicativos cotidianos, no hay más que imaginar la posibilidad de coincidir en el ascensor con un vecino al que apenas conocemos de vista y que, como respuesta a nuestro saludo ritual, «Buenos días», nos responde:

—¿Qué opina usted de la esencial heterogeneidad del ser?

Ante esta sorprendente respuesta, lo más probable es que... nos sintamos tentados a bajarnos del ascensor en cuanto podamos y a toda prisa, ya que el vecino ha transgredido claramente la regla implícita que establece cuáles son los temas aceptables que pueden tratarse en un ascensor; y eso nos lleva a pensar que quizá no está totalmente en sus cabales. Por tanto, infringir las normas tácitas de la conversación trivial... ¿no tiene consecuencias triviales!

¿Y cuáles son los temas rituales de conversación «menor» aceptables en un ascensor? Pues, en primer lugar, el tiempo, claro. «Hay que ver qué calor hace», «Qué manera de llover», «Cuánto tiempo sin que caiga una gota» o «A ver cuándo se retira el frío de una vez» son ejemplos de frases muy socorridas en estas situaciones. Los varones se ven salvados a menudo por el fútbol. Este deporte ayuda mucho, en general, en situaciones de charla banal. Por esta razón, muchas mujeres con responsabilidades directivas —y también muchos hombres— a quienes no les gusta el fútbol particularmente, y que en sus trabajos han de colaborar con varones, suelen, no obstante, interesarse por los resultados deportivos para facilitar precisamente esos intercambios rituales de los lunes por la mañana.

Con todo, conviene no incurrir en clichés de cuáles son los supuestos temas que interesan a hombres y mujeres (o a andaluces y vascos, a heterosexuales y homosexuales, a españoles y americanos, por seguir con los posibles tópicos). Los clichés son pensamientos prefabricados —«A las mujeres les gusta hablar de sus hijos», «A los hombres les gusta hablar de coches»— que rutinizan nuestras percepciones y las interpretaciones que hacemos de la realidad, limitan nuestras conversaciones y provocan que estas sean manidas, anticuadas y poco creativas. ¡Prescindamos de los estereotipos en nuestra comunicación! Está fuera de duda que hay un montón

de mujeres interesadas por el motociclismo o la Fórmula 1 y que, además, son auténticas entendidas en estos deportes. Y son también muchos los hombres que adoran hablar de sus bebés. En un mundo tan plural como el actual, está desfasado dar por sentado, sin averiguarlo previamente, cuáles «deberían» ser los temas de interés de nuestro interlocutor.

¿DE QUÉ HABLAMOS EN ESTAS «PEQUEÑAS» CONVERSACIONES?

Cuando coincide con alguien a quien conoce poco, el hablante que domina las reglas del juego de estas interacciones triviales busca un tema del que intuya que puede ser más o menos compartido (como hacía Martina en uno de los primeros diálogos de este capítulo). No es de recibo empezar a hablar sobre algo que solo le interesa a uno mismo. Nos cuesta soportar a aquellas personas que no respetan la norma implícita de cortesía conversacional de intentar encontrar un tema común para los que dialogan y que, por el contrario, sin más, nos largan un rollo sobre algo que ni nos va ni nos viene. Las valoramos negativamente por quebrantar las reglas del juego conversacional; las consideramos «palizas», autistas conversacionales, y rehuimos su encuentro. Ser egoísta en la conversación trivial también paga peaje.

Los temas de estos intercambios comunicativos pueden ser personales, o bien de carácter más general y ajenos a los interlocutores que conversan. Un posible ejemplo de acercamiento personal en la charla trivial puede ser preguntar por la salud de la otra persona o de alguien de su entorno (sobre todo si sabemos que ha sufrido algún percance):

—¡Hombre, Nando! ¿Qué tal? ¿Cómo vas? Por cierto, ¿cómo llevas la lesión de menisco? ¿Sigues yendo a rehabilitación?

Otra opción es comentar, preferiblemente en tono positivo, el aspecto físico del interlocutor:

—¡Hola! ¡Caray, qué moreno estás! ¡Cómo se notan las vacaciones!, ¿eh? ¡Te sienta muy bien!

¡Atención! Si ha habido transformaciones en negativo al respecto, omitir la cuestión podría ser más diplomático, especialmente si no se conoce bien a la otra persona. Y no conviene olvidar tampoco que los comentarios machistas sobre el aspecto físico de las mujeres son irrespetuosos, están anticuados y resultan rancios.

En algunas culturas, como hemos visto, preguntar por la salud de los padres, incluso entre personas que se conocen poco, es una fase casi obligatoria de la conversación, mientras que, en otras, la misma pregunta se consideraría impropia y fuera de lugar por excesivamente personal.

Cabe también abordar en estas charlas otros temas más generales (aparte del sempiterno fútbol) como, por ejemplo, las noticias, que pueden ser de diferente ámbito, ya sea internacional («¡Qué horror! ¿Has visto todos esos emigrantes muertos cada día en el Mediterráneo?»), local («¡Buenas! Hay que ver cómo está hoy la Plaza Mayor, ¿no?») o del propio lugar de trabajo («¡Hola! ¿Te has enterado de la noticia del día? A la directora de Contabilidad la ha contratado la competencia»).

En el trabajo, la charla junto a la máquina de agua o de café permite enterarse de noticias a veces muy relevantes y que no circulan por los canales oficiales de comunicación interna. La pausa del café (y, para otros, del cigarillo) constituye un auténtico circuito alternativo de información. Todos conocemos compañeros que siempre están bien informados de los asuntos de la empresa porque frecuentan este tipo de «nudos informales» de comunicación.

De hecho, muchas organizaciones que habían optado por retirar de los pasillos las máquinas de agua y de café movidos por la idea (equivocada) de que constituían una fuente tentadora de perder el tiempo, han vuelto a instalarlas cuando han advertido que, en realidad, muchas veces, las conversaciones sencillas que se sostienen en ese contexto tratan sobre posibles soluciones de imprevistos y problemas. ¡Cuántas veces, sin ir más lejos, no habré hecho una pausa para ir a tomar un café con colegas acordándome de la madre del diseñador loco de algún aplicativo informático que hacía horas que me traía de cabeza, y un compañero, en una de estas charlas breves, me ha dado la clave para ir más rápido!

Algo parecido sucede en las conversaciones ligeras con los vecinos o las que se producen en la puerta del colegio mientras se espera a que salgan los niños. Si tiene hijos, ¿qué tipo de madre o padre es usted? ¿De los que siempre está enterado de todas las actividades de los niños y sus horarios, de lo que han de llevar a la escuela al día siguiente, de las novedades escolares del día...? ¿O de los que —como yo, confieso— han de recibir la actualización de noticias en la puerta del colegio por parte de otros padres caritativos y mejor informados? De nuevo, la «pequeña» charla ¡no es tan banal!

Estos temas (tiempo, deportes, salud, aspecto, noticias) se consideran seguros en casi cualquier circunstancia... si se manejan con la prudencia debida. Otros, en cambio, han quedado desfasados a gran velocidad. Es el caso de la programación televisiva, que, en tanto que posible tema de conversación, se ha diluido como terreno común porque los menores de cuarenta años de edad raramente son usuarios de este medio de comunicación. Su lugar como tema cómodo para la conversación fácil ha sido ocupado por las series televisivas, como *Juego de tronos*, que se han erigido en los nuevos comodines de la conversación de circunstancias. Vaya, que si usted no sigue las series de moda, quizá le convendría hacerlo... aunque solo sea para mantener la fluidez de sus pequeñas charlas cotidianas.

Al igual que otros aspectos de la conversación «menor», los posibles temas que pueden abordarse varían en culturas diferentes. El tiempo meteorológico es uno muy común en muchas culturas, especialmente (o eso parece) en los lugares en los que el clima suele ser impredecible, como el Reino Unido (o Asturias). Hemos visto que preguntar sobre la familia es muy habitual en las culturas árabes y, de hecho, no resulta nada inusual en algunas variedades de español; sin embargo, puede ser extraño y demasiado directo para buena parte de los hablantes nórdicos y centroeuropeos. Por otro lado, si bien la situación económica del país puede ser una cuestión común para dos desconocidos (por ejemplo, en el interior de un taxi), en algunas tradiciones — como la mediterránea— los temas relacionados con las finanzas personales, como preguntar por el salario, se consideran poco apropiados.

Comprobamos que en este tipo de intercambios, tanto los temas como también muchos aspectos de las respuestas están muy ritualizados y son muy predecibles (una vez más, es arriesgado apartarse de la norma implícita; mejor ser creativo en otros aspectos de la vida). Por ejemplo, el nivel de detalle que conviene ofrecer en una respuesta de charla superficial no debe

sobrepasar los límites del espacio interpersonal. Cuando alguien le pregunta a un conocido «¿Qué tal? ¿Cómo vamos?», en principio espera una respuesta simple, estandarizada, como «Bien, gracias; ¿y tú?» o «Ya ves, tirando, gracias». En tales circunstancias, no suele resultar apropiado responder con una lista de síntomas de alguna enfermedad:

—Pues, ya que lo preguntas, he tenido un par de noches de insomnio; es que cené con unos amigos y nos pusimos ciegos. Y también me duele el tobillo desde hace tres días porque me lo torcí de una manera tontísima bajando un bordillo y, aunque seguro que no tengo nada roto, la verdad es que me molesta un montón cuando ando mucho rato. Y mañana voy al dentista porque me encontraron una muela con caries en la última revisión, y estaba esperando a que pasara el verano para que me la arreglaran...

Una respuesta exhaustiva como esta supone un mayor grado de familiaridad entre las dos personas que ser simplemente «conocidos». Por eso, si se emplea en un contexto de escasa cercanía interpersonal, provoca en nosotros la idea de que quien habla es alguien que ignora o no es capaz de respetar las reglas implícitas de cortesía comunicativa; es decir, que se trata de un auténtico «pelmazo», un vulnerador de las máximas conversacionales de cantidad, relación y manera que vimos en el capítulo anterior.

NO TODOS ENTENDEMOS IGUAL LA CONVERSACIÓN «MENOR»

La conversación trivial es una actividad social cuyas reglas no conocemos de manera genética, sino que tenemos que aprender. Lo demuestra el hecho de que, en general, los niños y los adolescentes no saben manejarla y, por eso, a menudo les resulta costoso e irritante mantener este tipo de interacciones breves, especialmente con adultos. También sabemos que algunas personas no logran dominar nunca las reglas implícitas de este tipo de charla ligera, bien porque no han podido socializarse de manera competente, o porque están muy centrados en sí mismos y omiten atender al otro, o bien por alguna otra razón, entre las que cabe incluir los trastornos neurológicos. Esta última posible causa nos hace pensar de inmediato en el personaje Sheldon Cooper de la exitosa serie *The Big Bang Theory*, que de manera tan clara (y divertida) ha mostrado a los espectadores de todo el mundo cuánto de implícito y ritual tienen los intercambios cotidianos. Observe qué dice sobre este tipo de conversación una persona con síndrome de Asperger:

Siempre me resultó difícil estar de cháchara hasta que descubrí que el objetivo de tales conversaciones es simplemente pasar el tiempo, sin llegar a ninguna conclusión específica. ¡Si hubiera sabido que era así de simple!¹

En la lengua coloquial usamos frases hechas, sencillas y enfáticas, con las que expresamos la escasa relevancia de algunas conversaciones triviales. Por ejemplo, usamos «Que si tal y tal y tal» para resumir horas de discusión cuyo contenido no vale la pena reproducir de manera detallada. Con la familiar triple reiteración monosilábica «Bla, bla, bla» hacemos un resumen desdeñoso de lo que otro dijo, que nos parece poco importante. Sintetizamos la indiferencia ante toda una tarde de conversación con la frase «Que si tal y que si cual»; y cuando escuchamos a alguien decir «Que si esto y que si lo otro», sabemos que la conversación a la que alude no le merece ningún interés.

LA CONVERSACIÓN «LIGERA» Y EL GÉNERO

Algunos estudios sugieren que existen diferencias de género en cuanto a los temas que se abordan en este tipo de intercambios. Cuando la conversación es estrictamente entre mujeres que se conocen, la charla tiende a ser más colaborativa y con más turnos de apoyo entre ellas. En este caso, por ejemplo, se usan más frecuentemente respuestas como «Sí, sí», «Y que lo digas», «Claro, claro», «Eso mismo pienso yo» o «No sabes cómo te entiendo...».

Igualmente, parece muy probable que el intercambio incluya cumplidos al aspecto personal:

Cristina: ¡Hola! ¡Cuánto tiempo! ¿Cómo estás?

Mariola: Bien, muy bien. ¿Y tú?

Cristina: Pues bien también. Oye, te has cambiado el corte de pelo, ¿verdad? ¡Te queda muy bien!

Mariola: Ay, gracias. Y tú, qué blusa tan bonita llevas. Me encanta. ¿Dónde la compraste?

Cuando las mujeres que conversan son amigas, la charla puede deslizarse fácilmente hacia temas más personales, que refuercen los lazos entre ellas.

Por contraste, la conversación trivial entre varones tiende a ser más competitiva, con torneos verbales, pinchazos o incluso, en ocasiones, insultos sin ánimo ofensivo:

Víctor: ¡Hooombre! ¡Mira quién llega! ¡Ya era hora de verte el pelo, joder! Hay que ver cómo te lo montas, ¿eh?

Javier: ¡¿Y tú, cabrón, de qué te quejas, tío?! ¡Si te has tirado tres semanas de vacaciones!

Entre varones, estos intercambios aparentemente agresivos son, en realidad, indicadores y creadores de solidaridad, de cercanía. Con estos embates, los hablantes masculinos indican que se sienten lo suficientemente cómodos el uno con el otro como para utilizar este tipo de términos sin su valor de insulto. Eso sí, conviene valorar bien el grado de confianza que se comparte con el interlocutor para evitar el riesgo de romper las reglas comunicativas implícitas en un intercambio trivial y, de paso, quedar en evidencia.

No obstante, las diferencias en los temas de los que resulta esperable que hablen mujeres y hombres están diluyéndose a marchas forzadas en los últimos años. Asistimos paulatinamente a más conversaciones estrechamente colaborativas entre varones, así como a diálogos entre féminas que incluyan exabruptos como marca de expresión de proximidad. Y por cierto, tanto unos como otras (no solo las mujeres) incluyen las quejas en su repertorio de intervenciones habituales en las charlas sencillas. Quejas por los precios, el tiempo, la actuación indebida de algún vecino (o de su perro), del gobierno, la oposición, el equipo de fútbol, la selección, etcétera. Hay un tipo de quejas sobre terceros particularmente común entre los humanos: el cotilleo. Parece que la costumbre de usar la queja en el lenguaje social de cada día se explica por la intención de los hablantes satisfechos con la vida, que son la mayoría, de pasar desapercibidos, ya que mostrarse excesivamente feliz y dichoso en público se considera casi de mal gusto.²

Usted y yo, su familia y la mía, sus amigos y también los míos... Todos somos seres conversacionales, pues dedicamos muchos minutos diarios a establecer y mantener lazos con nuestros congéneres a través de la conversación, muy a menudo, mediante estas conversaciones «menores» que son muy relevantes para lubricar nuestra vida social, como se ha visto. Construimos nuestro día a día comunicativo a partir de pequeñas charlas puntuales que nos sirven para tejer breves y necesarias complicidades cotidianas, unos vínculos que nos permiten seguir adelante, resistir y, en definitiva, vivir en sociedad.

Y sin embargo... ¡qué gran felicidad sentimos cuando uno de estos intercambios rituales cotidianos se va transformando, casi mágicamente, hacia una conversación profunda, intensa, en la que ya no estamos en «modo automático», sino participando en ella con nuestro corazón y con las sinapsis de nuestro cerebro conectadas con las palabras que nos dirige la otra persona! ¡Qué gran placer y alimento intelectual y emocional nos proporcionan los diálogos en los que la charla ligera es solo el punto inicial de encuentro, el umbral o vestíbulo a partir del cual se abre la mansión privilegiada de un diálogo sincero!

A veces, un diálogo se convierte en una experiencia de gran profundidad emocional o intelectual, de introspección y conocimiento mutuo, de aprendizaje, de desarrollo y enriquecimiento, de ayuda y apoyo... ¡Qué gran alimento vital es este tipo de conversación! Todos recordamos situaciones en las que el intercambio previsible de frases corteses dio paso, felizmente, a una reciprocidad intensa y enriquecedora. Hemos experimentado esta transformación iluminadora de charla ligera a conversación intensa junto a una persona desconocida en un vuelo transatlántico; o hablando con alguien en un tren de largo recorrido; o en las largas esperas de aeropuerto, en salas de espera de hospitales y residencias, y en tantos otros lugares. En el caso también de colegas a quienes apenas conocíamos y que, un día, una conversación inesperadamente plena convirtió en adelante en compañeros queridos, en amigos.

La conversación de calidad es una de las grandes fuentes de satisfacción que nos brinda la vida, momentos en los que la comunicación entre dos psiques fluye en conexión. Deberíamos buscarla con mayor dedicación. A menudo necesitamos cierto valor para proponer a nuestros congéneres el tránsito desde una comunicación banal hacia una conversación valiosa. Pero ya sabe: ¡la diosa fortuna favorece a los valientes!

Cómo detectar las mentiras verbales

La mentira es un tema tan espinoso e incómodo como interesante, precisamente por su profundo enraizamiento en la condición humana. Durante largo tiempo, los especialistas habían sostenido que una diferencia fundamental entre los seres humanos y nuestros primos primates superiores — especialmente, los chimpancés y orangutanes— residía en que solo nosotros tenemos la capacidad de mentir. Ahora sabemos que los primates, efectivamente, no mienten mediante el lenguaje verbal articulado (pues carecen de él), pero sí conocen la sofisticación comunicativa del disimulo o fingimiento.

Gracias a la capacidad de mentir que nos proporciona el lenguaje verbal, los humanos podemos asegurar algo manifiestamente falso, no decir toda la verdad o afirmar algo que coincide solo de manera parcial con esta. Ahora bien, en este último caso, cuando formulamos algo que no es plenamente coincidente con lo cierto, lo que decimos quizá sea una mentira, pero puede también tratarse de otro tipo de mecanismo lingüístico con mucha mejor reputación, como es el caso de la metáfora (que veremos con más detalle en el capítulo 7).

Sin ir más lejos, *blanquear dinero negro* es una expresión metafórica que no significa en absoluto que vayamos a frotar vigorosamente con jabón unos billetes (no sería buena idea, de hecho). Lo mismo ocurre con la ironía. Así, una madre que exclama irritada «¡Buen estudiante estás tú hecho!» a su hijo adolescente que ha suspendido cinco asignaturas después de pasarse un trimestre de fiesta en fiesta, no está, desde luego, siendo exacta con la verdad. Pensemos igualmente en la hipérbole (o exageración), tan común en nuestra lengua cotidiana, presente en las frases «Te quiero más que a mi vida» o «Anoche llegué a casa muerta de cansancio», una amplificación que a menudo tiene los rasgos humorísticos típicos de la lengua coloquial: «Está más liado que la sandalia de un romano». En todos estos casos, las formulaciones lingüísticas tampoco coinciden con la verdad exacta.

A MENTIRAS DIFERENTES, RESPUESTAS DIVERSAS

Nuestra actitud o respuesta ante la mentira no es homogénea ni universal. De acuerdo con los antropólogos, hay culturas más tolerantes que otras frente a determinados tipos de mentiras. Hay también diferencias individuales: algunas personas son más proclives a comprender el engaño como una muestra de la debilidad humana que todos compartimos (y así, la mentira se entiende como un acto que, aunque reprehensible, es comprensible), mientras que otras consideran el hecho de mentir una traición a la confianza mutua.

Nuestra respuesta ante la mentira cambia también según cuál sea la relación que mantenemos con quien nos miente: nos duele más cuando la dice alguien en quien confiamos que si procede de un desconocido. Y nuestra valoración de la mentira depende también de quién recibe el beneficio. Cuando alguien falta a la verdad para hacernos felices o animarnos, tendemos a perdonar la mentira, a conceptualizarla como una «mentira blanca» o una «mentirijilla», como una nadería halagadora:

- Eres la mujer/el hombre más guapa/-o del mundo.
- Ánimo, todo te va a ir muy bien.

¡Ah! Pero si la mentira beneficia únicamente a quien la pronuncia, el enfado del receptor puede ser mayúsculo:

—Déjanos dinero, por favor, que te lo devolveremos la semana próxima.
(Cuando la intención de los mentirosos no es esa.)

—Estoy en Roma por una reunión de trabajo.
(Frente a la realidad de que quien miente está en Madrid con su amante.)

La importancia de la mentira en nuestra sociedad es tal que está regulada por la Ley. Por eso el falso testimonio y el perjurio constituyen un delito ya desde las legislaciones más arcaicas, y así lo recogen los decálogos con las prohibiciones en diversas religiones (¿recuerda el octavo mandamiento de la ley mosaica?: «No mentirás»).

Los bebés recién nacidos, aunque no posean siquiera lenguaje verbal, fingen el llanto para que les atiendan los adultos; los niños mienten a sus padres para evitar un castigo; los adolescentes disimulan para proteger su identidad en crisis; los adultos mienten, simulan, engañan en el trabajo y en su vida social y de pareja.

Por tanto, si se trata de una práctica tan extendida, tan generalizada hasta el punto de que la mentira puede considerarse una característica antropológica e inseparable de nuestra condición humana, tal vez haríamos bien en entender la mentira, el engaño, la simulación, no ya solo como algo éticamente reprobable, sino, más bien, como una actividad comunicativa necesaria adaptación a los retos que plantea la vida social, profesional y personal. Y dada su inextricable relación con el lenguaje, conviene tener algunas pistas lingüísticas que nos ayuden a percibir en nuestro día a día cuándo alguien miente.

LA MENTIRA COMO «LUBRICANTE SOCIAL»

Imaginemos la utopía de que mañana todos los seres humanos del planeta Tierra solo digamos «la verdad, toda la verdad y nada más que la verdad». Lejos de crearse en esa situación hipotéticamente deseable una especie de paraíso comunicativo de la sinceridad, como algunos podrían pensar, la vida social se convertiría, en realidad, en un auténtico infierno de dardos envenenados para la convivencia.

En nuestras conversaciones cotidianas, por ejemplo, si no pudiésemos utilizar ni un ápice de fingimiento, desaparecerían todos los mecanismos de la cortesía, un principio civilizatorio esencial, basado en la simulación. Pensemos, por ejemplo, en esta conversación entre dos amigos:

A: Me ha dicho María que ayer te presentó a Alberto, mi pareja.

B: Ssss... eeehh... Muy... eeehh... agradable.

Entendemos todos que aquí el hablante B está intentando ser cortés. Para mitigar su percepción negativa de Alberto, prefiere enfocarse en un aspecto positivo del recién conocido antes que decir la verdad («El tipo me dio la sensación de ser un arrogante»). Decir toda la verdad no compensa un deterioro tan gratuito y rápido de una relación. Por el contrario, la mentira —la «mentirijilla» si se quiere— da una oportunidad a la amistad, a un posible cambio en el futuro de una primera mala impresión.

En las interacciones comunicativas cotidianas resulta agradable ese cierto punto de fingimiento que llevamos a cabo con el propósito de no ser lesivos, y que ponemos en marcha a diario, seamos o no conscientes de ello. Lo usamos tanto que incluso forma parte de los rituales de la amistad incondicional. Cuando un buen amigo, muy sensible, dice:

—Últimamente, con tanta cena de trabajo me estoy poniendo hecho un globo.

Lo normal es responder con una réplica de apoyo:

—Qué exagerado eres. Tienes algún kilo de más, nada grave.

En lugar de decir sin anestesia lo que en realidad pensamos, y que puede herirlo:

—Pues mira, sí. Ahora que lo comentas, la verdad es que te estás poniendo hecho una foca.

De hecho, quienes no dominan el disimulo adolecen de una evidente falta de habilidades sociales. En las comedias televisivas, el personaje sin destrezas interpersonales es una fuente inagotable de situaciones surrealistas y cómicas. Y de nuevo este escenario comunicativo nos recuerda a Sheldon Cooper, el genio torpe de la serie *The Big Bang Theory*.

Si solo dijésemos la verdad sobre lo que pensamos, seríamos sistemáticamente descorteses; y no solo eso, sino que no practicaríamos otras estrategias comunicativas muy importantes que, de algún modo, sirven también de «lubricante comunicativo» para la vida social, a fin de que no chirrien los engranajes de las relaciones humanas. Uno de esos «lubricantes» es, por ejemplo, la cordialidad, que empleamos cuando decimos:

—¡Hombre, me alegro mucho de verte!

Y aunque en muchas ocasiones lo hacemos incluso cuando estamos deseando que esa persona se quite de nuestra vista para poder continuar con nuestras tareas, recurrimos a la cordialidad para preservar la relación social. Es también el caso del cumplido, otro mecanismo psicológico básico para crear un clima relacional amable, que resulta necesario para afrontar luego temas conversacionales más comprometidos. Así, una frase como «Oye, ¡qué bien te veo!» es un modo

cordial de comenzar una conversación con un conocido con el que topamos en la calle. En realidad, las «mentiras blancas» —también llamadas *piadosas*— son fingimientos, breves interpretaciones teatrales que realizamos más en favor de los demás que para salir ganando nosotros.

De existir ese «Día de la Verdad Absoluta», nuestra vida social, basada en rituales de interacción, se complicaría mucho, entorpeciendo y enrareciendo las experiencias laborales y personales más rutinarias de una manera muy poco eficiente. Por decir la verdad y nada más que la verdad, se romperían amistades, parejas, familias, coaliciones políticas, sociedades empresariales; se convertirían en impostoras muchísimas personas que ahora mismo consideramos honorables... y no alarguemos más esta lista de damnificados, no vayamos a caer en una deprimente reflexión sobre la condición humana.

Aclarada la existencia de una necesidad antropológica y del beneficio relativo del engaño y la simulación en muchas facetas de nuestra vida, veamos las mentiras verbales que sí vale la pena detectar y desenmascarar.

MENTIRAS ÚTILES SOLO PARA EL MENTIROSO

Entre las estrategias de detección de mentiras verbales que han establecido algunos estudios científicos recientes, obra de prestigiosos investigadores, destacan las propuestas por el psicólogo Edward Geiselman en la Universidad de California en Los Ángeles (UCLA). Geiselman diseñó un método de interrogatorio para detectar las mentiras: la entrevista cognitiva.

En su versión *light*, la entrevista cognitiva se usa en el sistema judicial norteamericano por parte de los especialistas forenses para certificar la autenticidad de un testigo o de un testimonio del que se tiene alguna duda. En su variante *heavy*, estas técnicas de identificación de la mentira están siendo utilizadas por organismos estadounidenses que no tienen fama precisamente de perder el tiempo en naderías, como el FBI, la CIA, el Ejército y los departamentos de Seguridad Nacional, para desenmascarar tramas de espionaje o conseguir información relevante sobre redes terroristas.

Según Geiselman, existe una serie de marcadores verbales para saber cuándo una persona está mintiendo. Conocer cinco de estos indicios de engaño resulta muy útil, ya que este método puede aplicarse a las conversaciones cotidianas, en las que no se busca un delito, sino solo una mentira o simulación más o menos intrascendente.

Los lapsus

El fenómeno de los lapsus —las equivocaciones cometidas involuntariamente o por descuido— está muy presente en la vida cotidiana. Quizás usted haya presenciado esa situación, bastante violenta, en la que alguien se dirige a su cónyuge actual utilizando el nombre de su expareja:

Xosé: Ana... Eehh... Esto... Ariadna, Ariadna.

Esta confusión de nombres hace evidente que Xosé tiene en la cabeza a dos personas al mismo tiempo, o que la rutina con su anterior pareja ha dejado una huella en él que aún no ha superado y que se manifiesta en ese lapsus.

Fijémonos ahora en dos ejemplos de oratoria política proporcionados por la misma persona y captados en ruedas de prensa celebradas con unos años de diferencia:

- a) [...] y hacer una política económica, presupuestaria y social para saquear Castilla-La Mancha [...].
- b) [...] Y hemos trabajado mucho para saquear nuestro país [...].

Sin entrar en análisis extralingüísticos, los lapsus parecen indicar que en la mente de quien miente —o de quien no dice toda la verdad o bien simula algo en lo que interiormente no cree—, hay dos conceptos activados simultáneamente: el sincero y el simulado. Dicho de otra manera, en la cabeza de quien finge compiten dos nociones: por un lado, la versión que quiere transmitir a los demás; por el otro, lo que esa persona sabe o cree que es cierto.

El personaje en cuestión, María Dolores de Cospedal, a la sazón presidenta autonómica de Castilla-La Mancha, quería proclamar que sus decisiones pretendían «sacar» a la comunidad castellanomanchega de la crisis económica y que en su partido habían trabajado duro para «sacar» el país adelante. Pero, desde un punto de vista únicamente verbal, el hecho es que en ambas ocasiones dijo «saquear». No se trató de un lapsus de dicción, ya que la dirigente política no se equivocó al pronunciar la palabra «sacar» (no dijo «salar», por ejemplo), sino que cometió un significativo lapsus de pensamiento, que, según Geiselman, puede considerarse un marcador de engaño de primer nivel.

Cuando la emoción y la voz discrepan

Un segundo marcador de engaño aparece cuando existe una discrepancia entre la emoción adecuada a lo que se está diciendo y la correspondiente entonación de la voz que se está utilizando. Cuando se miente, las palabras no suenan en el tono emocional requerido por la situación. Y es que la voz, con su timbre, tono, ritmo, cadencia, articulación... es un instrumento crucial en nuestros intercambios comunicativos y, sin embargo, es la gran olvidada.

La calidad de la voz, lejos de competir solo a cantantes y locutores, tiene un impacto directo en todos nosotros. Para comprobarlo, basta con que pensemos en personas cuya voz nos seduce, nos parece agradable, convincente, tranquilizadora... y en personas, en cambio, cuya verbalización nos enerva, nos pone de mal humor y predispone a ser hostiles. Todos tenemos la posibilidad de reflexionar sobre cómo manejamos esa herramienta magnífica de conexión interpersonal que es la voz humana y de intentar mejorarla. Y un buen ejemplo de su importancia en cómo nos perciben los demás la encontramos en estas situaciones en las que la voz no expresa de manera coherente la (supuesta) emoción que se quiere transmitir.

Un caso de esta discrepancia que delata a quien miente se encuentra en la comparación entre las dos ruedas de prensa que, con tres años de diferencia, ofreció la atleta estadounidense Marion Jones. En su primera intervención, tras una filtración a la prensa de que la Agencia Antidopaje de Estados Unidos (USADA, por sus siglas en inglés) la estaba investigando, Jones se defendía afirmando que nunca se había drogado para rendir más y que se sentía muy enfadada e indignada

porque estaban manchando su nombre sin pruebas. El problema de esa aparición ante los medios era que la voz y el rostro de la atleta no reflejaban enfado ni indignación, sino una profunda tristeza. Hablaba de manera sosegada, autocontrolada, pero también con desilusión y pena. Sus palabras decían una cosa; su voz y su rostro, otra bien distinta. Esta discrepancia, según Geiselman, es un síntoma de que una persona miente.

Tres años después, Marion Jones se dirigió hacia los micrófonos de la prensa tras salir del tribunal que acababa de condenarla por dopaje sistemático a la inhabilitación profesional y a devolver los trofeos y premios económicos obtenidos de manera fraudulenta. En ese momento, Jones expresó su profunda vergüenza y desesperación por haber engañado y decepcionado a sus seguidores, a sí misma y a su país. Sus palabras sí sonaron desgarradoramente sinceras entonces, porque lo que sentía se transmitió no solo en sus palabras, sino también en la entonación con que las dijo.

En nuestra vida cotidiana, percibimos en ocasiones esta falta de coherencia entre el contenido de las palabras y lo que nos comunica la voz que las dice. Notamos que algo «desafina», que no es sincero, cuando nos topamos por la calle con un antiguo colega que nos dice:

—¡Te llamo pronto, hijo! ¡Me apetece mucho verte y que charlemos un rato!

Si acompaña sus palabras con una tonalidad de voz que indica cualquier emoción menos alegría por un nuevo reencuentro, esa incoherencia nos está advirtiendo de la insinceridad de su propuesta.

La intensificación superflua

Los mentirosos aprovechan esta estrategia para forzar que los crean, incluso en las conversaciones más rutinarias. Consiste en emplear intensificadores como *para serte completamente sincero, te aseguro honestamente que, en honor a la verdad, te lo digo con la mano en el corazón, créeme de verdad si te digo*, etcétera.

Se trata de preámbulos —o expresiones introductorias enfáticas— que no son necesarios porque resultan un punto exagerados para una situación cotidiana. Cuando se utilizan, hacen evidente el empeño de quien habla de que sus oyentes crean que lo que dice es verdad... aunque no lo sea.

Un ejemplo excelente de este fenómeno nos lo proporciona el escritor Javier Cercas en su obra de no ficción *El impostor*, que gira en torno a la figura de Enric Marco, un mentiroso patológico que se hizo pasar de manera falsaria por prisionero de Flossenbürg, un campo de concentración nazi. Cercas comenta que un detalle que le llamó mucho la atención fue que, en las múltiples entrevistas que sostuvo con Marco para elaborar su libro, el impostor utilizaba con mucha frecuencia al inicio de sus respuestas el adverbio *verdaderamente*, un evidentísimo intensificador superfluo. Veamos dos muestras recogidas por Cercas:

—Verdaderamente, no necesito que nadie me rehabilite —dijo [Marco], aunque yo estaba seguro de que nada deseaba tanto como rehabilitarse—. Lo único que necesito es que me escuchen. Poder explicarme. [...]

—No —contestó Marco—. Pero ese no era yo. Verdaderamente, yo soy más complejo.

El escritor advierte ese tic lingüístico del personaje, que «chirría» y despierta suspicacia en quien lo escucha. Coincidiendo de pleno con la observación experta de Geiselman, hace una sagaz reflexión sobre el personaje de Marco:

Verdaderamente, Blanca [hermana de Cercas] llevaba razón: la palabra que más usa Marco es la palabra «verdaderamente». No «verdad», ni «verdadero», sino «verdaderamente». Verdaderamente esto, verdaderamente lo otro, verdaderamente lo de más allá. Lo supe en cuanto empecé a hablar con Marco [...]. En algunas grabaciones de radio y televisión, mientras relata su experiencia embustera en Flossenbürg, Marco pronuncia esa palabra varias veces en pocos minutos, incluso en pocos segundos, como si se hubiera atascado en ella. [...] Marco se presentaba como un predicador de la verdad escondida u olvidada o ignorada de los horrores del siglo xx y de sus víctimas. Verdaderamente, hay que desconfiar de los predicadores de la verdad. Verdaderamente, igual que el énfasis en la valentía delata al cobarde, el énfasis en la verdad delata al mentiroso. Verdaderamente, todo énfasis es una forma de ocultación, o de engaño.¹

Podríamos pensar que, en su caso, Marco quizá necesitaba emplear este tipo de adverbios de refuerzo para demostrar al escritor que entonces, tras su desenmascaramiento, sí estaba siendo totalmente sincero y no mentía como había hecho con anterioridad. Sin embargo, lo que más adelante demuestra Cercas es que, en realidad, el impostor también faltaba a la verdad en esa ocasión.

La respuesta en eco

Repetir una parte de la pregunta al responder a ella es, según Geiselman, otro indicio de engaño. En una situación como la siguiente, en la que está siendo interrogado por su inquisitiva madre, ¿qué se espera prototípicamente de un hijo adolescente? Pues que responda lacónicamente algo así como «En la biblioteca», dicho con el tono de «Mamá, pesada, cállate y déjame tranquilo». Sin embargo, el adolescente repite buena parte de las palabras que contiene la pregunta de su madre:

Madre: A ver, ¿dónde estuviste ayer por la tarde?

Hijo: Ayer por la tarde estuve en la biblioteca.

Esta repetición en eco indica que se trata de una respuesta preparada, de unas palabras memorizadas previamente. No ha simplificado su respuesta («en la biblioteca» o «por ahí», que es lo más habitual), sino que repite de memoria la frase completa que llevaba preparada por si su madre le preguntaba.

«A ver, explícamelo al revés»

El quinto indicio de engaño se basa en cómo se monta y se desmonta una narración. En sus recomendaciones para las entrevistas cognitivas, Geiselman propone que cuando estamos escuchando una narración que por alguna razón no nos parece del todo verosímil, la mejor

estrategia para salir de dudas es pedirle a nuestro interlocutor que nos la vuelva a contar... al revés. Es decir, empezando por lo que ocurrió al final y terminando por el principio de la historia.

Pep: Cuando llegué, María salía del edificio. Llevaba el bolso en la mano y la seguía un desconocido, que hablaba por el móvil.

Belén: ¿Estás completamente seguro?

Pep: Sí, por supuesto. El hombre mantenía una conversación por teléfono.

Belén: A ver, comencemos por el final. Mientras el hombre hablaba, ¿qué hacía María?

Pep: El hombre salió primero y ella, que llevaba un paquete, después...

Alguien que haya vivido realmente lo que está contando no tendrá demasiado problema en reconstruir la historia comenzando por el final ni en cambiar el orden temporal de su relato. Pero si esa persona se ha inventado la historia, la habrá preparado y memorizado en un orden determinado, y revertirla le supondrá un esfuerzo cognitivo significativo que hará que le resulte difícil volver a construirla de manera coherente.

Es probable que la reestructuración forzada de una historia no vivida propicie que aparezcan incoherencias, balbuceos, pequeñas contradicciones e inexactitudes respecto a la primera versión (como le ocurre en el ejemplo anterior a Pep). La persona insincera siente la presión de mantener la coherencia de su historia en todo momento para hacerla creíble y volver a contarla, pero ahora el orden inverso la obliga a improvisar sobre la marcha y quizá cometa errores fácilmente detectables.

EL LENGUAJE NOS REPRESENTA... Y NOS DELATA

En nuestro entorno cotidiano, muchas personas no siempre manejan una formulación lingüística estrictamente rigurosa con la verdad, aunque eso no quiere decir que nos engañen. Hay familiares exagerados, amigos irónicos y bromistas, compañeros de trabajo de cumplido fácil, colegas cordiales en todo momento y muchas otras personas que suspenden «la verdad» momentáneamente por ejemplo, para como intentar que nuestro día a día sea más amable y ameno. Nuestra cultura, latina y mediterránea, es alegre, exagerada y verborreica, y en ella a menudo la afabilidad y la sonrisa están por encima de la verdad estricta.

Las personas que mienten descaradamente tampoco son rigurosas con la verdad; pero, por contraste con las anteriores, no nos complacen al hacerlo. Quien falsea la verdad para obtener un beneficio propio despierta nuestro enojo, mucho más si lleva aparejado un perjuicio para nosotros. Por eso, a falta de marcadores tan claros como los cambios en la nariz de Pinocho, podemos conocer bien estos cinco indicios de engaño para detectar a quienes nos mientan en las conversaciones.

Hablando claro, ganamos todos

En numerosos libros de formación empresarial, la asertividad se relaciona habitualmente con valores personales y profesionales positivos y apreciados, como el liderazgo y la proactividad. Pero, puesto que esta es una obra dedicada a la conversación, empecemos por definir esa habilidad social de un modo más elemental, relacionándola con el estilo comunicativo personal que, como las huellas dactilares, identifica a cada individuo.

Piénselo un instante: ¿verdad que usted reconocería el modo de hablar de su pareja, de sus hijos, de su madre y de su padre o de sus mejores amigos entre otras muchas posibles? Puede hacerlo porque cada uno de nosotros comunica con una voz y entonación peculiares, y de una manera personal, reconocible y característica, que nos identifica de una forma muy precisa. Al igual que poseemos un rostro único y unas huellas dactilares intransferibles que las autoridades utilizan para identificarnos legalmente, también tenemos un estilo conversacional propio e individual. Son precisamente esas singularidades individuales en el modo de comunicar las que saben reconocer y reproducir, por ejemplo, los humoristas que parodian a personajes públicos.

LA ASERTIVIDAD ESTÁ DE MODA

¿Qué es exactamente la asertividad? Para responder a esta pregunta, hagamos un experimento práctico muy sencillo: imagine que está usted en un restaurante, bien acompañado (o acompañada), y que le traen la sopa caliente que ha pedido, pero tibia, casi fría. ¿Cómo reaccionaría?

Primera posibilidad: si su reacción es callar y tomarse la sopa, aunque sea probablemente a disgusto y con malestar interior, su estilo comunicativo personal es sumiso. Es decir, no discute y no reclama su derecho como cliente; pero quizá decide en ese momento no volver a pisar el restaurante ni recomendarlo a sus amistades. Se trata de una actuación que le generará un profundo estrés, ya que la persona en esa situación se siente maltratada por el establecimiento, ninguneada incluso. Por otro lado, el silencio ante el error cometido no permite ofrecer una segunda oportunidad a los profesionales del restaurante para recibir la queja, atenderla y mejorar su modo de trabajar en el futuro. En conclusión, nadie gana; todos pierden, en realidad.

Segunda posibilidad: si, por el contrario, su reacción es llamar de manera arrogante al camarero y decirle de malos modos que el servicio es un desastre y que no piensa volver a su restaurante, su estilo comunicativo personal es agresivo. Tal reacción no va encaminada a la resolución del problema, sino que, antes bien, crea conflictos adicionales, como la tensión

emocional que sentirán todos los implicados (incluidos su acompañante y otros clientes, espectadores involuntarios) y la humillación simbólica de quien ha atendido su queja, pues ha de aguantar profesional y estoicamente los exabruptos.

Tercera opción: si su reacción natural es llamar al camarero y pedirle por favor que le caliente la sopa, su estilo comunicativo personal es asertivo y está enfocado hacia una resolución cooperativa del problema que beneficie a todos. Usted toma su sopa en buenas condiciones, el camarero entenderá que algo ha fallado y que conviene mejorar —aunque solo sea para ahorrarse la ineficiencia de tener que servir dos veces el mismo plato al mismo cliente— y los comensales que le acompañen disfrutan de una bonita velada. En definitiva, todos han ganado.

En suma, la asertividad es la habilidad comunicativa interpersonal que consiste en saber transmitir verbalmente nuestras opiniones, creencias y sentimientos personales de manera clara y firme, pero sin agredir nunca a otros, y siempre poniendo el foco en la resolución cooperativa de los problemas.

Podemos resumir el estilo comunicativo de las personas asertivas en seis estrategias verbales, que podemos aplicar de manera sencilla y productiva en las conversaciones de la vida cotidiana.

INSISTIR, PERO EDUCADAMENTE

La primera técnica verbal asertiva es la repetición amable. Consiste en expresar nuestro punto de vista con claridad, firmeza, serenidad y educación cuantas veces sea necesario. Por ejemplo, suena su teléfono y, al descolgar, un teleoperador nos ofrece una oferta que no nos conviene. Si somos personas asertivas, una vez que hayamos escuchado el motivo de la llamada, podemos responder: «Gracias, pero no me interesa». Que sea un teleoperador quien llama puede tomarse aquí a modo de metáfora: en la vida, nos encontramos con frecuencia en la situación de tener que interactuar con personas de una u otra índole empeñadas en «vendernos» algo que no necesitamos ni hemos pedido.

Supongamos ahora que el teleoperador, literal o metafórico, no cuelga y repite su propuesta. Las personas asertivas están también en su derecho comunicativo de insistir amablemente en el rechazo de esa oferta repitiendo «Gracias, pero no me interesa». Si, a pesar de que es evidente que no somos receptivos, el teleoperador continúa enumerando las ventajas de su producto, podemos interrumpirlo con amabilidad: «Perdone, pierde su tiempo; gracias, pero no me interesa». Y así sucesivamente hasta llegar a un límite razonable, traspasado el cual el receptor de la llamada puede decir «Gracias, pero no me interesa; perdone, voy a colgar» y concluir la interacción.

No es necesario justificarse, ni utilizar excusas que alarguen la conversación inútilmente; basta con decir nuestra frase de despedida con tono amable y tranquilo. Al seguir nuestro guion sin desviarnos, logramos no perder nuestro tiempo, ni hacérselo perder a los demás. Cuando usamos la repetición amable, difícilmente pueden enredarnos ni manipularnos, porque nos mantenemos con firmeza en nuestra posición inicial.

A numerosas personas les resulta muy difícil no sentirse mal cuando han de rechazar de manera inequívoca una propuesta insistente. Si usted tiende a sentir malestar ante la situación de tener que decir «no» a una oferta que no ha solicitado y que no es de su agrado, no se incomode ni se culpabilice. Simplemente, pruebe a mantener en la próxima ocasión un rechazo educado, pero firme, basado en la repetición amable de su negativa.

CADA UNO TIENE SU RAZÓN

Abordemos ahora otra técnica verbal asertiva, la concesión relativa. Lo de «relativa» indica que se trata de una concesión solo a medias, pues, en efecto, consiste en dar parcialmente la razón a nuestro interlocutor en lo que consideramos que hay de cierto en sus argumentos, pero sin dejar de reafirmarnos en los nuestros. Es una buena estrategia para controlar comunicativamente la situación cuando somos la diana de una crítica directa. (Para saber más sobre cómo reaccionar ante los comentarios agresivos, puede leer el capítulo 6.)

Suponga, por ejemplo, que un trabajador B dirige una recriminación a un compañero:

A: ¿Estás enfadado conmigo? ¿Ocurre algo?

B: Siempre entregas tu parte en el último momento, y eso retrasa las tareas del resto del equipo.

Ante un comentario de esta índole, las personas asertivas pueden responder con tono tranquilo, autocontrolando su voz y su gestualidad:

A: Es posible que tengas razón, quizás entrego mi parte alguna vez en el último momento, pero siempre dentro del plazo, y no creo que retrase al equipo, porque como soy muy perfeccionista, mi trabajo es siempre impecable y nunca hay que revisarlo.

Se trata de enviar a nuestro interlocutor el siguiente mensaje: «Tú tienes tu parte de razón, y yo tengo la mía. Ambos somos razonables. Nadie tiene por qué ganar, ni nadie tiene por qué sentir que ha perdido». Por tanto, la concesión relativa es una buena técnica asertiva cuando se recibe una crítica personal directa, porque nos permite asumir selectivamente esa crítica (es decir, solo una parte de ella), a la vez que nos autoafirmamos en nuestro modo de actuar.

CAPACIDAD DE DISTANCIARSE

Imagine una discusión de pareja prototípica en la que se suceden las recriminaciones mutuas:

Él: Sabes que no me gusta que dejes tirada tu ropa por el suelo del cuarto de baño, pero hoy, otra vez, has vuelto a hacerlo.

Ella: ¡Claro! Voy muy justa de tiempo por las mañanas, porque monopolizas el cuarto de baño.

Él: Pero ¡es que dejas un rastro de ropa detrás de ti, como una babosa!

Ella: ¡Anda, que el que fue a hablar...!

Todos reconocemos estas escenas en las que un supuesto diálogo se convierte en una progresión de reconvenciones recíprocas. En casos como el del ejemplo, las personas asertivas son capaces de salir de la espiral emocional y observar la situación desde otra perspectiva; es decir, reenfocan la conversación y desplazan el foco de atención de la discusión hacia un análisis más abstracto de lo que está ocurriendo en ese momento, como si contemplasen la situación desde fuera. De este modo, pueden reconducir esa situación de tensión:

Ella: Mira, estamos los dos muy cansados. Llevamos un par de semanas muy duras de trabajo. No vale la pena que discutamos en este momento. Yo estoy un poco baja de energía. ¿Cómo te sientes tú?

El reenfoque permite neutralizar ese bucle de energía negativa que realimenta una discusión y guiar la conversación —de una manera beneficiosa para ambos interlocutores— desde la recriminación mutua hacia la recuperación del sentimiento de complicidad interpersonal. A menudo, esta estrategia consiste también en intentar un enfriamiento de la línea creciente de hostilidad, aplazando la conversación a un momento más sereno.

LAS VENTAJAS DE SER CONCRETO

Las personas con un estilo comunicativo claro no son imprecisas, ni ambiguas, sino que expresan su punto de vista con concreción, evitando una vaguedad que pueda provocar malentendidos incontrolables.

Imagine que un cliente entra en un bar para comer algo. Cuando el camarero le pregunte qué quiere, no tiene demasiado sentido responder lacónicamente «Póngame un bocadillo», pues solo cabe esperar el consabido y desesperante diálogo posterior:

Camarero: ¿De qué lo quiere?

Cliente: Ay, ¿de qué tiene?

Camarero: De muchas cosas. Mire, lo tiene ahí, en la pizarra.

Cliente: Pues no sé... Es que... Bueno...

El intercambio de frases puede prolongarse hasta que uno de los dos pierda la paciencia. Lo lógico es ser más concreto desde el principio:

Camarero: Buenos días, ¿qué desea?

Cliente: Póngame un bocadillo de tortilla de alcachofas con pan integral untado con tomate.

Camarero: De acuerdo. ¿Algo más?

Cliente: No, gracias.

Camarero: Ahora mismo se lo traigo.

Una lógica no muy distinta opera en las conversaciones tanto profesionales como personales. De igual manera que un camarero no puede adivinar qué queremos comer leyéndonos telepáticamente el pensamiento si no se lo decimos con todas las palabras, nuestros interlocutores tampoco entenderán qué queremos decir si no lo expresamos explícita, concreta y claramente. En suma, de manera asertiva.

En las organizaciones, a menudo, ante la pregunta de un empleado «¿Cuándo tengo que entregar este proyecto?», oímos respuestas como estas:

- Para lo antes que puedas.
- ¡Corre prisa!
- ¡Huy! ¡Es urgente! ¡Para ayer!

Son respuestas habituales, casi fórmulas fijadas, muy enfáticas, pero poco operativas. Una información mucho más concreta sería de mayor utilidad:

—Hoy es lunes. Tenemos la videoconferencia programada pasado mañana a la una de la tarde, y yo necesito leer tu documento antes. Por tanto, el límite para la entrega es el miércoles a las nueve de la mañana.

De hecho, con cierta frecuencia, profesionales procedentes de otros países (y, por tanto, de otras culturas organizativas) que trabajan en España me expresan su extrañeza ante la falta frecuente de especificidad de muchas de las instrucciones que reciben. Este es el caso, por ejemplo, de un empleado que acaba de incorporarse y se dirige a un superior o a un colega con esta sencilla duda:

—¿Cómo tengo que hacer esto?

Pregunta que suele recibir en respuesta indicaciones tan poco específicas como las siguientes:

- Como tú veas.
- Tú mismo/-a.
- Como siempre lo hacemos.

Diversos trabajos especializados sobre la sociología de los ámbitos profesionales —que coinciden de manera palmaria con mi propia experiencia como asesora— muestran que en nuestro país la comunicación de una parte de los responsables de grupos humanos se caracteriza por el uso abundante de generalizaciones (como las tres frases anteriores) y la omisión de especificaciones precisas, sumamente necesarias. Quizá tenemos directivos que creen mandar mucho porque levantan la voz y emiten órdenes taxativas, pero que no son realmente asertivos, y cuya eficacia, por tanto, deja mucho que desear.

La explicitud concreta y clara sirve no solo para el trabajo, sino también para nuestra vida comunicativa personal. Vale la pena recordar que nuestra pareja, nuestra familia, nuestros amigos no suelen contar con la adivinación entre sus habilidades interpersonales. No esperemos que adivinen nuestras intenciones y pensamientos por amor o amistad. Es probable que alguien de nuestro entorno íntimo nos haya dirigido (o recibido) en alguna ocasión frases como estas:

- No te importo. Apenas me llamas durante el día.
- No me consideras. Nunca valoras mi trabajo.
- Jamás me haces halagos.
- Nunca me dices que soy guapo/-a.

- No me presentas a tus amigos.

Ahora bien..., ¿no resultaría mucho más claro, valiente y proactivo transformar esas recriminaciones *a posteriori* en peticiones claras previas a la queja?

- ¿Sabes qué? Me encanta cuando suena mi móvil, y veo que ieres tú!
- Me anima mucho que te sientas orgulloso/-a de lo que hago.
- Me haría mucha ilusión que me felicitaras cuando algo me sale bien.
- Me gusta mucho cuando me dices que estoy guapo/-a.
- ¡Qué bien lo pasamos con Aitor! ¡A ver cuándo salimos con otros amigos tuyos! Me encantaría.

Explicitar los deseos o necesidades es también mostrarse, arriesgarse, así que para ser asertivos debemos también ser valientes en nuestra comunicación diaria. Aunque solo sea porque nos ahorraremos tiempo y malos rollos posteriores.

Transformar las quejas en peticiones claras y valientes no es un cambio lingüístico banal. Por el contrario, constituye toda una declaración tanto de responsabilidad comunicativa de las propias necesidades como de respeto a los estilos diferentes del otro. Convertir las quejas en peticiones implica un cambio muy importante de actitud ante la relación, un compromiso sincero con la calidad del vínculo interpersonal.

A la vista de las situaciones propuestas, podría parecer que las personas asertivas, en su claridad y concreción, tal vez resulten rudas y poco corteses, y pueden, por ello, provocar conflictos comunicativos. Sin embargo, no es así. Es cierto que los hablantes con tendencia a un estilo indirecto o esquivo pueden sentirse sorprendidos ante una actuación comunicativa asertiva. También es verdad (tristemente) que a menudo se espera de las mujeres y, en general, de los subordinados que utilicen una comunicación evasiva y sumisa, de modo que sus intervenciones asertivas pueden sorprender por inesperadas. Ahora bien, lo inesperado y sorprendente no es necesariamente negativo en comunicación. De hecho, existen también las gratas sorpresas. En realidad, las personas asertivas no provocan conflictos conversacionales cuando exponen claramente su posición, sino que los impiden, como muestra de modo especialmente claro la siguiente estrategia verbal de la asertividad cotidiana.

MÁS VALE PRECISAR QUE GENERALIZAR

Expresar valoraciones o juicios negativos de carácter generalizador constituye una actuación comunicativa notablemente agresiva, porque quien los formula adopta una posición de superioridad sobre el interlocutor:

- Eres muy lento/-a haciendo el trabajo.
- Eres demasiado cándido/-a (pareces bobo/-a), te lo crees todo.
- Siempre lo abandonas todo enseguida.
- Nunca llegarás a nada.
- No puedo confiar en ti.

Este posicionamiento arrogante ante el otro no ayuda en nada a la comunicación, ya que, por el contrario, promueve el antagonismo, la falta de sintonía, y no suele contribuir a la solución real de los problemas, sino que los agrava. De hecho, cuando se dirigen opiniones desvalorizantes como estas a niños o jóvenes, o bien a personas con la autoestima dañada o muy baja (como mujeres sometidas a maltrato), a menudo se convierten en profecías autocumplidas, pues quien recibe el juicio ponzoñoso acaba creyendo que es cierto y se comporta en consecuencia.

Sin embargo, la persona asertiva es justo lo contrario del hablante tóxico. Supongamos que un profesor de escritura, después de corregir el trabajo de un estudiante, ciertamente muy flojo, le dice: «Tu escrito es un desastre». Esa frase constituye un ejemplo de estilo comunicativo opuesto al asertivo. Tales palabras solo consiguen que el estudiante se sienta juzgado y condenado, sin obtener ninguna información aprovechable que le permita mejorar su manera de escribir. Con su intervención, el profesor habrá dejado claro quién es el que sabe —quién es la autoridad— y quién es un ignorante, es decir, habrá realizado un claro ejercicio de poder. Ahora bien, con semejante crítica, ¿habrá conseguido que su estudiante escriba mejor? La respuesta es indudable: ¡no!

En este mismo caso, un docente asertivo emitiría una valoración razonada con el fin de aconsejar al alumno:

—En tu escrito de 40 líneas, he marcado 25 faltas de ortografía, 4 de ellas muy graves. Hay dos problemas de concordancia entre sujeto y verbo en el tercer párrafo, y tienes que revisar en el diccionario el significado del adjetivo plausible, porque lo utilizas de manera inadecuada.

El profesor asertivo evita los juicios generalizados y hace referencia a hechos concretos. Con esta concreción, el estudiante no se sentirá condenado a la «muerte» académica, sino que aprenderá en qué ha fallado y en qué tiene que mejorar. El beneficio de esta estrategia asertiva es máximo para ambos.

Algo similar sucede en conversaciones más personales:

—Eres un/-a egoísta. Nunca haces nada por mí. Cuando estoy bajo/-a de moral, simplemente pasas de lo que me ocurre.

Recriminar a nuestra pareja o a un amigo en esos términos es una intervención que hiere y no ayuda en nada a que el otro pueda actuar de manera diferente a partir de ahí (recordemos los ejemplos del apartado anterior). Una versión más concreta y, por tanto, más clara y asertiva podría ser:

—Me gustaría que vinieras a buscarme al trabajo cuando te digo que estoy bajo/-a de moral, o que me trajeras música (o flores) a casa de vez en cuando. Sabes que me hace mucha ilusión.

Permítame que insista: convertir la queja en una petición es un cambio lingüístico que trae consigo implicaciones muy positivas para la relación. Es una muy buena práctica comunicativa, un *must* en la gestión de nuestras conversaciones, una especie de superalimento comunicativo. Implica tener la valentía de reorientar la responsabilidad y, en lugar de hacerla recaer sobre el

otro (queja), desplazarla hacia uno mismo (petición). Y, por cierto, en esa misma búsqueda de concreción, es de gran ayuda para la relación centrar la conversación en la solución, más que en el problema.

En apartados y capítulos anteriores hemos tratado de la importante función que desempeña el cumplido sincero en nuestras conversaciones. Pues bien, el estilo asertivo preciso puede ayudarnos también a expresar elogios más eficaces. De este modo, en lugar de fórmulas genéricas como:

- Buen trabajo.
- Bien hecho.

dirigidas a colaboradores o colegas, que pueden sonar rutinarias e impersonales a quien las recibe, podemos, contrariamente, alabar los detalles, como en:

—Enhorabuena por haber detectado el fallo en la última fase de la implementación antes de que el proyecto entrara en Sistemas, porque nos has ahorrado muchas horas de trabajo y muchos dobles de cabeza a todo el equipo.

Elogiar el buen hacer de alguien expresando detalles precisos del porqué de la alabanza conlleva varias virtudes interpersonales: (a) demuestra que la persona que está al cargo (si ese es el caso) está pendiente de la tarea; (b) refleja que esa persona con tareas de coordinación se tomó el trabajo de fijarse en el desempeño del colaborador; y (c) expresa que el elogio es auténtico, frente a fórmulas prefijadas como «Buen trabajo».

Por supuesto, las bondades de esta concreción en las palabras de aprobación que les dirigimos a los demás funcionan igualmente en las relaciones personales. Vale la pena tenerlo en cuenta cuando queramos dirigir a nuestra pareja, hijos, amigos o conocidos una frase valorativa que resulte realmente gratificante para el destinatario. En suma, hablar con precisión de hechos o deseos concretos —es decir, utilizar un estilo asertivo—, en vez de emitir juicios generalizados similares a condenas, sintoniza a las personas, salva relaciones, desbloquea problemas y convierte la conversación en algo cooperativo y muy estimulante. Precisamente, en escenas conversacionales con mucha tensión, adquiere pleno sentido la siguiente estrategia verbal asertiva.

PARA RECRIMINAR, HABLEMOS DESDE EL «YO»

En situaciones de enfrentamiento directo con otras personas, cuando nuestra emocionalidad está afectada por el enfado o la frustración, es importante mantener el autodominio necesario para utilizar una actitud asertiva que no empeore el problema, sino que ayude a resolverlo. Expresemos con claridad y respeto nuestro punto de vista, así evitaremos que nuestro interlocutor se sienta atacado y opte por ponerse a la defensiva.

De este modo, si tenemos que hacer una recriminación, decir lo que no nos gusta del otro, expresarla mediante una formulación como «No ayudas nunca en casa» o «Nunca cumples tus promesas», por ejemplo, no funciona. Primero, porque, como vimos más arriba, esta

generalización devastadora no se remite a un caso concreto; segundo, porque estas frases están formuladas sobre los fallos del «tú», en lugar de basarse en los sentimientos del «yo». Así expresadas, son una acusación directa que provoca en quien la recibe una reacción a la defensiva, que se cierre en banda, deteriorando la sintonía con nuestro interlocutor.

Las personas asertivas cuando se ven involucradas en un desacuerdo no se enfocan en el «tú», en lo que es recriminable del otro, sino en hablar desde el «yo», desde el propio sentimiento, lo que permitirá mantener una conversación mucho más productiva. A la hora de reconvenir, por ejemplo, a un incumplidor de promesas, como el que aparecía en el párrafo anterior, una intervención asertiva puede consistir en decirle: «Me siento desilusionado/-a (o decepcionado/-a) cada vez que me prometes algo y luego no lo cumples».

Básicamente, el contenido expresado es el mismo, pero la estrategia de centrar las palabras en los sentimientos propios, en lugar de señalar lo que la otra persona ha hecho mal, nos ayuda a mantenernos centrados en el problema que hay que resolver, en lugar de destinar nuestras palabras a acusar o culpar al otro. Si adoptamos verbalmente la posición del «yo», eludiendo la referencia directa y acusadora al «tú», evitaremos invadir el territorio de la otra persona.

En las recriminaciones, hablar desde el «yo», expresando lo que se siente u opina y evitando referirse de manera hiriente a lo que la otra persona hace mal, resulta clave para conseguir que nuestros mensajes de crítica sean mejor aceptados. Al formularlos desde una postura asertiva, expresan una preocupación personal, no una condena a nuestro interlocutor, al que le damos la oportunidad de que conozca claramente nuestro parecer sin que se sienta herido. Hablar desde el «yo» es, de hecho, una buena estrategia lingüística que es recomendable cuando tenemos que enfrentarnos, en general, a una conversación difícil.

Ya ve: los pronombres, *tú, yo, nosotros...* no son palabritas banales sin repercusión alguna en nuestra vida social. Por el contrario, cómo usamos los pronombres en la conversación dice mucho de nosotros. Fíjese, por ejemplo, en la manera de hablar sobre su responsable o superior. Cuando se trata de problemas, ¿habla en primera persona del singular, de «yo»? (y se responsabiliza, así, de los posibles errores)... ¿O, más bien, desplaza la responsabilidad hacia los demás, y usa formas de «tú» y «vosotros»? (O quizás echa mano de un «se» impersonal.) Y cuando se trata de logros, ¿desde dónde se posiciona ese jefe en sus palabras? ¿Desde el «yo» (aplicándose todo el mérito), o bien incluyendo al resto del equipo con la forma de plural «nosotros»?

ANTE LA ALEGRÍA DE LOS DEMÁS, USEMOS PALABRAS EMPÁTICAS

Todos hemos experimentado en alguna ocasión la triste sensación de desánimo y decepción, de frustración de la expectativa de alegría en común, cuando hemos compartido en una conversación una buena noticia, y la persona con quien conversamos, lejos de regocijarse con nuestra satisfacción, se ha mostrado tibio, cuando no directamente ha ignorado nuestro comentario.

Supongamos, por ejemplo, que expresamos una alegría sincera como:

—¡Me han ascendido!

Y como respuesta, nuestro interlocutor nos dedica una frase minimalista como:

—Ah, qué bien.

O incluso, ignorando por completo nuestro esfuerzo y logro personal, nos responde un enunciado como:

—Ah, pues a Clara, la de Auditoría, también la han promovido.

A las personas entusiastas y vitales, estas reacciones distantes y hostiles ante una información que esperábamos fuente de satisfacción compartida nos resultan desconcertantes y tristes. Y sin embargo, lamentablemente, ¡qué frecuentes son! Demasiada gente regatea energía en expresar animación ante la felicidad de los demás, cuando, en realidad, ser capaces de compartir la alegría ajena implica una generosidad que nos hace grandes y que refuerza los lazos profundos con nuestros congéneres.

La psicología positiva distingue cuatro clases de posibles reacciones como respuesta a una persona que expresa lo que para ella es una buena noticia: (i) apoyo entusiasta y verdadero (respuesta activa constructiva),¹ (ii) apoyo comedido (pasiva constructiva), (iii) ignorar lo sucedido (pasiva destructiva) y (iv) resaltar los aspectos negativos de lo sucedido (respuesta activa destructiva). Veamos un ejemplo concreto de las cuatro posibles actitudes:

Irene dice: «¡He aprobado las oposiciones!».

Tipo de respuesta	Formulaciones
Activa constructiva: (apoyo sincero y entusiasta)	¡Qué fantástica noticia! ¡Me alegro un montón! ¡¡Esto hay que celebrarlo!! ¿Qué porcentaje de candidatos habéis aprobado? ¿Puedes elegir destino? * Comunicación no verbal: contacto visual mantenido, sonrisa genuina, tocar al otro.
Pasiva constructiva (apoyo comedido)	Qué bien. * No verbal: no hay apenas expresión emocional.
Pasiva destructiva (ignorar lo sucedido)	Ay, pues yo tengo una contractura en el hombro desde hace días que me duele un montón. * No verbal: contacto visual mínimo, girar el cuerpo en otra dirección, salir del espacio común.
Activa destructiva (resaltar los aspectos negativos de la noticia)	¿Oposiciones? ¿Tu objetivo es tener una plaza fija? Pero ¡si la gente que saca una plaza se apoltrona y al cabo de pocos años se aburre como una ostra y hace mal y a desgana su trabajo! La verdad, creía que eras más ambiciosa. *

No verbal: gestos característicos de emociones negativas como ceño fruncido, expresión de desaprobación.

Investigaciones empíricas demuestran que, en estos contextos, cuando las personas reaccionan con una comunicación sincera y entusiasta, y no, en cambio, hostil, crecen los sentimientos de afecto entre quienes conversan.

Es triste pero, a buen seguro, todos hemos sido destinatarios de respuestas descorazonadoras por parte de colegas e incluso amigos que se han limitado a una expresión trillada, dicha de manera desganada, o que han echado un jarro (comunicativo) de agua fría sobre nuestra alegría al ignorarnos o verter su negatividad sobre nuestra emoción positiva. Muchas personas no se consideran a sí mismas hablantes agresivos porque no levantan la voz ni dicen palabras malsonantes, pero sus interlocutores sentimos la hostilidad latente de sus intervenciones, por mucho que estén formuladas en volumen templado. Frustrar la alegría de otros es una forma feroz de agresión comunicativa.

LA CONVERSACIÓN ASERTIVA ES CUESTIÓN DE PRÁCTICA

Hablar con serenidad, expresando nuestros sentimientos y puntos de vista, respetando al otro, pero respetando también nuestro sentir, no es sencillo, no nos «sale» de modo espontáneo, si no hemos tomado conciencia previamente y hemos pensado con qué palabras y expresiones expresarlo. Requiere que ejercitemos otras maneras más sanas y eficaces de decir las cosas en diferentes situaciones conversacionales de nuestra vida. Le invito a probarlas. Percibirá muy pronto las diferencias.

Defendernos de las agresiones verbales

En un capítulo anterior describimos la conversación como un espacio guiado por un principio de cooperación. Sin embargo, en ocasiones, las conversaciones no parecen contextos cooperativos, precisamente. ¿Quién de nosotros no ha sido en alguna ocasión la diana de un dardo lingüístico como estos, lanzado ante nuestros compañeros de trabajo y con el ánimo claro de masacrarnos en público?

- ¡No me extraña que nadie quiera trabajar contigo!
- ¡Si hicieras tu trabajo como debes, ahora no estaríamos pringando!

Y es probable que todos, en un momento u otro de nuestras vidas, hayamos recibido un sarcasmo malevolente:

- ¿Siempre tienes que ser la reina de la fiesta?
- Tío, ¿te crees el gracioso oficial o qué?

Cuando lo pensamos, tenemos que admitir (dolorosamente quizá) que los ataques verbales forman parte de nuestros intercambios verbales cotidianos.

NO SOLO LOS POLÍTICOS ATACAN CON LAS PALABRAS

Nadie ignora que el ataque verbal constituye una estrategia frecuente en la comunicación política. Por desgracia, resulta fácil comprobarlo a diario en las noticias, los medios, las redes sociales. Ciertamente, algunos políticos son más proclives que otros a esta estrategia retórica, que Cicerón llamó *argumentum ad hominem* (que podría traducirse como «argumento contra la persona»). En ella, bajo la apariencia de un argumento, se expresa tan solo un contenido puramente emocional, el desahogo del insulto. Es un recurso para provocar intencionadamente un conflicto, y, así, no hablar sobre un tema que no conviene al orador-insultador.

A lo largo de la última campaña presidencial en Estados Unidos, por ejemplo, el entonces candidato Donald Trump basó su estrategia precisamente en la confrontación verbal más tosca y grosera que se había visto jamás en un duelo electoral. Su rival, Hillary Clinton, se vio en la tesitura de entrar igualmente al trapo, de modo que los supuestos debates sobre propuestas políticas se convirtieron en un intercambio de insultos feroces.

Pero el uso del lenguaje como arma arrojadiza no solo ocurre en la lucha política, sino que también está presente en nuestra práctica comunicativa.

LAS AGRESIONES VERBALES EN LA VIDA COTIDIANA

Los ejemplos del inicio del capítulo ilustran embestidas verbales que recibimos en un momento u otro de nuestro día a día. Seguro que recuerda situaciones en las que fue destinatario o testigo de un ataque verbal. Alguien que hizo en público una burla hiriente a su costa; una persona que le recriminó algo de forma violenta y hostil; aquella otra que interrumpió de malos modos cuando usted intervenía en una reunión...

Sabemos que no resulta fácil hacer frente a estas acometidas comunicativas: no queremos dejarnos avasallar, pero tampoco buscamos entrar en una espiral de violencia de la que podríamos salir malparados. Así, cuando estamos siendo agredidos en una conversación, ¿qué estrategias lingüísticas podemos utilizar para neutralizar de una manera efectiva y, si es factible, elegante, esas andanadas de hostilidad verbal?

EL «YUDO CON PALABRAS»

En el ámbito de la comunicación, algunos expertos se han especializado precisamente en analizar qué tácticas verbales resultan más eficaces para gestionar esas agresiones verbales. Entre ellos está la pedagoga y psicóloga alemana Barbara Berckhan, que ha propuesto varias estrategias de autodefensa verbal. Comentaremos algunas de ellas y también las ampliaremos para que resulten aún más útiles y aplicables a nuestra experiencia cotidiana.

Barbara Berckhan emplea una metáfora brillante para explicar su propuesta, pues denomina *yudo con palabras* al conjunto de las tácticas verbales que plantea. La idea esencial de este recurso defensivo es que, ante un ataque verbal, debemos tener siempre en mente que las palabras que alguien nos dirige pueden interpretarse como una ofensa personal o bien como un simple comentario desafortunado que vale la pena aclarar. En el primer caso, es decir, si interpretamos la intervención del otro como un insulto, gana el agresor verbal porque ha conseguido que sus palabras nos afecten. En el segundo, en cambio, al considerar que esas palabras son una inconveniencia propia de alguien con pocas luces, sencillamente podemos seguir conversando, y así damos una segunda oportunidad a nuestro interlocutor para que se explique más allá del exabrupto.

Las estrategias de autodefensa conversacional que trataremos aquí son tres: 1) cómo responder de manera tranquila a las impertinencias, sin sentirnos ofendidos y sin ofender; 2) cómo evitar enzarzarnos en una riña replicando con inteligencia, humor o silencio; y 3) cómo desactivar la agresividad de nuestro interlocutor cambiando de tema.

RESPONDER DE MANERA TRANQUILA

Esta primera táctica consiste en responder ante una impertinencia con una réplica desintoxicante, como la llama Barbara Berckhan. Imagine que un compañero de trabajo le dice:

—Tu parte del informe es un completo desastre.

Ante una andanada como esta, la réplica desintoxicante consiste en ofrecer una segunda oportunidad al impertinente que ha lanzado esas palabras virulentas, dándole una respuesta constructiva que diluya la ponzoña de su intervención (por seguir con la metáfora). Tal respuesta no debe contener palabras despectivas, para que se haga evidente que no nace de un sentimiento de agravio. En el caso anterior, una buena réplica desintoxicante consistiría en decir de manera neutra:

—Exactamente ¿qué quieres decir con eso?

De este modo, ofrecemos a nuestro interlocutor la posibilidad de que pueda reformular de una manera más razonable y constructiva su frase hostil. Al ejercer nuestro autodominio, le concedemos una segunda oportunidad y lo invitamos a aclarar, de una manera más objetiva, sus palabras agresivas como si nos hubiesen parecido ambiguas. Podría compararse al yudoca que, ante un abalanzamiento del oponente, se limita a rodearlo con sus brazos para inmovilizarlo. Como los yudocas, nos conviene aprovechar la violencia del otro para apartarnos en el momento preciso y dejar que ruede solo por el suelo.

Con esa réplica desintoxicante, reflejamos que el comentario insolente, la observación estúpida o la burla maliciosa ni nos han rozado emocionalmente ni, desde luego, nos han afectado en absoluto. Al mismo tiempo, demostramos que nuestro atacante no tiene el control comunicativo porque no ha logrado desestabilizarnos con su agresión, que ha quedado neutralizada. Y dejamos claro también que deseamos proseguir con la conversación y, en consecuencia, que se restablezca el funcionamiento normal de la relación laboral o personal.

Especialmente cuando se trata de una interacción en un ámbito público, como una reunión o grupo de trabajo, conservar la calma es muy importante no solo para nuestra propia armonía emocional, sino también para reforzar nuestra imagen pública de temple profesional. Es difícil, claro que sí. Pero tenga en cuenta que siempre que se ha pedido la evaluación de los espectadores ante una situación de enfrentamiento verbal entre dirigentes políticos o expertos de otros ámbitos, la audiencia suele considerar que ha vencido la persona que ha sabido autocontrolarse y mantenerse tranquila.

Cabe, por supuesto, que el interlocutor pendenciero, en lugar de regresar al terreno de la calma profesional, ascienda por la espiral de hostilidad verbal y nos suelte una réplica hiriente:

—¿Tú eres sorda o qué te pasa?

Ante una contestación tan antagónica como esta, lo que nos pediría el cuerpo es encendernos y espetar algo del estilo «Aquí el único sordo, además de imbécil, que hay eres tú». Sin embargo, responder en esta línea es entrar en el juego del insultador, lo que no nos conviene, sobre todo si hay otros espectadores del diálogo.

Por el contrario, la táctica del yudo comunicativo sugiere que, si nuestro interlocutor persiste en su postura ofensiva o sube un peldaño en su escalada de agresividad verbal, tenemos que ser pacientes e insistir una vez más en nuestra respuesta estratégica. De lo contrario, nos enzarzaremos en una agresión verbal mutua que no hemos iniciado, en la cual no queremos participar y que, además, nos va a generar tanta tensión negativa que quizá nos la llevemos a casa. No caigamos en la trampa. Se trata de tener muy claro que, a menudo, la violencia verbal del otro tiene que ver con sus propios problemas, así que no vamos a permitir que descargue su rabia contra nosotros utilizándonos como un frontón que le devuelva la agresividad para que así pueda desahogarse en un intercambio airado de agresiones. Por tanto, sin ignorar su comentario tóxico, y siempre desde la calma, podemos responder de manera más explícita:

—Tu comentario me ha sorprendido. Me gustaría saber por qué me has dicho algo así.

Esta invitación reposada y pacífica —pero, insisto, no sumisa— a seguir hablando sobre algo incómodo, dejando a un lado el tono agresivo y el sentimiento de estar sufriendo una ofensa que hay que vengar, nos permitirá controlar ese duelo verbal.

En caso de que, a pesar de la postura dialogante que hemos adoptado, nuestro interlocutor persista en su agresividad verbal, resultará evidente que es imposible tener por el momento una conversación razonable con él. Nosotros habremos demostrado una superioridad comunicativa real y, en consecuencia, no hay pelea. Cuando alguien busca claramente la confrontación verbal, si el otro no entra al trapo y vadea la pelea con elegancia y solvencia, a menudo el primero permanece furibundo, sin haber podido hacer estallar su energía hostil, que, con frecuencia, acaba dirigiendo a otro interlocutor. Al conservar el autocontrol, obtenemos una nueva victoria postergada, pues nuestro entorno advierte con claridad que el motivo del enfrentamiento probablemente no era nada que hubiéramos hecho o dicho incorrectamente, sino la propia frustración emocional del agresor.

Y es importante recalcar que mantener la calma no es sinónimo de cobardía o sometimiento, sino de autodominio e inteligencia estratégica.

EL SILENCIO COMO RESPUESTA

No podemos decidir qué van a decir los demás cuando hablan sobre nosotros. Pero sí puede ser una decisión nuestra cómo interpretar las palabras que nos dirigen nuestros interlocutores. Y nada nos obliga a entender un comentario fuera de tono en términos de una ofensa personal hiriente. Podemos considerar que ese mismo comentario desagradable ha sido, por qué no, un chiste involuntario o un patinazo verbal del otro; y, como respuesta, ser irónicos, divertidos o simplemente quedarnos en silencio. Ante una agresión, no siempre se nos ocurre un comentario brillante e irónico; pero callarnos siempre podemos hacerlo sin problema.

Veamos un ejemplo real en el que la táctica de omitir la respuesta demuestra su efectividad. Podríamos titular la escena «Cómo tranquilizar con un silencio calculado a un grupo de personas airadas». Transcurre en un aeropuerto, donde un grupo de pasajeros a los que la compañía aérea

les ha extraviado sus equipajes está reclamando, no siempre con buenos modos. Un empleado del personal de tierra habla con cada pasajero y hace preguntas para rellenar un cuestionario de control. Sin embargo, no es nada sencillo, porque todo el grupo en general está bastante enfadado.

Cliente 1: ¡Esto es un cachondeo, estamos hartos!

Empleado: (Silencio)

Cliente 2: ¡Sois un hatajo de incompetentes!

Empleado: (Silencio)

Cliente 3: ¡Esta compañía es una porquería! ¡Y tú un inútil!

Empleado: (Silencio) (Dirigiéndose al cliente 4) ¿Podría describirme su maleta, por favor?

Cliente 4: Es grande, morada y lleva una pegatina de Barcelona.

Empleado: Gracias, ya lo he anotado.

Cliente 4: De acuerdo.

El empleado no contesta a ningún insulto. Se limita a hacer sus preguntas y solo tiene en cuenta los datos objetivos que le dan los pasajeros que colaboran. Ignora todas las observaciones que no son relevantes para el formulario. Tampoco replica con frases como «¿Quieren calmarse?» o «Soy un simple trabajador, no me falte al respeto». El resultado es que el torrente de insultos se va acallando y, finalmente, cesa. Todos comprenden que no tiene sentido meter prisa, porque el empleado no reacciona, no deja que le provoquen, no contraataca.

El empleado ha recurrido a la técnica del yudo comunicativo de no oponer resistencia alguna, sin dejar que todos esos exabruptos le afecten, como si no existieran. Solo hace caso de lo que aporta algo a la solución del problema. De ese modo, irradiando una serenidad sólida, logra desactivar la energía del descontento colectivo, lo que le permite determinar rápidamente a quién le faltaba qué maleta. Su silencio selectivo condensa y simplifica la conversación, resolviendo al menos la parte comunicativa y administrativa del problema.

En el silencio no hay drama. El silencio es una buena estrategia autodefensiva muy infravalorada en una cultura de «desparrame» verbal como la nuestra. Hacer caso omiso intencionada y conscientemente de un comentario desafortunado puede producir una enorme relajación en el clima crispado de una disputa. No es obligatorio decir algo cuando alguien nos hace un comentario chocante o hiriente. Podemos elegir no prestar la mínima atención. Mucha gente se da cuenta de lo tontos y absurdos que son algunos de sus comentarios cuando no encuentran eco, ni respuesta, sino simplemente silencio por parte de quien los escucha.

Ignorar una observación inadecuada es a menudo lo mejor que se puede hacer para que te respeten. Por ejemplo, cuando queremos resolver un problema o avanzar en un asunto, es mejor concentrarse en lo que queremos conseguir y desentendernos de lo que no nos gusta. Dar la callada por respuesta puede utilizarse como un «quitamanchas» comunicativo muy eficaz.

Aquí quiero matizar el modelo de Berckhan. Para todos, hombres y mujeres, es fundamental sentir que no callamos desde el miedo o desde la indignación ahogada. Sin embargo, esto es particularmente crítico en el caso de las mujeres, tradicionalmente educadas en el papel de callar y ser discretas, de no discutir para resultar dulces y encantadoras. No se propone aquí un tipo de silencio timorato o asustadizo, sino una decisión deliberada y estratégica de no prestar atención a las palabras inoportunas cuando nos parezca conveniente para nuestros propósitos.

Consideremos, por ejemplo, el siguiente caso, como todos los demás, real. El escenario es una reunión de trabajo de unos diez profesionales, hombres y mujeres de perfiles técnicos de alto nivel, especialistas en ingenierías, física y geografía física, entre otras disciplinas, sentados en torno a una gran mesa ovalada. Están charlando con una recién llegada, una consultora experta en seguridad informática, que ha sido convocada para aportar su opinión especializada. Se incorpora por fin el director de este grupo interdisciplinar. Tras los saludos de rigor, interviene la experta invitada:

Experta: Gracias por hacerme una presentación general sobre la falta de seguridad en vuestra organización. De acuerdo con lo que me habéis explicado, a mi modo de ver...

Director: (Interrumpiéndola) Con esos ojos tan bonitos que tienes, seguro que lo verás muy claro...

Experta: (Prosigue, inmutable) De acuerdo. A mi modo de ver, convendría primero llevar a cabo una auditoría exhaustiva de los principales problemas de seguridad que habéis detectado.

Aunque no es imposible que algún «pelota» recalcitrante haya sonreído ante la supuesta gracia del director, es fácil imaginar el estupor general del grupo, muchos de cuyos miembros es probable que hayan querido que la tierra se los tragara ante lo inadecuado de la interrupción. La experta no se altera ni tampoco —y esto es importante— pide perdón o muestra vergüenza o incomodidad. Mantiene el contacto visual con el resto del grupo, construyendo una línea comunicativa de empatía ante el rechazo común al comentario extemporáneo. Muestra su profesionalidad y solvencia impidiendo que las palabras inoportunas la distraigan o desvíen la atención de los asistentes sobre el tema que los ha reunido. Resultado: ella muestra más dotes directivas que el propio director.

REPLICAR CON INTELIGENCIA O HUMOR

Una respuesta humorística necesita, evidentemente, más elaboración que el mero silencio. De hecho, requiere tener un alto grado de resiliencia ante las hostilidades verbales, que evite que el «puñetazo» lingüístico recibido limite nuestra velocidad mental.

Dado que no es nada fácil pensar algo gracioso cuando alguien nos acaba de atacar con sus palabras, podemos tener prevista alguna respuesta por defecto. En esta línea, por ejemplo, hace un tiempo se extendió el uso de la frase *Yo también te quiero* a modo de comodín para responder de modo irónico y con un punto humorístico a una andanada verbal:

Miguel: Nos volvemos a reunir el lunes en esta misma sala, ¿de acuerdo? Marina, a ver si entonces aportas algo útil.

Marina: Yo también te quiero, Miguel.

En efecto, cuando la ocasión y nuestro estado psicológico lo permiten, dar una respuesta humorística que provoque la sonrisa en el resto de los asistentes suele ser una estrategia que funciona bien. No se trata, claro está, de echar mano de un sarcasmo ácido o una broma cruel — una intervención así no conseguiría más que atizar la espiral de agresividad—, sino de ser capaz de manejar un humor más blanco.

Nos encontramos en una reunión en la que Begoña acaba de hacer una intervención brillante:

Directora: ¡Ajá! Muy buena idea, Begoña. Podemos ponerla en práctica de inmediato. Perfecto.

Alejandro: (Con ironía) Claaaro. Una chica perfecta solo puede tener ideas perfectas...

Begoña: (Contacta visualmente con todos los asistentes sonriendo de manera amplia y sincera) ¡Sí! Soy como Mary Poppins, ¡prácticamente perfecta! Siempre se lo digo a mis hijos, pero lamentablemente... mis hijos no tienen ni idea de quién es Mary Poppins!

El humor tiene un aspecto confrontacional, de violación benigna de una norma, como muestra la réplica de Begoña. Con el humor transgredimos alguna norma social o una idea preestablecida; en este tipo de contexto nos interesa hacerlo de un modo que deje claro que no es una agresión. En el ejemplo, Begoña alude en una reunión de trabajo a un personaje del cine infantil de hace varias décadas, lo que no resulta esperable, ni está en el horizonte de expectativas de un encuentro laboral; por eso provoca la sorpresa y, en definitiva, la sonrisa. Así, la profesional hostigada neutraliza la agresividad del otro (en este caso, Alejandro) compartiendo una sonrisa con el grupo.

EL SURREALISMO COMO RESPUESTA

Una cuarta posible estrategia de defensa verbal frente a una agresión comunicativa consiste en desmantelar las expectativas del agresor respondiendo algo completamente sorprendente, inesperado, surrealista si conviene, para cambiar de tema frente a las malas maneras del interlocutor. Si le dicen algo que a usted le parezca impertinente, hable de otra cosa.

Cambiar de tema conscientemente cuando nos enfrentamos a un comentario desagradable, embarazoso o despectivo demuestra con claridad que no nos han ofendido. Eso es precisamente lo que hace que la desviación sea tan elegante. Al mantener toda la calma y hacer como si no pasara nada, no retroalimentamos la energía negativa del comentario chocante de nuestro interlocutor. Por ejemplo:

A: Menudo ridículo está haciendo el partiducho ese al que has votado, pringado.

B: (Tras un breve y significativo silencio) Por cierto, ¿has visto el último monólogo de ese humorista tan famoso? A que es bueno, ¿eh?

Estamos desfocalizando la atención del hablante hostil; no por miedo, sino por estrategia. Lo distraemos, igual que distraemos la atención de un niño pequeño cuando tiene un berrinche y, de pronto, sacamos del bolso un llavero llamativo y se lo enseñamos. La mayor parte de las veces, funciona. El hostigante se queda tan sorprendido que esos segundos de asombro sirven para enfriar su agresividad.

¿Qué ocurre de no ser así? ¿Y si nos echan en cara que hayamos cambiado de tema? Pues lo aceptamos sin dar más justificaciones. Uno puede hablar de lo que quiera; también lo hace nuestro agresivo interlocutor, que suelta sin contemplaciones lo primero que le pasa por la cabeza sin pensárselo dos veces. Ambos tenemos los mismos derechos comunicativos, ¿no?

Esta estrategia de la desviación es muy habitual en la conversación cotidiana, en la que se cambia de tema a menudo, de manera natural y, casi siempre, sin avisar. Y no digamos ya en los medios de comunicación, en donde políticos, entrenadores de fútbol y tertulianos, por ejemplo, lo

hacen continuamente.

LA PALABRA DA FUERZAS

El lenguaje es probablemente el instrumento más frecuente y eficaz para ejercer violencia cotidiana sobre los demás. Que se lo pregunten, si no, a las mujeres que han sido víctimas de violencia de género, que narran el insulto habitual como una de las formas de trato vejatorio continuado. Sin embargo, manejado con inteligencia, el lenguaje también nos permite en muchos casos eludir la confrontación, defendernos de la agresión y reforzar nuestra serenidad interna y nuestra imagen pública.

Somos poetas de lo cotidiano: metáforas en la vida diaria

El verbo *amar* es difícil de conjugar: su pasado no es perfecto, su presente es solo indicativo y su futuro siempre es condicional.

JEAN COCTEAU

Hasta hace relativamente poco tiempo, la palabra *metáfora* se asociaba estrictamente a un tropo literario, a una figura retórica a la que recurrían los poetas clásicos, como aprendimos en la escuela y el instituto. Ya sabe, lo de «las perlas de tu boca» y «la rosa de tu rostro». Sin embargo, desde hace unas décadas, el desarrollo de la lingüística cognitiva ha mostrado que, en realidad, la metáfora forma parte de nuestra estructura mental y está presente en prácticamente todas nuestras conversaciones:

—Verónica, pásame el dinero de tu padre que voy a intentar blanquearlo, que esto de tener dinero negro se está poniendo muy feo. ¡Hay que lavarlo ya!

—¡Ay, Borja, corazón! ¡Estás hecho un poeta!

Los humanos tenemos un pensamiento esencialmente metafórico que nos permite entender una realidad o un concepto nuevos cuando los ponemos en relación metafórica —o, lo que es lo mismo, cuando establecemos una asociación comparativa— con un dominio mental que nos resulta conocido. Somos seres comparatistas: comparamos continuamente lo que nos resulta nuevo con aquello que conocemos; y, en consecuencia, describimos lo primero a partir de lo segundo. Por ejemplo, este arquitecto intenta describir a una colega el piso de una amiga común:

—¿No has visto nunca el apartamento de Felisa? Ah, pues es... yo qué sé... es... difícil de explicar. ¿Cómo decirlo? Pues es... como los pisos tipo drag queen que aparecen en las primeras películas de Pedro Almodóvar.

¿Lo ha notado? Cuando no encuentra las palabras adecuadas para describir el (original) piso, el arquitecto del ejemplo lo compara con otra vivienda que supone también conocida por su interlocutora. Y resulta interesante que el conmutador que permite poner en común lo nuevo (el piso de Felisa) con lo conocido (los apartamentos escenarios del cine almodovariano inicial) sea una palabrilla aparentemente muy anodina: *como*.

La metáfora es, a grandes rasgos, una comparación en la que la partícula *como* se ha omitido. Así, cuando decimos «Esta habitación es una leonera» para aludir a un habitáculo caótico, percibimos que lo que late bajo la frase metafórica es una comparación («es [como] una leonera»).

ESTAR HASTA LA CORONILLA DE LAS MOSQUITAS MUERTAS

La extrema utilidad de la metáfora explica que, lejos de estar limitada al lenguaje literario, forme parte de nuestro lenguaje más cotidiano. Y así, llamamos *ojo* al orificio de una aguja de coser; o, dada su cierta semejanza, *patas de gallo* a las arruguitas que se forman alrededor de los ojos. Y decimos igualmente que una relación nos *rompió el corazón*, que nuestro *dolor no ha cicatrizado*, que nos hemos *saltado un capítulo* aburrido de una lectura obligatoria o que *sus palabras fueron un jarro de agua fría*. Resulta evidente que la metáfora no es cosa solo de literatos y gente letrada. Bien al contrario, todos nosotros somos seres esencialmente metafóricos en nuestras conversaciones diarias.

En nuestras construcciones metafóricas antropomorfizamos los objetos que nos rodean. Traducido: nuestras metáforas resaltan la semejanza entre una parte de un objeto y otra parte de nuestra realidad más básica: el cuerpo humano. Nuestra corporeidad es la base más importante de creación metafórica. Y así, hablamos del *cuello* de una botella, de la *boca* de un túnel (o del metro), de la *cabeza* del alfiler, del *codo* de una tubería... El recurso al cuerpo humano está en la base de la mayor parte de nuestras metáforas tradicionales y más frecuentes, como «andarse con *ojo*», «levantarse con el *pie izquierdo*», «ser la *mano derecha* de alguien», «abrirse paso en la vida a *codazo limpio*», «ser la *cabeza visible* de un proyecto», «estar hasta la *coronilla*», «caérsele el *pelo*», «tener *mano izquierda*», «darle la *espalda* a un amigo», «regalar *los oídos* a alguien», «decir algo con la *boca pequeña*» y «tener la *cara dura*», entre una infinidad de expresiones más.

Con la invención de las máquinas, el propio cuerpo humano se comparó a un artefacto, como muestran las expresiones «perder un *tornillo*», «ir *acelerado* (o a todo/ medio/poco *gas*)», «ponerse las *pilas*», «recargar la *batería*» o «tener mucha *energía*», todas ellas metafóricas. El desarrollo de los ordenadores dio lugar a metáforas más recientes:

- Ramón es mi disco de memoria externa: se acuerda de todo lo que hemos hecho juntos.
- Espera, te voy a dar ese dato en cuanto lo recuerde... ahora tengo la CPU trabajando.
- Voy a echarme un rato para reiniciar mi cerebro.

Con todo, estas metáforas maquinistas son mucho menos frecuentes en la lengua coloquial que las que tienen su origen en el cuerpo humano o en el mundo animal.

En muchas ocasiones, la base de nuestras metáforas reside en animales que a lo largo de la Historia han sido importantes. A menudo, la reconversión metafórica de alguno de los rasgos que identifican a ese animal —o que se le atribuyen— permite aludir a alguna característica (frecuentemente negativa) de una persona. Como reflejan diversas frases metafóricas del español coloquial, se puede ser *un lince*, *un zorro*, *un burro*, *un cerdo*, *un gallina*, *un toro*, *un águila*, *un tigre*, *un rata*, *un pulpo*, *un buitres*, *una mosquita muerta*, *un perro*, *una cotorra*... y tantas otras. Y abundan igualmente las metáforas animalizadoras con verbos no copulativos, como «ponerse *gallito*», «andar a *gatas*», «hacer el *ganso*», «meterse en la boca del *lobo*», «no ver tres en un *burro*», «haber *gato encerrado*», «ponerse hecho una *foca*», etcétera. Sin olvidar las metáforas indirectas en las que empleamos, aplicado a personas, un verbo propio de acciones animales como *berrear* (por chillar, llorar o hablar), *emperrarse* (por ponerse terco) o *meter la pata* (por

equivocarse), por citar algunas. Nuestra lengua coloquial es un auténtico zoo, aunque más bien cabría decir una granja porque los animales domésticos comparten con nosotros, los seres humanos, una historia de convivencia incomparablemente más larga que los exóticos.

Pero nuestra lengua cotidiana usa expresiones con otras bases metafóricas. Por ejemplo, para intensificar la distancia temporal, todavía empleamos formulaciones que se remontan a nuestro pasado agrario, en el que los ritmos naturales y los ritos católicos organizaban el tiempo, como «de uvas a peras», «de higos a brevas» y «de Pascuas a Ramos». La raigambre católica está presente en numerosas expresiones metafóricas, como «en un santiamén», que alude a la rapidez de la acción realizada en poco tiempo (y advierta que esta idea se puede formular mediante otras construcciones también metafóricas, como «en un periquete», «en un segundo», «en un abrir y cerrar de ojos»).

EL AMOR ES COMO EL FUEGO

El lingüista estadounidense George Lakoff, de la Universidad de Berkeley, ha puesto de manifiesto no solo la enorme productividad de las metáforas en nuestro lenguaje cotidiano, sino también cómo influyen en la manera en que percibimos la realidad.

Veamos dos ejemplos.

El sentimiento de enfado, de enfadarse, constituye un concepto abstracto. Hablar sobre este estado psicológico resulta mucho más sencillo si podemos concretarlo en una realidad física como la temperatura. La metáfora que transforma o «traduce» el estado anímico del enfado a un dominio físico, la temperatura elevada, explica las expresiones metafóricas «ponerse *a cien*», «quemar/hervir la sangre», «estar que *ardes*», «echar *chispas*» o «echar leña al *fuego*».

Por su parte, el estado mental de asombro se expresa mediante el dominio físico de la inmovilidad en numerosas frases metafóricas coloquiales: alguien puede quedarse *de piedra*, *a cuadros*, *muerto*, *blanco*, *pasmado*, *boquiabierto*, *helado*, etcétera.

Sin duda, uno de los sentimientos más importantes para el ser humano es el amor, lo que se demuestra lingüísticamente en las muchas metáforas que empleamos para referirnos a él. Una de ellas, *el amor es fuego*, se relaciona también con la temperatura elevada, con el calor. Esa idea de base sobre el sentimiento amoroso explica la coherencia de frases habituales como estas:

—Oye, ¿cómo está tu prima?

—¡Huy! Hace más de un mes que no la veo. Tiene novio nuevo, así que mientras arda la pasión...

—¿Qué? Te gustó el amigo de Gorka que te presenté ayer, ¿eh?

—Ay, no sé... Ese tío me pareció tan frío...

La literatura también ha recogido esa comparación en variadas expresiones metafóricas:

Conocer el amor de los que amamos es el fuego que alimenta la vida.

PABLO NERUDA

Por lo que tiene de fuego, suele apagarse el amor.

El amor es como el fuego, que si no se comunica, se apaga.

UNA DISCUSIÓN ES UNA GUERRA... ¿O UN BAILE EN PAREJA?

El propio Lakoff demuestra de manera fehaciente que bajo nuestra manera de referirnos a las discusiones late una clara metáfora: *una discusión es una guerra*. Esta consideración de la discusión verbal entendida como una batalla en la base de cómo concebimos mentalmente una discusión; y, en consecuencia, las palabras que usemos para referirnos a ese desacuerdo tendrán relación con la metáfora bélica. Observe a continuación qué palabras empleamos habitualmente cuando nos referimos a la acción de discutir:

- Ataqué los puntos débiles de su argumentación.
- Cuando discutimos, siempre quiere ganar él.
- Se defendieron, pero al final esgrimimos un argumento inatacable que dio en el blanco.
- Se escondió durante buena parte de la discusión, pero cuando quiso oponerse abiertamente, el otro lo arrinconó contra las cuerdas.

Estas frases extraídas de conversaciones reales muestran a las claras cómo conceptualizamos las discusiones. En estas «batallas» verbales, como en las guerras físicas, siempre hay un vencedor y un derrotado. En ellas, hay que atacar y también defenderse y ocultarse, esgrimir armas, buscar los flancos vulnerables del otro, que es visto, claro, como un adversario. Las expresiones que usamos reflejan que, ante la discusión, adoptamos una posición claramente antagonista.

La psicología y la neurociencia muestran que modificar nuestro lenguaje, nuestra manera de referirnos a los acontecimientos y experiencias, implica cambios importantes en cómo conceptualizamos, encaramos, vivimos e interpretamos la realidad que nos rodea. Pues bien, cambiar la metáfora de base es el procedimiento más útil para modificar la manera en que una persona percibe un concepto y evento, y también para cambiar las palabras que usa para referirse a él.

Imaginemos ahora que somos expertos en resolución de conflictos. Cuando se intermedia entre dos partes enfrentadas, la metáfora *una discusión es una guerra* no resulta útil para resolver ese desencuentro. En este caso, conviene que inventemos una nueva metáfora, completamente diferente de la anterior, por ejemplo: *una discusión es un baile*. Si visualizamos la discusión como un baile, ya no hay dos partes enfrentadas en términos bélicos, sino que ambas deben coordinar sus movimientos conjuntamente, adaptarse la una a la otra para crear la armonía de la danza. Un experto en resolución de conflictos ha de conseguir que los antagonistas no «guerreen» con violencia, sino que «dancen» resolviendo armónicamente sus diferencias.

Las metáforas son muy poderosas. Dicen mucho —lo dicen todo— sobre la forma en que las personas conciben su vida, sus experiencias. Estar atentos a las metáforas que usa una persona nos desvela muchas cosas sobre su manera de pensar, hablar y actuar. Sin ir más lejos, una metáfora

muy habitual es *el tiempo es oro (o dinero)*. Efectivamente, asociamos la experiencia abstracta y subjetiva del tiempo con la experiencia concreta y material del dinero:

- He perdido toda la mañana tontamente.
- Juan ha derrochado su vida y su energía sin hacer nada de provecho.

Como si el tiempo se pudiera perder o ganar del mismo modo que el dinero. Lo grave es cuando oímos:

—Las cosas o van bien desde hace tiempo, pero no pienso separarme. He invertido diez años esta relación.

Quien se expresa así deja claro que no está hablando de sentimientos, sino de cálculos financieros.

Algunas personas intentan imponer determinadas metáforas —esto es, su concepción del mundo— a los demás, y haríamos bien en no permitirlo:

- ¿En qué gastas tu tiempo libre?
- Mi tiempo libre ni lo gasto, ni lo invierto. Mi tiempo libre... lo disfruto.

Y es que la información que nos proporcionan las metáforas puede ser muy relevante para conocer cómo ven la realidad las personas que nos rodean.

Y EL AMOR... ¿QUÉ ES?

El amor constituye una experiencia subjetiva, poco tangible, inefable, de ahí que necesitemos metáforas que la expresen de manera más precisa para, así, hacerla más concreta y accesible. Aparte del amor entendido como *alta temperatura y fuego*, ¿qué otras metáforas usamos?

El amor es una fuerza física

- Cuando lo vi por primera vez, saltaron chispas.
- Me siento tan atraído por ella.
- Entre nosotros hay energía de la buena.

El amor es un organismo vivo convaleciente

- ¿Cómo os va?
- Bueeeeno, vamos mejorando poco a poco.

- ¿Y Pepe? ¿Más animado ya?
- Pse. La herida del divorcio todavía no ha cicatrizado. *El amor es magia*

- Ya no nos queremos. El hechizo se rompió.
- Tu novia te tenía hipnotizado.

- Me encanta estar a su lado.

El amor es guerra

- Es un conquistador.¹
- Lucharé por mi pareja hasta el final.
- La asedian los pretendientes.
- No se entrega a la relación.

Resulta casi imposible hablar del amor sin usar metáforas. Si estamos atentos a ellas, sabremos cómo concibe este sentimiento quien las dice.

LA ENFERMEDAD Y LA SALUD. LA DIRECCIÓN Y EL MOVIMIENTO

No solo hablamos de amor en nuestras conversaciones cotidianas, claro está. Otros procesos corporales y mentales, como la enfermedad, ocupan también un lugar preferente como tema. Concretamos la abstracción que es una enfermedad a través de una metáfora que la reduce a un ámbito más cercano como, de nuevo, la guerra:

- Se ha descubierto una técnica para acabar con las células cancerosas.
- Enric está plantando cara a la enfermedad.
- Ha contraído una grave infección y está luchando contra ella.
- La niña está resistiendo valerosamente el tratamiento.
- El enfermo está ganando la batalla a la dolencia.

Estos ejemplos reflejan que las metáforas distan de ser asépticas. Por el contrario, una metáfora impone un determinado sesgo cognitivo, introduce un punto de vista, ya que escoge y prioriza una perspectiva sobre el concepto que nombra, al tiempo que oscurece u oculta otras visiones posibles del fenómeno. En este caso, la otra cara de usar metáforas bélicas para interpretar la enfermedad es que, si algo falla, la responsabilidad recae sobre el individuo (reconvertido metafóricamente en soldado) más que sobre el tratamiento. El riesgo interpretativo es atribuir que, en la tensión (metaforizada como «guerra») entre enfermedad y curación, si la cura fracasa, el resultado es responsabilidad de la persona afectada, pues no «ha luchado» lo suficiente. Desde esta visión metafórica, la curación radica en su voluntad, en su coraje, mientras que la responsabilidad del sistema médico (o del puro azar) queda difuminada.

Otras adversidades de la salud, como las enfermedades mentales y las adicciones, se metaforizan sobre la idea del *contenedor*. Esta metáfora es muy productiva en nuestra habla cotidiana y también en el discurso de áreas especializadas como la economía, la política, las matemáticas y, como estamos viendo, la medicina:

- Ha estado muy mal, pero ha logrado salir de esta situación.
- Está metida en el agujero en el que cayó cuando era muy joven.
- Mi madre ha sufrido una recaída.

Estas expresiones metafóricas establecen una correspondencia entre el ámbito físico y perceptible del movimiento corporal (*salir, paso a paso, caer*, etcétera) y el modo como razonamos y organizamos el mundo que nos rodea. Formulado a la inversa: comprobamos, una vez más, que los seres humanos percibimos y estructuramos el universo de nuestro entorno a través de nuestro propio cuerpo. Así, vemos que el proceso de recuperación de una dolencia se expresa en términos de «movimiento hacia delante»:

—Se necesita ayuda en ese largo camino que hay que recorrer pasito a pasito hacia la recuperación.

La metáfora del movimiento se imbrica aquí con otra: la del «camino» y el «viaje». El período de recuperación de una enfermedad suele interpretarse en términos de viaje heroico, en el que la persona afectada (convertida en héroe o heroína) prosigue su camino y logra salir del «hoy» —la enfermedad en su proyección metafórica del contenedor— a pesar de los tropiezos y reveses.

La *caída* —o *recaída*— en la enfermedad u otra situación adversa se relaciona con la metáfora de espacialización «arriba-abajo». Lo positivo (la salud, la vida, la fortuna, el triunfo) se sitúa arriba; lo negativo (la enfermedad, la muerte, la miseria, el fracaso), abajo. Expresiones metafóricas tan típicamente coloquiales como las siguientes reflejan la positividad de la metáfora «arriba»:

- Celebró la ocasión por todo lo alto.
- Su suegra la quiere mucho, siempre la pone por las nubes.
- Las cosas le van muy bien, está en la cima de su carrera.

Por su parte, otras frases hechas ilustran el carácter de degradación metafórica que implica la posición «abajo»:

- ¡Pegarle a su mujer! ¡No se puede caer más bajo!
- Cuando lo vi, se me cayó el alma a los pies.
- Juan está hundido en la miseria.
- Tiene la moral por los suelos

LA METÁFORA INTENSIFICA Y REFUERZA

Podría pensarse que usar esta multitud de metáforas que vertebran nuestras expresiones coloquiales implica un mayor esfuerzo mental que hablar estrictamente en un «modo literal», tanto para quien las formula como para quien tiene que interpretarlas. Sin embargo, los estudios psicolingüísticos muestran que nuestra comprensión de los enunciados metafóricos no siempre es más lenta que la que exige una expresión de significado literal. Lo que sí es seguro es que las expresiones metafóricas a menudo se revelan como la mejor o única forma que los hablantes tenemos para expresar nuestro pensamiento, ya que nos resulta difícil (y, a veces, imposible) encontrar palabras literales que sean equivalente de la rica carga denotativa y connotativa que concentra una metáfora del lenguaje cotidiano. En suma: dada la intensificación expresiva que acarrearán, las metáforas comunican más significado en menos tiempo.

Comparemos, por ejemplo, las siguientes parejas de expresiones lingüísticas que expresan una misma idea:

Versión neutra	Versión metafórica
Mostrar algo con insistencia.	Restregar por las narices.
Ser bastante caro.	Costar un riñón.
Salir algo bien.	Salir a pedir de boca.
Agobiarse con una nimiedad.	Ahogarse en un vaso de agua.

Salta a la vista que la versión metafórica es, en realidad, más fácil y accesible, incrementa la idea contenida en la versión neutra, le añade vivacidad, cercanía, concreción, intensidad. Cuando utilizamos una metáfora, los hablantes nos implicamos más en nuestro decir que usando un enunciado neutro. Y puesto que con la expresión metafórica introducimos nuestra subjetividad, se refuerza la intervención.

La metáfora nos proporciona una herramienta de expresividad verbal que usamos gozosamente en nuestras conversaciones cotidianas. Junto con la metonimia, la comparación y la hipérbole, es uno de nuestros mecanismos favoritos para intensificar las frases. Los hablantes recurrimos a estos mecanismos lingüísticos (tradicionalmente conocidos como *figuras retóricas*) cuando pretendemos argumentar, cuando queremos mostrar a nuestros interlocutores, por ejemplo, lo enamorados que estamos, qué gran disgusto fue el nuestro o cuán grande la sorpresa o la pérdida.

MÁS FUENTES DE METÁFORAS

En los apartados previos hemos visto cuáles son las vetas más importantes de creación de metáforas coloquiales, especialmente el cuerpo humano, los animales o la localización arriba y abajo (y también izquierda y derecha). Una fuente de metáforas más reciente y menos productiva es la de las expresiones metafóricas de carácter metalingüístico, es decir, las frases hechas de valor figurado (metafórico) basadas en elementos que describen el propio sistema lingüístico.

En nuestras conversaciones cotidianas, son numerosas las que usamos relacionadas con la idea de «letra». Entre otras, las siguientes: «al pie de la *letra*», cuando expresamos que algo se hace exactamente tal y como se estableció; «la *letra* pequeña», para aludir al contenido dispuesto de manera oscura y embrollada en ciertos documentos jurídicoadministrativos, como el contrato, y, por extensión, en toda suerte de acuerdos y compromisos; «despacito y buena *letra*», que usamos para recomendar o comentar el modo de hacer cosas sin apresuramiento, con el fin de evitar errores; «no saber (o no entender) ni *jota*», para remarcar la nula comprensión de lo que se comenta; «poner los puntos sobre las *ies*», que expresa la idea de hacer las precisiones necesarias para disipar dudas o evitar interpretaciones erróneas o torcidas.

También los signos de puntuación son base de expresiones metafóricas. Así decimos «abrir un *paréntesis*», para expresar que algo se explica de manera incidental; «entre *paréntesis*», cuando lo dicho se pone en duda o en tela de juicio; «*punto por punto*», lo que indica una exposición detallada y muy concreta; y «poner *punto final* a algo», para dar algo por zanjado definitivamente.

Las expresiones metalingüísticas también se extienden a las artes librescas como la tipografía. Decimos que alguien va a «soltar una *parrafada*», cuando se dispone a hablar largo y tendido, y que algo es «de *cajón*» (una herencia de los cajones usados por los antiguos tipógrafos para guardar las letras de plomo) o «de *libro*», para expresar que resulta tan claro y evidente como si se hubiese impreso.

NUESTRAS METÁFORAS NOS DEFINEN

Nuestra percepción del mundo se plasma en las metáforas que usamos, que están presentes en las conversaciones que tenemos en todos los ámbitos de nuestra vida, tanto cotidianos como también profesionales y especializados.

Sin ir más lejos, en las últimas décadas, los ciudadanos hemos asistido a una crisis económica de profundas repercusiones, que ha empobrecido de manera manifiesta a un importante porcentaje de la población. En pocos años, la economía pasó de ser una disciplina dirigida únicamente a entendidos y personas interesadas a convertirse en un tipo de conocimiento al que cualquier ciudadano quería acceder, en un intento de entender las causas de lo que ocurría. De ahí que economistas y periodistas especializados invirtieran su esfuerzo en divulgar conceptos de la disciplina no siempre sencillos.

En ese proceso de divulgación económica, se han difundido todo tipo de metáforas que ya forman parte natural de nuestro día a día. Entre ellas destaca esta: «la economía [española/europea/occidental/mundial] es un organismo vivo, muy a menudo, enfermo», que la conceptualiza como un ser animado que sufre enfermedades y cambios de estado de ánimo. Esta metáfora explica numerosas expresiones utilizadas para hablar de la economía nacional, como «condiciones *depresivas*», «*parálisis* del sistema financiero», «necesarias *vacunas* contra el déficit», «fase de *convalecencia* recesiva», «necesidad de una *transfusión* de líquido desde el Banco Central Europeo», «desconfianza *enfermiza* de los mercados» o «*pulso mínimo* de la demanda interna», entre otras muchas.

El uso de metáforas como estas permite que los legos en la materia entendamos procesos que resultarían muy difíciles de explicar (y de entender) en términos estrictamente literales (es decir, sin comparaciones con elementos que conocemos bien, como la enfermedad). Pero conviene recordar también una vez más que las metáforas suponen observar el fenómeno desde una perspectiva concreta y, en ocasiones, esa visión restringida trae consigo una selección deliberadamente sesgada. A algunos analistas, por ejemplo, la metáfora «la economía es un organismo enfermo» les ha permitido presentar la última crisis europea como una «*dolencia*» de la que sufren algunos «países *contagiados*» por el «*virus*» de las primas de riesgo desbocadas. Presentado así, no hay culpables ni responsables del desplome de las economías nacionales; están

desaparecidos, y lo que hay en su lugar es un «virus». Y los virus no pueden ser encausados por llevar al hundimiento la economía de un país. La metáfora, pues, dista de ser neutral y aséptica: exonera de culpa a personas e instituciones.

CIENCIA, METÁFORAS...

La divulgación científica está cuajada de metáforas con valor didáctico que permiten, a los no expertos interpretar el funcionamiento de una realidad muy compleja.

Así, Isaac Newton utilizó la metáfora de la «atracción» entre personas al explicar el movimiento de unas masas hacia otras, al que más tarde denominó *gravedad*. También Charles Darwin recurrió a la imagen del «árbol de la vida» como forma de describir la evolución de los seres vivos, o comparó la «selección natural» con la cría o selección artificial de animales, convirtiendo así a la naturaleza en un agente personal capaz de «seleccionar» a los más aptos. Más adelante, el físico danés Niels Böhr acuñó la metáfora «el átomo es un *sistema solar en miniatura*». Lo que pretendía era expresar algo desconocido que acababa de descubrir (el átomo) en términos de algo conocido (el sistema solar) y, de paso, concretó de manera sintética y genial, que el microuniverso del átomo es idéntico en su estructura al macrouniverso, con un núcleo que ejerce las funciones de sol, y una serie de partículas (los electrones) describiendo órbitas a su alrededor.

En otros campos del conocimiento, encontramos metáforas igualmente por doquier. En filosofía, Thomas Hobbes acertó con una metáfora de éxito inmediato y perdurable por su capacidad de evocación: «el hombre es un *lobo* para el hombre». Otros filósofos con un pensamiento más importante que el de Hobbes han sido olvidados porque no encontraron la metáfora idónea para sintetizar sus ideas.

Del mismo modo, hoy en día, la biología molecular define el ADN mediante términos propios de la teoría de la información, comparándolo con un lenguaje de programación, y para describirlo se emplean términos como «código» e «información genética». Si en un principio el ordenador fue concebido como una especie de cerebro, con «memoria» y que «piensa», posteriormente la psicología y la inteligencia artificial, a la inversa, conceptualizan el cerebro como un «procesador de información». Cada una de estas metáforas conlleva, claro está, desarrollos teóricos muy diferentes y mundos culturales distintos.

La metáfora es un mecanismo cognitivo y una herramienta expresiva básica no solo en campos especializados como la economía, la ciencia o la filosofía, sino también, de hecho, para aprender sobre el mundo. Si pedimos a un niño que dibuje el mapa de Europa con sus países, sin duda sabrá dibujar Italia, porque «es una *bota*», o Francia, porque «es un *hexágono*». Pero tendrá muchísimas dificultades para aprender y dibujar la forma de Luxemburgo, Bélgica o Alemania, pues no hay una metáfora geométrica disponible. Y aunque España sea «una *piel de toro extendida*»... ¿cómo se dibuja eso?

... Y SESGOS DE GÉNERO

Las metáforas científicas, como también las económicas y las del lenguaje cotidiano, favorecen o priorizan determinados aspectos de coincidencia entre los elementos comparados, lo que, como se ha visto, puede acarrear auténticos sesgos interpretativos. De hecho, un aspecto que está empezando a estudiarse es hasta qué punto las metáforas a través de las cuales interpretamos la ciencia están marcadas por (oscuras) perspectivas sexistas.

En este sentido, varios trabajos internacionales han mostrado los profundos y enraizados sesgos de género que subyacen en las metáforas usadas para describir la fecundación. Todos hemos leído o visualizado la metáfora en la que enérgicos y valientes espermatozoides se desplazan aguerridos por la vagina hasta alcanzar un óvulo y fecundarlo.

La antropóloga Emily Martin analizó con detalle la expresión lingüística de esa metáfora e identificó expresiones lingüísticas coherentes con ella.² Así, el espermatozoide es calificado de «activo/veloz/viajero/aerodinámico/con fuerte cola», y se lo representa como un elemento que actúa «impulsando el semen con energía», «penetrando el óvulo». Paralelamente, el óvulo se conceptualiza de manera pasiva, pues «es transportado (o barrido)», «va a la deriva a través de la trompa de Falopio», «espera». ¿Le suena? Es bastante probable: se trata de la versión científica del cuento de la Bella Durmiente.

Lo más significativo es que los hallazgos recientes en biología demuestran que esta imagen ya caduca no refleja la realidad, pues la fecundación constituye un trabajo activo y conjunto de ambos elementos en el que, entre otros factores, es la activa capacidad de adherencia (o pegajosidad) del óvulo la que facilita la llegada del espermatozoide. Aunque los datos objetivos ya han sido revelados por la ciencia, todavía no han sido convenientemente metaforizados y, en consecuencia, la interpretación de la fecundación como una imagen diferente a la del cuento tradicional y la película de Disney aún no ha llegado a la ciudadanía.

LA METÁFORA ES UN INVENTO TAN IMPORTANTE COMO LA RUEDA

La frase es del filósofo Daniel Dennett.³ En las páginas precedentes se ha comprobado de qué manera tan profunda las metáforas que usamos sesgan nuestra percepción de la realidad, hacen que interpretemos los hechos desde una determinada perspectiva. Y por esta misma razón, porque las metáforas modelan nuestra visión de lo que nos rodea, resulta interesante que desarrollemos pensamiento disruptivo y potenciemos nuestra creatividad tomando conciencia de las metáforas que usamos en «modo automático», inadvertido, y proponiendo en su lugar otras nuevas para referirnos a esa misma realidad.

¡Va! Le propongo que inauguremos aquí un programa de pensamiento lateral basado en el juego metafórico. Lo hemos visto brevemente en un apartado anterior, cuando planteábamos reconfigurar la discusión, ya no como una guerra, sino como un baile. Con este cambio de óptica ante una disputa, qué diferencia de sentimientos y emociones ante la misma circunstancia, ¿verdad? Si una discusión es como un baile, entonces a mí —y probablemente también a usted— me atrae la idea de debatir animadamente, de aprender pasos argumentativos nuevos, sorprender dialécticamente a mi pareja (que no «antagonista»), pillarle el ritmo, adaptarme a ella, convencerle, seducirle con mis razones.

Probemos el juego de la disrupción metafórica con un concepto que atraviesa todas estas páginas: la conversación. Busquemos metáforas que puedan definirla y que nos agraden. Para mí, por ejemplo, la conversación es un imán que nos atrae los unos a los otros; es igualmente un lubricante que engrasa nuestras relaciones, las facilita, las hace más suaves, ágiles y operativas. Veo la conversación también como un hilo de araña que, aun siendo invisible, va tejiendo redes que nos unen mediante una ligazón sutil e inaprensible, pero resistente.

¿Y a su juicio? ¿Cómo podríamos metaforizar la conversación? ¿El cemento que permite unir entre sí individuos autónomos? Sigamos con la lluvia de ideas. La conversación podría interpretarse también como... ¿un partido de tenis (especialmente cuando se trata de un diálogo y no de una charla a tres o más), con su toma y daca de pases, de saques que van a parar a la red (los temas que uno propone, pero que no prosperan); peloteos largos (los asuntos que duran y duran); reveses a dos manos liftados en la esquina, que dejan al otro a contrapie (por ejemplo, una pregunta personal lanzada de manera inesperada), y así sucesivamente?

Jugar a trastocar metáforas y crear otras nuevas no es solo divertido; es también muy revelador de cómo podemos transformar el punto de vista desde el que observamos la realidad y nos referimos a ella.

Por qué nos gustan tanto las narraciones

Todas las penas pueden sobrellevarse si las articulamos en una historia o contamos historias sobre ellas.

ISAK DINESEN
(KAREN BLIXEN)

Vivimos en unos tiempos narrativos. Aunque los relatos han acompañado al ser humano a lo largo de la historia, en estos momentos estamos asistiendo a una utilización de las narraciones por doquier. Este fenómeno de moda comunicativa, ahora denominado *storytelling*, tiene, como vamos a ver, una parte positiva y otra negativa.

Por un lado, la hiperpresencia de narrativas en nuestra sociedad actual es una buena noticia, porque la narración es un modelo lingüístico que organiza la información de una manera muy accesible y estimulante para la mente. Los relatos son formatos lingüísticos diseñados para ser escuchados, percibidos y entendidos con mucha comodidad por las audiencias.

¿Por qué entramos tan fácilmente en una conversación (o un discurso, un vídeo, un libro, un juego, una canción) si tiene forma narrativa? La razón es que los seres humanos damos sentido a nuestras experiencias, a lo que vivimos, cuando podemos convertirlas en relatos. Nos explicamos el mundo, tanto el externo como nuestro propio mundo interior, a través de historias. Por esa razón, porque la narración es una estructura tan consustancial a nuestra organización mental, las personas que no pueden interpretar fácilmente una información con forma abstracta (quizá porque no han tenido acceso continuado a la educación), en cambio, entienden perfectamente una información si viene empaquetada como una historia. Y es que los humanos somos seres esencialmente narrativos.

TODOS TENEMOS ALGO QUE CONTAR

Estamos a diario enredados —prendados, casi— en un universo de historias. Cuando vamos al cine, leemos una novela o vemos una serie, estamos buscando el entretenimiento y el placer que nos causa una buena narración. Esperamos también historias cuando escuchamos o leemos las noticias, le preguntamos a alguien cómo le ha ido el día; cuando quedamos con un amigo para tomar un café y saber de su vida; cuando le decimos a alguien una frase tan habitual como «¿qué tal tu vida?», «¿qué te cuentas?» o «¿qué te ha pasado?».

Las narraciones, como vemos, no son algo aislado u ocasional en nuestras vidas, sino que forman parte esencial de nuestras interacciones cotidianas y estructuran nuestra manera de percibir el mundo. Por eso, la audiencia y los interlocutores suelen estar bien predisuestos, ser empáticos y no oponer resistencia mental cuando escuchan una historia... sobre todo si es interesante.

LOS RELATOS CONVERSACIONALES

Pensemos, por ejemplo, en el diálogo que se produce entre una médica y su paciente, cuando la primera recibe en su consulta al segundo:

Médica: Buenas tardes. Dígame qué le pasa, por favor.

Paciente: Hola, doctora. Resulta que hace cuatro días, me caí en la calle. Primero pensé que no era nada, pero ha empezado a dolerme mucho la pierna.

Médica: De acuerdo, ¿dónde le duele exactamente?

Paciente: Pues veré, aquí..

Este relato conversacional (que los especialistas denominan «relato de informe») se produce como reacción a una petición previa de información, en este caso por parte de un profesional de la salud. No obstante, la mayor parte de nuestras narraciones cotidianas fluye de manera mucho más espontánea en el diálogo y aparece de manera natural, sin una pregunta de un especialista que la solicite. Habitualmente, avisamos al resto de los participantes de la conversación de que nos disponemos a iniciar un relato. Con nuestros oyentes negociamos la extensión de nuestra historia (más extensa o, por el contrario, más breve, si nos urgen a ir acabando), así como la propia elaboración del relato, que a menudo se construye entre varios interlocutores. Por ejemplo, cuando una pareja explica sus vacaciones a un grupo de amigos, la historia de lo que sucedió se hila a dos voces, con ambos hablantes completando, matizando, ampliando (y en ocasiones rectificando) el relato del otro miembro de la pareja.

En efecto, quienes reciben la narración participan de algún modo en ella, aunque sea simplemente valorando los episodios y dando su opinión. Además, los hablantes no metemos historias en el diálogo sin venir a cuento, sino que las introducimos para reforzar alguna argumentación o buscando estrechar lazos con nuestros interlocutores.

Dos vecinos, Juanjo y Alejandra, se encuentran en la escalera después de las vacaciones:

J.: Hombre, Alejandra, ¿ya por aquí? Creía no volvíais hasta principios de septiembre.

A.: ¡Hola, Juanjo! Sí, esa era la idea, pero resulta que el chico mayor se hizo daño y tuvimos que volver antes.

J.: ¡Vaya! Sí que lo siento. ¿Y qué pasó?

A.: Pues nada, que estábamos en el norte, ya sabes, en el campo... Y claro, estos dos haciendo el cabra por el monte... Lo que toca, vamos.

J.: Claro. Tienen suerte de que sus padres pueden sacarlos de la ciudad en verano.

A.: Sí, ya se lo decimos. Pues eso, todo el día corriendo de aquí para allá, y subiendo y bajando de los árboles...

J.: ¡Uy, sí! Es que el vuestro pequeño es como un gato. Ya lo veo yo también en el parque cuando voy con los míos.

A.: Tú lo has dicho, como un gato.

J.: Bueno, me contabas que...

- A.:** Nada, que un día estábamos Sebastián y yo leyendo en el jardín, y de repente llega corriendo el pequeño, Guillem, gritando: «¡Martí se ha caído! ¡Se ha caído y se ha hecho daño!». Pues bien, se hizo daño en el tobillo. Hubo que llevarlo al ambulatorio del pueblo de al lado, que es más grande y tiene equipo para radiografías. Total, escayolado para un mes.
- J.:** ¡Qué mala pata... y nunca mejor dicho!
- A.:** Ya ves. Y como no podía moverse para nada, pues hemos adelantado el regreso.
- J.:** Pues a nosotros nos pasó lo mismo hace un par de veranos.
- A.:** Ah, ¿sí? ¿Alguna de tus niñas también se hizo daño?

El relato sobre la caída se engarza en la conversación y refuerza la confianza entre quienes hablan; no aparece bruscamente, sino que se inserta de una manera negociada. Alejandra, en su primera frase, presenta un resumen inicial («Resulta que el chico mayor se hizo daño y tuvimos que volver antes»), y como reacción a ese resumen, Juanjo solicita el desarrollo al completo del relato al preguntar qué pasó.

Los hablantes sabemos cuándo alguien se dispone a contar una historia porque usa marcas lingüísticas como aviso, a modo de petición de permiso para iniciar un relato, planteando frases como «Hoy me ha pasado una cosa...», «¿Te has enterado de lo de...?» o «¿A que no sabes lo que ha pasado...?». Estas preguntas funcionan como prefacios —como anuncios de que, si el resto de participantes está de acuerdo, se va a iniciar una narración—, pero buscan también crear interés con el propósito de que sea el interlocutor quien reclame la historia. Y cuando aceptamos que alguien cuente un relato, asumimos que el narrador va a acaparar provisionalmente el turno de palabra durante un cierto tiempo, puesto que explicar una historia implica hablar un poco más.

Mientras dura la exposición de la narrativa, los demás participantes en la conversación no permanecen en un silencio monacal, sino que aportan comentarios o reacciones ante lo que se narra, indicando así que están escuchando con atención, animando a seguir al narrador y proponiendo también posibles ampliaciones temáticas derivadas del relato. En el diálogo anterior, Juanjo reacciona así cuando valora la suerte de los niños que pueden irse de vacaciones o muestra el conocimiento compartido y la complicidad entre él y Alejandra y, por extensión, entre sus familias («Es que el vuestro pequeño...»). Las de Juanjo son contribuciones empáticas que animan a Alejandra a seguir hablando y que incluso recuperan el hilo de la historia de manera explícita cuando el relato ha quedado truncado: «Bueno, me contabas que...».

En ocasiones, que un hablante explique un relato invita a que otros participantes en la conversación, al hilo de lo narrado, introduzcan también de manera fluida alguna historia. Así, en el ejemplo anterior, el diálogo finaliza con Juanjo diciendo «Pues a nosotros nos pasó lo mismo...», a modo de resumen inicial. Y, en justa correspondencia, Alejandra muestra interés por la historia que hay detrás: «Ah, ¿sí? ¿Alguna de tus niñas también se hizo daño?». Si se fija, comprobará que en nuestras conversaciones cotidianas los relatos de unos y otros se conectan con pasmosa facilidad, en un entrelazamiento fluido de diálogo y narración a la vez.

Sabemos también por determinadas pistas lingüísticas que alguien inicia un relato. Por ejemplo, tras una pregunta que pide una narrativa como «¿Qué te ha pasado?», una de las marcas verbales más frecuentes para señalar que empieza una historia conversacional es la expresión (*Pues*) *Nada, que...*, que utiliza Alejandra en el ejemplo anterior para abrir el fragmento narrativo. Esta expresión suele sorprender a quienes no dominan nuestra lengua, porque ese «nada» en

realidad puede dar pie a la descripción de una larga lista de catástrofes. Véase si no este diálogo, que se produce cuando una persona llega a su oficina con un brazo y una pierna escayolados y la cabeza vendada:

—¡Por Dios! Pero ¡¿qué demonios te ha pasado, Mar?!
—Nada, que...
—¿Cóóómo que nada?!

Otras marcas lingüísticas sirven para indicar que el hablante prosigue con su narración (es decir, tienen valor continuativo). Aparecen también en el diálogo anterior; por ejemplo, «pues eso, que...» o «bueno, es que...». Como suele suceder en la narración en español, los verbos en imperfecto y otras formas durativas como el gerundio construyen el contexto o fondo discursivo en el que se producirá la acción: «*estábamos* en el norte [...], estos dos *haciendo* el cabra [...], todo el día *corriendo* de aquí para allá, y *subiendo* y *bajando* de los árboles».

Dos expresiones temporales que conocemos bien por nuestra experiencia como oyentes de cuentos infantiles nos indican que es inminente la aparición de información relevante, del núcleo de la acción o suceso narrativo: «*un día* estábamos Sebastián y yo leyendo en el jardín, y *de repente*». Fíjese: la expresión *de repente* sirve para levantar el telón del drama narrativo.

El hecho desencadenante de la historia aparece expresado en un tiempo de presente, cuya finalidad es acercar dramáticamente al oyente la escena que se está describiendo: «*Llega* Guillem gritando». De hecho, el uso de verbos en presente para expresar acciones pasadas es característica de las narraciones orales, tal como se comprueba en frases como «Y en aquel momento, *va* y me *dice*» o «La semana pasada, *coge* y me *pregunta*».

Estos breves (o no tanto) relatos orales que engarzamos continuamente en nuestras conversaciones cotidianas comparten en general una particularidad que los distingue de las narrativas habituales del cine, la literatura, los (vídeo)juegos o las series televisivas: reconstruyen acciones y emociones que se produjeron de manera efectiva en algún momento del pasado; es decir, son narrativas factuales, sobre hechos, frente a las narrativas de ficción características de esos otros ámbitos. Las historias factuales son también las que deberían elaborarse en las crónicas periodísticas —sean escritas o audiovisuales, y mientras la posverdad no las convierta en otra cosa— y en los ámbitos policial (el atestado, por ejemplo) y judicial (documentos del tribunal). En estos tres casos, se espera que la narrativa que se elabora contenga siempre la información relativa a las preguntas *quién hizo qué, cuándo, en qué lugar, por qué y con qué finalidad*. Y aunque *a priori* podría no parecerlo, nuestros relatos orales cotidianos comparten esos rasgos.

En una especie de juego de muñecas rusas, las conversaciones cotidianas incluyen narraciones que describen conversaciones que a su vez pueden contener un relato, y así sucesivamente. Los hablantes somos muy metanarrativos y metaconversacionales, por así decirlo. Y, como agudamente percibió la escritora Carmen Martín Gaité,¹ el conmutador que permite el engranaje del diálogo en la narración es el verbo *decir*, conjugado en alguna de sus formas. Veámoslo de manera esquemática en el ejemplo siguiente:

[narración]
—Fui el otro día a verlo a su trabajo y le dije: «Vamos
[diálogo dentro del relato] [narración]

a ver, ¿tú te crees que yo soy tonta?». Y él me dijo:
[diálogo dentro del relato]
«¿Qué haces tú aquí?».

—Voy a pagar, y va el tipo y me dice: «Oigan, aquí no pueden pagar con tarjeta». «¡Cómo que no?», le dice Iratxe. «Oiga, ¡que aquí pone que sí se aceptan!»

—Y no sabía qué decir, así que le digo: «Mira, como decía mi abuela, no hay mal que por bien no venga».

—Y no querían irse del restaurante porque decían que era pronto, y acabaron montando un pollo de cuidado, o eso me han dicho.

En estos diálogos recreados en nuestras conversaciones, ponemos en marcha nuestras dotes teatrales. Y así a menudo cambiamos el tono y las inflexiones de la voz para mejor mostrar la entrada de personajes «diferentes», se imitan acentos y ritmos característicos de las personas cuyo discurso se reconstruye, los hablantes bilingües cambian de lengua según cuál fuera la que se usó en la situación reconstruida, etcétera. Y no podemos perder de vista que el humor desempeña una función importantísima en estas conversaciones que incluimos en nuestras narraciones cotidianas. Como afirma Martín Gaité: «A las personas se las recuerda por las palabras que han dicho y las historias que han contado —y sobre todo a través de qué humor las han contado—». ²

LAS HISTORIAS PERSONALES... ¡SON CIENCIA!

Elaborar una narración constituye un mecanismo cognitivo humano esencial para codificar, expresar y comunicar nuestras vivencias individuales. Por esta razón, el relato se considera el medio apropiado por el cual los hechos del mundo se vuelven inteligibles para las personas, ya que, inevitablemente, seleccionamos, organizamos y disponemos nuestras vivencias de un modo narrativo. Eso explica que, en las últimas décadas, las ciencias sociales hayan otorgado gran importancia al estudio de las narrativas como instrumento de análisis, hasta el punto de que se habla de que estas disciplinas han experimentado «un giro narrativo». Este cambio se relaciona con la importancia que han adquirido las narraciones, mediante las que las personas relatamos nuestra propia vida y nuestras experiencias, como herramienta para el conocimiento de la sociedad.

Al utilizar las historias personales para el estudio de las ciencias sociales, cada área de investigación, según el propósito de su análisis, potencia determinados aspectos de los relatos. Así, algunos estudios sociológicos focalizan su atención en la relevancia de las narrativas de ciertos grupos sociales, como, por ejemplo, los emigrados. Además de obtener los datos objetivos (como número de individuos que se desplazan, su nombre, edad, sexo, religión, país de origen, itinerario seguido, etcétera), analizan las historias que los migrantes narran sobre su éxodo desde el territorio de partida (*allí, entonces*) hasta el de desplazamiento (*aquí, ahora*) y la transformación de su propia identidad (pasando del *yo* a ser *el extranjero* o *el sin papeles*). Otros trabajos se centran en las historias en las que las personas explican cómo se integran en un grupo (por ejemplo, algunas bandas juveniles) o en un determinado colectivo profesional (juristas, personal médico, profesorado universitario) y se definen dentro de él.

Pensemos en nuestra propia experiencia: viajes, relaciones personales, compromisos de pareja, bodas, logros y fracasos... El impulso autobiográfico nos impele a elaborar relatos con los que entender e interpretar nuestra propia vida, y a través de ellos, conocemos también el mundo. De ahí que el psicólogo Jerome Bruner haya propuesto la denominación *Homo narrans*, por considerar que la narratividad —la capacidad de construir el relato de la propia vida— es la característica cognitiva que mejor identifica al *Homo sapiens* frente a otro tipo de primates inteligentes.

Nos narramos nuestra historia, pero nos interesan también las historias de la vida de los demás, lo que explica la atracción que siempre ha ejercido el género memorialístico sobre sucesivas generaciones de lectores, así como el éxito que tienen las revistas de «cotilleo» o los programas televisivos que hurgan en los detalles más escabrosos de la vida de famosos y menos famosos.

Las narraciones son también muy importantes en la construcción de las relaciones de parentesco. El sentimiento de pertenencia a una tribu, clan o familia se erige en buena medida a partir de los relatos que nos llegan sobre nuestros ancestros: el abuelo que hizo la guerra, la bisabuela que emigró a Cuba, el tío paterno que se suicidó por amor, el que se dio a la mala vida... Los relatos de antepasados que nunca o apenas conocimos nos llegan y nos atrapan en una red de historias familiares.

Nuestras propias vidas tienen fases particularmente narrativas, muy en especial cuando tenemos niños pequeños cerca, quienes nos impulsan a convertirnos en narradores cotidianos también de historias de ficción. Los cuentos son la magia con la que conseguimos mantener a niños habitualmente activos hasta el agotamiento prendidos de nuestras palabras. Confieso que he sido la narradora familiar y he dedicado horas y horas (¡y horas!) a explicar historias de todo tipo a nuestros niños: para entretenerlos durante largos desplazamientos, para calmarlos tras juegos muy intensos, para amenizar las comidas, para caminar largos trechos sin cansarse ni protestar por montañas y valles, mientras paseábamos aquí o allá... Cuentos e historias sin parar de los que la audiencia incluía a su padre, pues... no era sordo, y además gustaba de aportar sus propios matices. Me sentía como una gusana de seda que, sutil y sistemática, segregaba el hilo invisible y resistente que nos ligaba a los cuatro en un mismo capullo comunicativo y emocional. Los cuentos para los niños al servicio de crear comunidad familiar.

Pero contar y contarnos historias tiene más virtudes terapéuticas que mantener a los niños atentos y tranquilos (¡que no es poca virtud!). Cuando narramos hechos felices o divertidos, estrechamos los lazos emocionales con los demás al compartir la alegría propia con ellos (por cierto, recuerde cuanto vimos en un capítulo anterior sobre cómo actuar comunicativamente en estas situaciones). Y cuando compartimos con alguien un acontecimiento penoso, triste o traumático ocurrido en el pasado, narrarlo nos obliga a estructurarlo, a darle sentido; se convierte así en un episodio más comprensible, en un recuerdo más tolerable. Mientras relatamos a otras personas sucesos desagradables, lo narrado va perdiendo intensidad emocional y, por tanto, su capacidad de hacernos daño se minimiza. La narrativa es una estrategia fabulosa de protección de nuestra salud mental que nos permite organizar las ideas y experiencias angustiosas, amortiguar su impacto emocional y convertirlas en pensamientos más comprensibles para nosotros mismos y, por eso, más llevaderos.

Ya ve: necesitamos las palabras, y organizarlas en forma de relato, para poder manejar nuestra psique. De hecho, la mayor parte de las terapias psicológicas se basan en este principio de impulsar que la persona angustiada narre su preocupación. Tanto es así que los especialistas en salud mental recomiendan que no guardemos los incidentes dolorosos silenciosamente y «en bruto» en nuestra mente, ya que, si permanecen bloqueados, se convierten en focos de angustia que explotan inesperadamente. Es mucho más recomendable que los mitigemos por el procedimiento de darles forma narrativa al explicárselos a otros.³ La gran poeta norteamericana Maya Angelou lo formula así: «No hay mayor agonía que llevar / una historia no contada dentro de ti».

Conversar y narrar, literalmente, nos cura. Y no solo de manera individual, sino también como sociedad. Por eso, procesos de paz como el de Sudáfrica o Colombia incluyen la narración en público de los dramas y traumas del conflicto por parte de quien ha sido víctima, testigo o autor, como fase imprescindible del proceso de reconciliación nacional.

No podemos dejar de construir relatos para explicarnos los hechos porque estamos formateados cognitivamente para elaborar historias que nos permitan interpretar el mundo que nos rodea; así lo afirman los neurocientíficos. Pensemos sin ir más lejos en las numerosas y creativas historias que han elaborado generaciones diferentes de humanos a lo largo y ancho del planeta para explicarse el tránsito diario del sol desde el amanecer hasta el ocaso u otros fenómenos naturales como la lluvia o el rayo. De igual modo que percibimos por el oído de manera automática todo lo que se dice a nuestro alrededor (solo podemos dejar de oír si nos tapamos los oídos), elaboramos espontáneamente una explicación narrativa ante un suceso o ante la reacción de otro ser humano.

Es interesante prestarle atención a esa configuración cerebral humana de tipo narrativo «por defecto» porque puede (y, de hecho, suele) traernos problemas en nuestras conversaciones cotidianas. Supongamos la frase:

—En 1920 la abuela de María se quedó embarazada y se casó.

Más que probablemente, entenderíamos que el significado de esta frase es que la antepasada de María se quedó en estado y por esta razón decidió casarse (se vio obligada a ello, o bien obligó al padre de la criatura a hacerlo, etcétera). Pero, atención, si la observamos con cuidado, la frase no dice estrictamente eso. La interpretación de que el embarazo es la causa de la boda es un enriquecimiento del significado que hacemos los hablantes, llevados por nuestro conocimiento del mundo de cuáles eran las normas sociales que regían en la década de 1920 respecto a las mujeres solteras con hijos. En suma: hemos elaborado una narrativa a partir de dos acciones que se presentan meramente coordinadas mediante el nexo *y*.

Los lingüistas denominamos *capacidad inferencial* a este rasgo cognitivo humano de interpretar muchos significados que no están dichos. Esa capacidad de hacer inferencias convierte nuestros cerebros en motores interpretativos de una potencia extraordinaria; es una enorme ventaja comunicativa que nos permite comunicar una gran cantidad de información con muy pocas palabras, confiando en que nuestro destinatario añadirá con su conocimiento del mundo toda la información que no está dicha de manera explícita. El problema llega cuando las inferencias que

llevamos a cabo no coinciden con las intenciones de nuestros interlocutores. Dicho de otro modo, cuando la historia que elaboramos para explicar las palabras o actos del otro no coincide con la historia real.

Del mismo modo que existen maneras diferentes de hablar, hay estilos de narrador; todos hemos podido comprobarlo en nuestra familia o entre nuestros amigos. Algunas personas están deseando llegar al desenlace de su historia: «Nada, que dio un mal paso en la montaña y se mató». Otras, en cambio, se pierden en tantas digresiones que parece que no va a llegar nunca el final. Otras valoran los detalles y los antecedentes, las circunstancias que contextualizan el nudo narrativo. Yo debo de ser de estas últimas porque, cuando iniciaba una historia, nuestro hijo mayor en ocasiones me indicaba: «Todo esto está muy bien, mamá, pero ¿cómo acaba?». Un procedimiento muy educado de pedirme que abreviara.

Los neurocientíficos consideran que la configuración narrativa de nuestro cerebro es una adaptación para facilitar la sociabilidad de la especie, ya que el relato sirve para cohesionar al grupo. Contar historias ha servido, desde nuestra más remota humanidad, para difundir las historias propias de una determinada comunidad, para ligar entre sí a sus miembros. Los contadores de historias han sido miembros importantes de los grupos humanos. Y siguen siéndolo: no hay más que pensar en el impacto planetario que tienen los «cuentistas» contemporáneos que son los guionistas de las series televisivas de éxito mundial, como *Juego de tronos*. El filósofo Jostein Gaarder lo formula así:

El cuento vive en nosotros, vive con nosotros. Somos cautivos del cuento. Más allá de toda división política, cultural e histórica, el cuento proporciona a la humanidad en su conjunto una lengua materna común.

EL PODER Y EL PELIGRO DEL *STORYTELLING*

Nuestra predisposición cognitiva a las narrativas, a las ficciones, a los cuentos nos hace de algún modo vulnerables ante ellos. Esta es la mala noticia, la contraparte de las bondades del *storytelling*. Precisamente porque nos entregamos con extrema facilidad a la versión de la realidad que la narrativa nos presenta, a veces no advertimos cuándo se abusa de su receptividad en los espacios públicos con fines no precisamente altruistas, como imponer una versión interesada de lo sucedido frente a otras interpretaciones posibles.

La narración resulta muy amena, pero tiene limitaciones: no argumenta, no presenta un razonamiento racional que pueda discutirse, solo muestra, ejemplifica. Por eso, puede ser utilizada para manipular las emociones de un auditorio sin tener que pasar por el filtro de control del razonamiento. Esto explica que en las últimas décadas hayamos asistido a un despliegue sin par del uso de historias allí donde habríamos esperado exposiciones rigurosas y razonamientos objetivos, como es el caso de la economía, el deporte de alto rendimiento, la formación de altos ejecutivos y, muy especialmente, la comunicación política.

En este último campo, el estallido del poder del *storytelling* (denominación moderna y aparentemente más *fashion* de lo que ya Cicerón identificó como la figura retórica de la «narratio») tiene un protagonista y una fecha destacados: el discurso de Barack Obama en

Filadelfia el 18 de marzo de 2008 tras ser proclamado candidato demócrata a la presidencia de Estados Unidos. Extraemos de él uno de los fragmentos de *storytelling* más célebres de la historia de los discursos políticos:

Mi presencia hoy sobre este escenario era bastante improbable. Soy hijo de un hombre negro de Kenia y de una mujer blanca de Kansas. Crecí con la ayuda de un abuelo blanco que sobrevivió a la Depresión para servir en las tropas de Patton durante la Segunda Guerra Mundial y de una abuela blanca que trabajó en una cadena de montaje de bombarderos en Fort Leavenworth mientras su marido peleaba por la libertad al otro lado del océano. Mis padres compartieron no solo un amor improbable, sino una fe indestructible en las posibilidades que ofrece esta nación. Ellos decidieron darme un nombre africano, Barack o Bendecido, en la creencia de que en la América tolerante tu nombre no es obstáculo para el éxito. Ellos imaginaron que iría a las mejores escuelas, aunque no eran ricos. Porque en una América generosa, no hace falta ser rico para poder alcanzar todo tu potencial personal. Estoy aquí sabiendo que mi historia es parte de una historia americana más grande. Reconozco mi deuda con todos los luchadores por la libertad y la igualdad que han hecho posible que algo tan improbable como que yo esté aquí ahora haya sido hoy posible.

Obama no defiende su candidatura mediante ideas o argumentos, sino que construye su legitimidad apoyándose en el engranaje de una narración absolutamente conmovedora en la que identifica su historia personal con la reciente de Estados Unidos en su lucha por la libertad y los derechos civiles de las minorías desfavorecidas. Con esta narrativa, Obama encarna a la América entendida como la tierra de las oportunidades para todos, pero también se presenta como un político que no procede de la casta de los privilegiados, ni pertenece a ese club, sino que se ha construido a sí mismo. Y de hecho, lo que consigue de manera brillante en este parlamento tan bien construido es identificar su propia biografía con el espíritu de la nación estadounidense mediante un formato narrativo que acerca íntimamente al orador con su público, como si ambos hubiesen establecido una suerte de conversación personal simbólica

Los políticos españoles, al igual que los del resto del orbe occidental, se apresuraron a incluir fragmentos narrativos en sus intervenciones, no siempre con el mismo acierto que Obama. El caso popularmente conocido como «la niña de Rajoy» ejemplifica bien un uso desafortunado de la herramienta del *storytelling*:

[...] Yo quiero que la niña que nace en España tenga una familia y una vivienda y unos padres con trabajo. [...] Quiero que esa niña, nazca donde nazca, reciba una educación que sea tan buena como la mejor. Quiero que se pueda pasear por todo el mundo sin complejos, porque sabrá idiomas y tendrá un título profesional que se cotice en todo el mundo [...].

Aunque Mariano Rajoy casi siempre lee sus discursos, suele hacerlo con cierta naturalidad. Sus intervenciones están, por lo general, muy elaboradas verbalmente y es un orador competente, aunque tal vez no sea un gran comunicador. Sin embargo, durante este fragmento de su intervención en un debate frente a José Luis Rodríguez Zapatero, todos percibimos que Rajoy —entonces candidato a la presidencia del Gobierno— no estuvo afortunado porque en absoluto transmitió convicción en lo que decía, su tono no sonaba nada natural. Rajoy no hizo suyo el discurso, y la incomodidad con lo que estaba diciendo se evidenció en una entonación artificial que no

conmovió ni estimuló la identificación del auditorio con lo que narraba el político. Se habría dicho más bien que estaba recitando lo que los asesores a la última moda le habían metido con calzador en su discurso, habitualmente mucho más sobrio.

El 12 de junio de 2005, tres años antes del discurso de Obama, Steve Jobs —fundador de Apple y propietario de Pixar— intervino en la ceremonia de graduación de la Universidad de Stanford.⁴ Su narración, basada en una arquitectura discursiva casi zen de puro simple, con una estructura de *tricolon* (tres partes) y un estilo conversacional, con apelaciones a su auditorio, es una pieza imprescindible para entender el auge reciente del *storytelling*. Con este discurso público, una lección magistral sobre el significado de la vida, Jobs sentó precedente en un nuevo tono llano, claro y cercano:

Tengo el honor de estar hoy aquí presente en la ceremonia de graduación de una de las más prestigiosas universidades del mundo. A decir verdad, esto es lo más cerca que he estado de una graduación universitaria jamás.

Hoy deseo contarles tres relatos acerca de mi vida. Eso es todo. Nada del otro mundo. Simplemente tres relatos.

El primero es acerca de unir los distintos puntos [...].

En otro ámbito diferente, el económico y financiero, la crisis económica que hemos vivido en Europa y, muy especialmente, en los países del sur, generó grandes dosis de *storytelling*. Si bien en un inicio, en un ejercicio de ceguera imperdonable, nuestros líderes negaron la existencia de la crisis evitando nombrarla, llegó un momento en que hubo que aceptar que era evidente y que había que explicarla. Es de interés analizar desde el punto de vista del lenguaje qué tipo de historias se eligieron para hablar de ella.

Las palabras y expresiones usadas en la «narrativa de la crisis» buscaban presentar una versión interesada de la historia, según la cual los ciudadanos habíamos vivido antes de 2008 por encima de nuestras posibilidades. En otros términos, la culpa de la crisis recaía en gran medida en la irresponsabilidad del ciudadano que se empeñó en tener una casa y un coche en propiedad y en viajar durante las vacaciones. Esa misma narrativa sobre la crisis insistió en que esta era global, lo que significaba de inmediato que los gobiernos nacionales no tenían responsabilidad alguna en la debacle económica. Y en esa misma lógica narrativa, se nos decía que los recortes tenían que aplicarse en sanidad y educación, pero no en el sector bancario o el militar, por ejemplo.

¿Y si la narrativa hubiese sido distinta? Para referirse al mismo fenómeno, desde hace unos años empezó a emerger en esos países del sur del Europa, entre los que está España, la «contranarrativa del fraude». En ella se habla de una economía especulativa salvaje y desregularizada, de corrupción política que despilfarra y se apropia del dinero público, de socialización de las pérdidas y de privatización de las ganancias, etcétera. Como se ve, son dos versiones diferentes del mismo proceso socioeconómico.

Un reputado economista español, el catedrático Antón Costas, ha explicado esta doble versión narrativa, el *storytelling* bicéfalo que ha existido en Europa en torno a la crisis y que ha impedido avanzar en el desarrollo económico de la región.⁵ Dicho de otro modo, para lograr una recuperación económica de toda la zona euro se necesita elaborar una narrativa común:

[...] En la jerga de los economistas, este es el debate entre expansionistas y estructuralistas. [...] En aquella ocasión ganó la partida Keynes. ¿Se puede convencer ahora a los estructuralistas de que en un escenario de depresión y paro la austeridad y las reformas no funcionan? No es fácil. El motivo es que existen dos narrativas en la eurozona sobre las causas del sobreendeudamiento público que no se concilian.*

Por un lado, los germanos creen que el endeudamiento público de los latino-irlandeses es debido a la prodigalidad de sus Gobiernos con el gasto público y a su poca productividad y disposición al trabajo. Las ayudas que esos países necesitan para aliviar la carga de su endeudamiento son vistas como un intento de apropiarse del ahorro de los esforzados trabajadores germánicos y continuar siendo despilfarradores y holgazanes. De ahí que su prioridad sea una receta de dolor, austeridad y reformas más que de ayuda.

Por otro lado, desde el sur, especialmente para los griegos y portugueses, la austeridad es percibida como una estrategia artera de los germanos para hacerles pagar la factura de una crisis que fue provocada por un fenomenal fallo del sistema bancario europeo y de las políticas monetarias del BCE. Los recortes son vistos como indemnizaciones de guerra que los Gobiernos germanos imponen a los Gobiernos del sur para beneficio de sus bancos y pensionistas. El recibimiento a la canciller Angela Merkel en Atenas y Lisboa es expresivo de esta visión.

La hegemonía de la primera narrativa ha convertido a la eurozona en una jaula de masoquistas, empecinados además en bloquear todas las salidas de emergencia. Estas dos visiones son irreconciliables. Solo la creación de un interés general europeo podría articular una narrativa común [...].

En el mismo ámbito de la economía, el mundo de la empresa también ha sucumbido a los encantos del *storytelling*. Basta con repasar los títulos de algunos de los libros más exitosos en formación de gestores. Casi todas las editoriales que se dedican al mundo corporativo tienen una colección de narrativa empresarial, pero allí donde cabría esperar datos irrefutables, exposiciones objetivas y razonamientos incontestables, encontramos en cambio un gran despliegue de manuales con estructura de cuento. Un ejemplo celeberrimo es el *best-seller* millonario *¿Quién se ha llevado mi queso?*, de Spencer Johnson. Publicado en 1998, este libro presenta un relato, un cuento simbólico, en un mundo cambiante en el que las personas somos ratones recorriendo laberintos (la vida real con sus dificultades) en busca del queso (nuestros objetivos) que alguien ha ocultado.

FABRICAR HISTORIAS PARA VENDER

Por su parte, la publicidad de marcas ha explotado el *storytelling* al máximo y con un gran éxito. De hecho, los últimos anuncios publicitarios más impactantes han incorporado un cambio de estrategia muy evidente. Se ha dejado de hablar de las cualidades del producto y todo el esfuerzo creativo se ha enfocado en crear una experiencia emocionante a partir de una historia que genere tráfico conversacional entre los consumidores. Recordemos, por ejemplo, la campaña «¿Te gusta conducir?» de una conocida marca automovilística alemana. En ella tan solo se veía un brazo fuera de la ventanilla. No veíamos ni siquiera el coche, pero sí conectábamos con la sensación placentera de conducir por una carretera solitaria en un paisaje remoto. El fabricante de coches no argumentaba la calidad de sus motores, ni el poco consumo de combustible de sus vehículos. Sencillamente entregaba a sus clientes una experiencia de calidad en formato narrativo.

Quizás uno de los anuncios televisivos más representativos de esta tendencia en nuestro país haya sido la esperada campaña veraniega que una popular cervecera nacional lanzó en 2011. El anuncio, dirigido por la directora de cine Isabel Coixet, narraba el verano de un joven aprendiz de

cocinero en el restaurante El Bulli.⁶ El protagonista recordaba experiencias inolvidables, acompañadas siempre por un botellín de cerveza. No se usaba ninguna palabra, solo sonaba música alegre y aparecían jóvenes guapos y cosmopolitas en un ambiente muy internacional, mediterráneo, con buen rollito y la presencia, que dotaba de prestigio a toda la situación, de un cocinero genial, polifacético y reconocido mundialmente como Ferran Adrià.

Desde un punto de vista crítico, se advierte que este anuncio desarrollaba hábilmente una contranarrativa muy poderosa de la imagen prototípica del «bebedor de cerveza», es decir, alguien que imaginábamos como un varón poco atractivo, barrigón y algo zafio. En la nueva imagen propuesta por el *storytelling* del anuncio, por el contrario, quienes consumen cerveza son chicas y chicos jóvenes, esbeltos, modernos, risueños y que lo pasan estupendamente. Por supuesto, lo que se está intentando en el fondo es contrarrestar de una manera atractiva, emocional, los argumentos racionales, educativos y de salud pública en contra de que los jóvenes consuman alcohol despreocupadamente.

La narración tiene también una importancia crucial en la música. La mayor parte de las canciones que se han quedado prendidas en nuestra memoria plantean grandes historias con una perfecta estructura narrativa. Pero eso lo veremos en el capítulo siguiente.

EL FÚTBOL NO SE VE, ¡SE SIENTE!

Las técnicas del *storytelling* también se utilizan en el deporte. Cuando Ronaldinho llegó a España en 2003, planteó una narrativa diferente acerca de lo que significa ser un jugador de fútbol. El brasileño se presentó ante la afición de su nuevo club con estas palabras: «Yo no juego a fútbol. Yo hago feliz a la gente». Sin duda, una narrativa mucho más eficaz que si hubiera empleado argumentos deportivos manidos como «soy un jugador rápido, habilidoso, desequilibrante y ganador». La frase de Ronaldinho evoca una misión, una trascendencia mítica más allá de las prestaciones técnicas que pueda ofrecer un profesional. Un futbolista normal juega a fútbol. Los astros del balón como Ronaldinho o Messi reparten felicidad.

Una de las mejores ilustraciones del uso de la narrativa en el mundo del fútbol fue el enfrentamiento mediático entre Pep Guardiola y José Mourinho. En el más puro estilo Obama, Guardiola se autolegitimó con una narrativa muy poderosa. Entró con doce años en La Masia, la cantera del F. C. Barcelona, y allí se educó como deportista y como persona a base de mucho esfuerzo personal. Llegó a jugar en el «Dream Team» de Johan Cruyff, un equipo mítico; y como entrenador lo ganó todo con un estilo de juego técnicamente perfecto, elegante y admirado en todo el mundo.

Por aquel entonces, hasta la llegada de Guardiola como entrenador del Barça, la narrativa del Real Madrid era la del señorío y el recuerdo de un pasado glorioso. Para frenar el dominio del Barça en el mundo del fútbol y de las emociones que mueve ese deporte, Mourinho propuso una contranarrativa para su equipo. Al brillante juego blaugrana, y a su espléndido *storytelling*, Mourinho opuso una narración alternativa: los árbitros, los estamentos federativos, los medios de comunicación, los recoge-pelotas, incluso el calendario y el horario de los partidos... todo conspiraba en contra del Real Madrid. La intención era evidente: si sufrimos una conspiración generalizada en contra de nuestro club, si todas las circunstancias favorecen al Barça y a nosotros

nos perjudican intencionadamente para hacernos daño, tenemos que estar más unidos que nunca para sacar adelante, por los medios que sean y en contra de todo el mundo, nuestro proyecto en común.

El enfrentamiento entre las filosofías de Guardiola y de Mourinho puede entenderse en términos deportivos, pero la clave de ese duelo se encuentra en dos narrativas contrapuestas que generaron conversaciones apasionadas entre los aficionados en su vida cotidiana más allá del terreno de juego.

CUÁNTO PODER CONTENIDO EN UNA NARRATIVA

Somos seres esencialmente narrativos, afirman los neurocientíficos: observamos la realidad y nos la explicamos elaborando un relato. Somos narrativos precisamente porque somos humanos, puesto que contarnos cosas es para nosotros una actividad tan involuntaria como la respiración: no podemos dejar de hacerlo.

Cuando conversamos en nuestra vida cotidiana, intercambiamos narrativas que nutren de contenido, interesante o emocionante, nuestras relaciones personales. Cómo contamos las historias a los demás define en buena medida nuestro estilo comunicativo individual y sirve para construir de manera creativa un círculo de intimidad con nuestros interlocutores.

Esta capacidad de generar conversación o ilusión de conexión en comunidad que tiene el *storytelling* ha sido aprovechada por la comunicación política, como afirma Christian Salmon, no siempre de manera ética ni constructiva, como máquina para fabricar relatos sesgados de interpretación ideológica de la realidad y como artefacto neurolingüístico de alto nivel para formatear las mentes de la ciudadanía.

Durante la crisis, algunos expertos en economía han pugnado por imponer el relato más conveniente a los intereses del poder, mientras otros enfocaban su relato de denuncia hacia el empoderamiento ciudadano. Si en ambos casos no hubiesen utilizado narrativas, la conversación entre economistas de todo signo e intención y la sociedad a quien querían divulgar sus ideas hubiese sido imposible.

Las canciones que marcan nuestra vida

Aunque a veces los relatos imbricados en nuestras conversaciones parezcan caóticos, en realidad, tienen una estructura y también marcas verbales muy características.

Tras haber escuchado, grabado y analizado centenares de relatos orales coloquiales, la mayoría de ellos narrados por ciudadanos de barrios marginales de Nueva York, el lingüista William Labov advirtió que todas esas narraciones presentaban una estructura común. Comprobó, además, que esa misma estructura organizaba igualmente los relatos orales que usaban hablantes de otros lugares cuando en una entrevista se les pedía algún tipo de información que requería explicar una breve historia.

Labov propuso que toda narrativa se compone de cinco fases, comúnmente aceptadas desde entonces como las partes consustanciales a la estructura de la narración:

- 1) Orientación.
- 2) Complicación.
- 3) Evaluación.
- 4) Resolución.
- 5) Coda.

Estas cinco fases suelen ser consecutivas, esto es, se suceden en este mismo orden, si bien la evaluación puede aparecer en diferentes momentos de la narrativa. Asimismo, Labov señala que en algunos casos puede haber también una fase 0, previa a la orientación, en la que se hace un resumen inicial del tema del relato y que, de este modo, encapsula el foco central de la historia.

Aunque la organización de la narrativa parezca, en principio, lineal, realmente su estructura es circular, ya que la última fase, la coda, devuelve al narrador y su audiencia al punto de partida. Toda narrativa empieza con una orientación, continúa con la complicación de la acción, queda suspendida en la evaluación y, tras la resolución, devuelve al oyente al tiempo presente del diálogo con la coda.

Pues bien, una de las razones que explican por qué algunas canciones perduran en la memoria y dejan una huella en nuestra vida reside en que respetan esa estructura canónica de narración oral en cinco fases.

Veamos primero un sencillo relato conversacional que, posteriormente, nos ayudará a describir cada una de las cinco fases de las que, según Labov, se compone:

Carles: Pero, ¡por Dios! ¿Qué te ha pasado?!

Joana: Pues nada... ¡Un susto que casi me cuesta un montón de huesos rotos! Estaba yo caminando tranquilamente por la calle el sábado, pensando en mis cosas, con la música puesta, cuando, en un momento dado, pasé junto un tipo que intentaba aparcar una moto enorme en la acera. Y, de repente, pasa algo raro; no sé si le dio gas en vez de frenar o lo que fuera, y veo alucinada que la moto se dirige directa hacia mí. Te prometo que, en ese momento, pensé: «¡Dios mío, este tipo me va a matar!». ¡Jopé, Carles! ¡Te aseguro que la moto era ENORME! ¡Entonces veo a dos chicas que vienen gritando hacia nosotros! Y justo en el último segundo... el tipo pudo desviar la rueda delantera. Al final, solo me dio de refilón en un costado. Total: que rodamos los tres por el suelo, la moto, el tipo y yo. Ya me ves: las rodillas hechas polvo, el brazo derecho totalmente rascado y la mano magullada. Y hala, los dos para urgencias. Ahora, cada vez que veo una moto, doy un brinco.

El resumen inicial, la fase 0 de este relato, responde a la pregunta genérica *¿De qué va la cosa?*, que aquí se materializa en las palabras «¿Qué te ha pasado?!». En el ejemplo, el fragmento que desempeña la función de resumen previo es este: «Pues nada... ¡Un susto que casi me cuesta un montón de huesos rotos!».

La **orientación** es la fase en la que el narrador introduce los personajes y los enmarca en unas circunstancias espaciotemporales. Es decir, presenta el contexto del suceso cuyo resumen se ha presentado previamente, y su contenido responde a las preguntas *¿quién?*, *¿cuándo?*; *¿qué?* *¿dónde?*: «Estaba yo caminando tranquilamente por la calle el sábado, pensando en mis cosas, con la música puesta...».

A lo largo de la **complicación**, la voz narradora plantea el intríngulis del caso, ya que responde a la pregunta *¿Qué pasó entonces?* Algunas señales de tipo temporal —«en un momento dado», «de repente»— nos avisan de que el núcleo narrativo, el auténtico suceso, está a punto de ser relatado. Estos complementos de tiempo suelen aparecer seguidos de verbos en pretérito indefinido —«pasé», «dio»—, un tiempo que focaliza la acción, mientras que el verbo conjugado en imperfecto, «intentaba», sirve para crear contexto. A veces esas expresiones temporales se combinan con verbos conjugados en presente histórico —«pasa», «veo», «se dirige»—, un recurso con el que el narrador se propone acercar al máximo la acción del pasado al interlocutor, trayéndola al *ahora* del diálogo.

La **evaluación** expresa la razón de ser de la narrativa ya que esta parte del relato identifica el punto de vista del narrador, y esa voz es la que da consistencia dramática al relato. De hecho, un suceso deja de ser una mera descripción de hechos y se convierte en una narrativa precisamente porque existe un punto de vista subjetivo que plantea una tensión, algún tipo de conflicto. La evaluación responde a la pregunta *¿Y qué?* y, precisamente porque aporta la perspectiva subjetiva, el foco dramático, es la más compleja de las cinco fases.

De acuerdo con Labov, la evaluación puede adoptar diferentes formas y puede concentrarse en una sección o bien aparecer en otras fases de la narrativa. Dada su relevancia dramática, se distinguen cuatro tipos de evaluación:

- 1) Externa.
- 2) Incrustada (o interna).

- 3) Acción evaluativa.
- 4) Suspendida.

Mediante la evaluación externa, el narrador detiene la narración para decir cuál es el punto de interés, dirigiéndose directamente a su interlocutor: «¡Jopé, Carles! ¡Te aseguro que la moto era ENORME!». En la evaluación incrustada, quien narra preserva la continuidad narrativa; es decir, no interrumpe su relato para hablar con su auditorio, sino que puede citarse a sí mismo o decir qué pensó durante el desarrollo de los acontecimientos que narra. El ejemplo que se propuso más arriba y que repetimos ahora responde también a este tipo de evaluación incrustada interna: «Te prometo que, en ese momento, pensé: “¡Dios mío, este tipo me va a matar!”».

Por su parte, la acción evaluativa consiste en relatar lo que hizo algún personaje (en lugar de indicar lo que alguien dijo): «¡Entonces veo a dos chicas que vienen gritando hacia nosotros!». Finalmente, en la evaluación suspendida, quien narra suspende el relato de la acción para crear expectación en el receptor. La voz narradora señala, mediante el silencio, que llega a un clímax, a un momento de gran interés: «Y justo en el último segundo...».

La **resolución** responde a la pregunta *Y al final, ¿qué pasó?* y, como puede imaginarse, expone el resultado del conflicto: «el tipo pudo desviar la rueda delantera. [...] Y hala, los dos para urgencias». Por último, la coda (o epílogo) señala que la narración ha terminado y traslada a los interlocutores en el tiempo desde el *entonces* del relato al *ahora* de la conversación. En la última frase de Joana, la voz narradora usa la expresión temporal *cada vez que*, que engloba pasado y presente: «Ahora, cada vez que veo una moto, doy un brinco».

¿POR QUÉ ALGUNAS CANCIONES NOS IMPACTAN?

Hace un tiempo, pedimos a los oyentes de la sección «Todo es lenguaje»,¹ que en ese momento formaba parte del programa *Gente despierta* de RNE, que nos hicieran llegar el título de canciones cuyas historias les parecían particularmente sugestivas. Nos llegaron numerosas respuestas tanto desde España como desde América. Los tres títulos más repetidos fueron los de las célebres canciones *Pedro Navaja*, *Cruz de navajas* e *Y nos dieron las diez*. Esa coincidencia por parte de gentes de ambas orillas del Atlántico no fue casual: se trata de tres espléndidas historias breves que responden de modo canónico a la estructura de las narrativas orales propuesta por Labov.

De la primera de ellas, *Pedro Navaja*, compuesta por el músico panameño Rubén Blades e interpretada por él mismo junto con Willie Colón en 1978, se cuenta (tal vez es leyenda) que el escritor Gabriel García Márquez afirmó haber querido ser él el autor de esa historia. A continuación, vamos a analizar su estructura narrativa. Para ello, dividimos la página en dos bloques: la columna de la izquierda contiene la letra de la canción y la de la derecha, el comentario.

Por la esquina del viejo barrio lo vi pasar
con el tumbao que tienen los guapos al caminar;
las manos siempre en los bolsillos de su gabán

La **orientación**, creadora del contexto o fondo discursivo, es aquí bastante larga. Responde a las preguntas quién, cuándo, dónde.

pa' que no sepan en cuál de ellas lleva el puñal.

Usa un sombrero de ala ancha de medio lao
y zapatillas por si hay problemas salir volao,
lentes oscuros pa' que no sepan qué está mirando,
y un diente de oro que cuando ríe se ve brillando.

Como a tres cuadras de aquella esquina una mujer
va recorriendo la acera entera por quinta vez,
y en un zaguán entra y se da un trago para olvidar
que el día está flojo y no hay clientes pa' trabajar.

Un carro pasa muy despacito por la avenida,
no tiene marcas pero toos saben que's policía.
Pedro Navaja las manos siempre dentro'l gabán
mira y sonrío y el diente de oro vuelve a brillar.

Destacan algunos elementos. Por ejemplo, la forma vi del primer verso indica que se trata de un narrador en primera persona (yo). En ese mismo verso aparece el primero de los dos personajes bajo el pronombre lo, mientras que en el noveno verso se presenta el segundo personaje, una mujer. Ya tenemos a la pareja protagonista.

Mientras camina pasa la vista de esquina a esquina
no se ve un alma está desierta toa la avenida;
cuando de pronto esa mujer sale del zaguán
y Pedro Navaja aprieta un puño dentro'l gabán.

Mira pa' un lado, mira pa'l otro y no ve a nadie
y a la carrera pero sin ruido cruza la calle.
Y mientras tanto en la otra acera va esa mujer
refunfuñando pues no hizo pesos con qué comer.

Mientras camina, del viejo abrigo saca un revólver, esa mujer,
iba a guardarlo en su cartera pa' que no estorbe;
un treinta y ocho Smith & Wesson del especial
que carga encima pa' que la libre de todo mal.

Y Pedro Navaja puñal en mano le fue pa' encima,
el diente de oro iba alumbrando toa la avenida, iguiso fácil!
Mientras reía, el puñal le hundía sin compasión,
cuando de pronto sonó un disparo como un cañón.

Y Pedro Navaja cayó en la acera mientras veía
a esa mujer que revólver en mano y de muerte herida ahí le decía:

Aquí comienza la **complicación**, que responde a la pregunta ¿Y qué pasó entonces?

Una vez más, la marca que advierte de la llegada del núcleo narrativo es la expresión temporal de pronto. Esta fase desarrolla el intríngulis de la acción.

Nos acercamos a la resolución.

«Yo que pensaba hoy no es mi día, estoy salá,
pero, Pedro Navaja, tú estás peor, no estás en ná».

Aquí se inserta la **evaluación interna** de uno de los personajes, que nos relata el narrador (el

Y créanme gente que aunque hubo ruido nadie salió,
no hubo curiosos, no hubo preguntas, nadie lloró.
Solo un borracho con los dos cuerpos se tropezó,

cogió el revólver, el puñal, los pesos y se marchó.

cantante). Con la frase Y créanme gente, el narrador se dirige al público (nosotros) y nos traslada desde el pasado del relato hasta el presente del diálogo.

Tras apelarnos (créanme gente), la voz narrativa se desplaza desde esta fase evaluativa hacia el relato de nuevo en la fase de **resolución**: finalmente la muerte de ambos personajes se diluye en la indiferencia general y solo un borracho extrae provecho de ello.

Y tropezando, se fue cantando desafinado
el coro que aquí les traje y da el
mensaje de mi canción:
La vida te da sorpresas, sorpresas te da la vida, ¡ay, Dios!

La vida te da sorpresas, sorpresas te da la vida, ¡ay, Dios!
Pedro Navaja, matón de esquina, quien a hierro mata, a hierro
termina.

La vida te da sorpresas, sorpresas te da la vida, ¡ay, Dios!
Maleante pescador, pa' l anzuelo que tiraste,
en vez de una sardina, un tiburón enganchaste.

La vida te da sorpresas, sorpresas te da la vida, ¡ay, Dios!
Ocho millones de historias tiene la ciudad de Nueva York.

La vida te da sorpresas, sorpresas te da la vida, ¡ay, Dios!
Como decía mi abuelita
el que de último ríe, se ríe mejor.

La vida te da sorpresas, sorpresas te da la vida, ¡ay, Dios!
Cuando lo manda el destino, no lo cambia ni el más bravo,
si naciste pa' martillo, del cielo te caen los clavos.

La vida te da sorpresas, sorpresas te da la vida, ¡ay, Dios!
En barrio de guapos cuidao en la acera,
cuidao, camará, que el que no corre vuela.

La vida te da sorpresas, sorpresas te da la vida, ¡ay, Dios!
Como en una novela de Kafka, el borracho dobló por el callejón.

El narrador vuelve a apelar de manera directa a los oyentes (les traje) y, con la frase da el mensaje de mi canción, anuncia el inicio de la **coda o epílogo**: la vida te da sorpresas, que aquí tiene forma de estribillo. Cada una de las vueltas de este estribillo encadenado permite al narrador-cantante introducir una máxima o moraleja, todas ellas compartidas por la sabiduría popular hispanohablante: quien a hierro mata, a hierro termina; el que último ríe, se ríe mejor; cuando lo manda el destino, no lo cambia ni el más bravo; si naciste pa' martillo, del cielo te caen los clavos; el que no corre vuela.

A continuación, veamos la estructura narrativa de *Cruz de navajas*, una canción de Mecano que forma parte del álbum *Entre el cielo y el suelo*, publicado en 1986. Al parecer, el texto lo inició Joaquín Sabina y luego se lo regaló a José María Cano, uno de los tres integrantes del grupo, quien definió la pieza como un «bolero rítmico». En efecto, la historia de muerte pasional que recoge —narrada en tercera persona, a modo de crónica de sucesos— recuerda mucho las narraciones habitualmente relatadas en los boleros tradicionales.

A las cinco se cierra la barra del Treinta y Tres,
pero Mario no sale hasta las seis.
Y si encima le toca hacer caja, despídete,
casi siempre se le hace de día.
Mientras, María ya se ha puesto en pie,
ha hecho la casa, ha hecho hasta café,
y le espera medio desnuda.

Mario llega cansado y saluda sin mucho afán,
quiere cama, pero otra variedad.
Y María se moja las ganas en el café,
magdalenas del sexo convexo.
Luego, al trabajo en un gran almacén.
Cuando regresa no hay más que un somier
taciturno que usar por turnos.

Fase de **orientación**: quién, qué, cuándo, dónde.

Aquí se presenta a dos personajes, una pareja, Mario y María, y se describe un contexto de aburrimiento y desencuentro entre ellos. Ese ambiente de monotonía se desprende de las formas verbales en presente que se han utilizado para remarcar la habitualidad (se cierra, sale, toca, se le hace, espera, llega, saluda, quiere, etcétera).

Cruz de navajas por una mujer,
brillos mortales despuntan al alba,
sangres que tiñen de malva el amanecer.

Estos tres versos están «fuera» de la narración. Constituyen una **evaluación externa** que introduce el narrador (la cantante) y que avanza el final trágico de la historia.

La combinación de alusiones a la cruz, las navajas, la sangre y el alba despierta ecos de los versos del Romancero gitano de Federico García Lorca.

Pero hoy, como ha habido redada en el Treinta y Tres,
Mario vuelve a las cinco menos diez.
Por su calle vacía, a lo lejos,
solo se ve a unos novios comiéndose a besos.
El pobre Mario se quiere morir
cuando se acerca para descubrir
que es María con compañía.

En esta fase de **complicación** se responde a la pregunta ¿Y qué pasó? De nuevo, una marca lingüística de carácter temporal (en este caso, hoy), precedida de una conjunción adversativa (pero) advierte de que el núcleo narrativo,

la complicación, es inminente, pues la habitualidad ha dado paso a la excepción: pero hoy...

Cruz de navajas por una mujer,
brillos mortales despuntan al alba,
sangres que tiñen de malva el amanecer.

Estos tres versos forman el estribillo y contienen una importante elipsis narrativa (la muerte violenta de Mario).

Sobre Mario, de bruces, tres cruces.
Una en la frente, la que más dolió;
otra en el pecho, la que le mató;
y otra miente en el noticiero:

«Dos drogadictos en plena ansiedad
roban y matan a Mario Postigo
mientras su esposa es testigo desde el portal».

Tras la elipsis, encontramos la **resolución**: Mario ha muerto asesinado. Las tres cruces aluden metafóricamente a las tres desgracias que caen sobre él: la infidelidad de su pareja, la puñalada asesina y la versión mendaz sobre el suceso.

En vez de cruz de navajas por una mujer,
brillos mortales despuntan al alba,
sangres que tiñen de malva el amanecer.

En esta tercera y última repetición, el estribillo va precedido de unas palabras muy significativas, en vez de, que aluden a la versión falsa que se ha difundido. Aquí, el estribillo funciona también como coda.

Por último, analizaremos la estructura narrativa de la canción de Joaquín Sabina *Y nos dieron las diez*, que forma parte del álbum *Física y química*, publicado en 1992:

Fue en un pueblo con mar, una noche después de un concierto.

La **orientación** presenta la información relativa a quién, qué, dónde y cuándo; es decir, contextualiza el núcleo narrativo, construye el escenario en el que sucederá la acción relevante.

Tú reinabas detrás de la barra del único bar que vimos abierto.

La letra de esta canción tiene la singularidad de que, en algunos fragmentos, el narrador deja de hablar en tercera persona al auditorio y se dirige directamente a su compañera de aventura sentimental, la camarera del bar: Tú reinabas.

«Cántame una canción al oído y te pongo un cubata.»
«Con una condición: que me dejes abierto el balcón de tus ojos de gata.»

La narración incluye un breve diálogo entre ambos protagonistas, de nuevo una mujer y un hombre —la pareja prototípica—. Este diálogo forma parte de la orientación, en la que se crea el contexto de la seducción.

Loco por conocer los secretos de tu dormitorio
esa noche canté al piano del amanecer todo mi repertorio.

Se inicia la **complicación** (¿Y qué pasó entonces?). La expresión temporal esa noche avisa de que algo relevante, va a ocurrir.

Los clientes del bar uno a uno se fueron marchando,
tú saliste a cerrar, yo me dije: «Cuidado, chaval, te estás enamorando».

Esta fase de la complicación incluye un ejemplo claro de **evaluación interna**: el narrador-cantante habla consigo mismo y valora la situación: yo me dije: «Cuidado...».

Luego todo pasó de repente, tu dedo en mi espalda
dibujó un corazón y mi mano le correspondió debajo de tu falda.

Caminito al hostel nos besamos en cada farola,
era un pueblo con mar, yo quería dormir contigo, y tú no querías dormir sola.

Una vez más, el inicio de la fase de resolución (Y al final, ¿qué pasó?) viene marcado por el complemento temporal de repente, un auténtico índice de relevancia narrativa.

De nuevo, el narrador se desplaza del relato dirigido al auditorio (su dedo, su falda) al diálogo con su compañera de aventuras (contigo, tú no querías).

Y nos dieron las diez y las once,
las doce y la una y las dos y las tres
y desnudos al anochecer nos encontró la luna.

El estribillo.

Nos dijimos: «Adiós, ojalá que volvamos a vernos».
El verano acabó, el otoño duró lo que tarda en llegar el invierno,
y a tu pueblo el azar, otra vez el verano siguiente
me llevó, y al final del concierto me puse a buscar tu cara entre la gente.

El tema vuelve a insertar una conversación directa entre los protagonistas. La sucesión de las estaciones del año expresa el paso del tiempo e indica que la primera resolución no es el final de la historia,

Y no halle quién de ti me dijera ni media palabra,
parecía como si me quisiera gastar el destino una broma macabra.

pues hay más, una segunda parte de la **resolución**. En esta fase, el narrador sigue dirigiéndose directamente a la mujer: tu pueblo, tu cara, de ti, tu bar, tu memoria. La segunda parte de la resolución incluye varios casos de evaluación. Por ejemplo, una **evaluación incrustada** (parecía como si me quisiera gastar el destino una broma macabra). En este tipo de evaluación el narrador indica cuál es el punto de interés sin interrumpir el relato ni dirigirse a la audiencia. Más adelante, aparece una **evaluación interna**: «Sé que no lo soñé».

No había nadie detrás de la barra del otro verano,
y en lugar de tu bar me encontré una sucursal del banco
Hispanoamericano.
Tu memoria vengué a pedradas contra los cristales;
«Sé que no lo soñé», protestaba mientras me esposaban los
municipales.

Frente a la erótica primera parte de la resolución, esta segunda parte es claramente anticlimática: el protagonista acaba en prisión. Además, no hay bar, no hay chica, no hay pasión... lo que hay es una agencia bancaria!

En mi declaración alegué que llevaba tres copas,
y empecé esta canción en el cuarto donde aquella vez te quitaba la
ropa.

Y nos dieron las diez y las once,
las doce y la una y las dos y las tres
y desnudos al amanecer nos encontró la luna.

La coda (o epílogo) nos devuelve al ahora, al presente: esta canción. Tras ella, como cierre, se repite el estribillo.

Nociones de Programación Neurolingüística útiles para la conversación cotidiana

Las palabras tienen un poder mágico. Pueden proporcionar la mayor felicidad o la más profunda desesperanza; transmitir el conocimiento de maestro a estudiante; capacitar al orador para influir en su audiencia y dictar sus decisiones. Las palabras son capaces de despertar las emociones más poderosas e incitar todas las acciones de los hombres.

SIGMUND FREUD

Esta cita de Sigmund Freud resume una idea brillante: las palabras son mágicas. Y son mágicas porque tienen un impacto profundo en nuestro estado de ánimo, en nuestro desempeño profesional y social; porque pueden hacernos sentir en sintonía armoniosa con nuestros congéneres, o bien enfadados con el género humano. Si las palabras que usamos, tanto para dirigirnos a los demás como a nosotros mismos son tan relevantes, haremos bien en prestarles más atención de lo que comúnmente hacemos.

Las palabras que decimos no son tan evanescentes como nos han hecho pensar desde la Antigüedad. *Verba volant* («las palabras se las lleva el viento») afirma el aforismo clásico con el propósito de ponderar la capacidad de fijación que tiene la escritura por contraste con la oralidad (*scripta manent*, es decir, «lo escrito permanece»). No obstante, las palabras no son etéreas ni volátiles: tienen impacto, y no menor, en la mente y el corazón de quien las recibe; a veces se graban de manera indeleble en nuestra psique. Muchas personas recuerdan durante décadas la primera vez que alguien importante para ellas les dijo «Te quiero». Y si alguien nos espetara «¡Eres un/ una imbécil!», difícilmente podría confiar en que cinco minutos más tarde, bah, habríamos olvidado el insulto. Algunas personas están profundamente preocupadas por el olor de su aliento o por el aspecto de su boca, pero se muestran totalmente displicentes respecto a las palabras que salen de ella, como si las palabras no fueran también excrecencias, productos de nuestra mente y nuestro cuerpo biológico (voz), que hay que cuidar para que no ofendan a los demás.

«PAROLE, PAROLE, PAROLE»

Recuperando la comparación entre comer y hablar que hemos ido planteando a lo largo de este libro, podemos afirmar que soltar palabras sin pensar antes cuáles de ellas son las más apropiadas en la situación en la que nos encontramos es comparable a desayunar dos hamburguesas

abandonadas, del más barato e insano de los establecimientos de comida rápida, únicamente porque es lo que tenemos más a mano en ese momento.

Es probable que usted haya sentido algo parecido a la repugnancia ante el desayuno que se menciona en la frase anterior. Del mismo modo, también nos repugna la gente que a primera hora de la mañana, casi sin haber tenido tiempo de despertarse de verdad, ya está soltando por la boca palabras irreflexivas, absurdas, tóxicas, que preferiríamos no haber tenido que escuchar.

Sí. Las palabras son muy importantes. Y vea que estoy insistiendo en «palabras». No digo ideas, ni discurso, ni texto, ni comunicación. Uso deliberadamente el sustantivo *palabras*. Porque un mismo concepto puede formularse de muchas maneras distintas, y es precisamente en la elección adecuada de esa formulación donde reside el acierto o el fracaso de nuestra comunicación.

Cuando los profesionales a quienes asesoro en comunicación me dicen: «Vale, esta parte de la idea de lo que, más o menos, quiero decir ya la tengo controlada, así que pasemos a otra cuestión», me veo en la tesitura de responder: «No, no vale tener la idea. Es necesario saber cuáles son las palabras exactas que vas a usar para expresarla, porque en esa elección reside la clave». Los especialistas en retórica llaman **estilo** a ese trabajo de orfebrería que consiste en seleccionar las palabras más adecuadas para el contexto concreto.

Los humanos vivimos sumergidos en un océano de palabras. Esta imagen es vívida y brillante: nos remite a una gran extensión lingüística, amplia y abierta, repleta de términos distintos, precisos, eufónicos, entre los que podemos nadar, jugar y seleccionar a placer. Sin embargo, muchos hablantes, más que surcar mares de palabras que se renuevan como las olas y las mareas, chapotean en charcas léxicas diminutas, entre términos embarrados de tanto usarlos. Pero ¿por qué limitarse a hociocar en una charca cuando disponemos del ancho mar del lenguaje? Hay personas que, como jamelgos con anteojeras, arrastran su voz por caminos comunicativos polvorientos y muy trillados, avanzando penosamente por roderas expresivas, siempre y agotadoramente las mismas. Y, sin embargo, ser perezosos con nuestras formas de expresión, usar siempre las mismas rutinas lingüísticas, las mismas palabras, estrecha nuestra visión del mundo, limita nuestro pensamiento y restringe nuestra capacidad de conexión con los demás. Por el contrario, conocer más sobre el lenguaje, aventurarse, incorporar nuevos términos y estructuras diferentes amplía nuestro horizonte comunicativo. Las palabras están ahí, esperándonos, brillando bajo el sol.

Los autores grecolatinos resumían con algún aforismo brillante las cuestiones que han preocupado a los seres humanos desde los albores de nuestras civilizaciones. Uno de ellos, el filósofo griego Epicteto (siglos I-II), dijo: «No son los hechos los que conmueven a los hombres, sino las *palabras* sobre esos hechos». Por esa importancia que revisten las palabras, este capítulo se centra en una disciplina de la psicología que goza de mucho éxito en la actualidad: la programación neurolingüística (PNL).

PERO... ¿ESTO ES UNA SECTA?

De acuerdo. Admitamos que la denominación *programación neurolingüística* puede resultar algo siniestra. Pero no se trata de una secta de malvados polimorfos que quieran controlar nuestra mente. En esencia, la PNL es un tipo de terapia comunicativa que centra el foco de su atención en la mejora de nuestra salud comunicativa mediante una mayor atención a las palabras que usamos los hablantes en nuestras conversaciones.

La idea básica es que nuestra mente utiliza rutinas y patrones que permiten organizar y dirigir (programar, en suma) nuestro comportamiento. Estos programas, rutinas y patrones mentales se concretan en estilos comunicativos.

La hipótesis que plantea la PNL es que cambiar el modo de actuar o de pensar de una persona es muy difícil. Sin embargo, variar de manera consciente su modo de hablar es más sencillo, y la repercusión de ese cambio verbal puede ser muy profunda: si se cambia el modo de hablar de alguien, se está modificando su modo de pensar y, en consecuencia, su modo de actuar. Por tanto, si deseamos mejorar la calidad de nuestras interacciones diarias, la PNL puede sernos de gran ayuda.

EL CASO DE LOS «SIPERISTAS»

Aunque quizá no seamos conscientes de ello, todos tenemos interiorizados programas mentales en nuestra forma de hablar y, por ende, también en nuestra forma de pensar y de actuar. Para comprobarlo, vamos a contraponer dos estilos mentales y comunicativos opuestos. En primer lugar, el programa mental del pesimista negativo:

—Hoy hace sol, pero mañana lloverá.

La conjunción adversativa *pero* es una marca muy significativa, que pone el énfasis en lo que se dice a continuación por contraposición a lo que expresa la frase que la precede; en este caso, la lluvia que caerá mañana estropea la percepción del día soleado que hace hoy.

Son numerosos los ejemplos parecidos:

- Tiene un buen currículum, pero no sé yo si es muy de fiar.
- El viaje estuvo bien, pero yo me resfrié.
- Esos dos son muy felices, pero ya veremos dentro de un año.

Hay personas que tienen siempre preparada una objeción. Parecen llevar activado por defecto el programa «Sí, pero...», de modo que podemos calificarlas de «siperistas». Al principio parece que confirman, coinciden, corroboran..., pero nunca acaban de estar completamente de acuerdo con nadie, siempre tienen que encontrar algún aspecto de divergencia, de disconformidad.

No es de extrañar que nos resulte cargante relacionarnos con «siperistas». De hecho, aunque pueda parecer sorprendente, la gramática tiene mucho que ver en nuestro hartazgo emocional con esas personas. La gramática ha mostrado que la partícula *pero* tiene como función señalar que la información que la sigue se presenta como más fuerte argumentativamente que la previa:

—Este coche me gusta mucho, pero es demasiado caro.

Ante una frase como esta, pronunciada ante el escaparate de un concesionario, deducimos fácilmente que la persona no va a adquirir ese vehículo. Sin embargo, con solo que variemos el orden de las partes y coloquemos otra información detrás de *pero*, será esta última la que quede realizada y se presente como la que realmente «gana»:

—Este coche es demasiado caro, pero me gusta mucho.

Al contrario de la versión anterior, puede deducirse que la persona que la pronuncia está dispuesta a embarcarse en un crédito importante con tal de conseguir ese vehículo de su deseo. Hasta ahora, usted quizá pensaba que la partícula *pero* es una palabra muy banal. Sin embargo, tiene una potencia incontestable: convierte cualquier información que introduce en más importante que la precedente.

Los hablantes «siperistas» reflejan verbalmente su tendencia a ver los problemas antes que las coincidencias o acuerdos. Por eso la lengua coloquial recoge la frase hecha «Ponerle *peros* a alguien o a algo», es decir, encontrarle inconvenientes a todo, no dar nada ni a nadie por enteramente satisfactorio.

Por contraste, ¿cuál es el programa mental del optimista positivo?

—Hoy hace sol aunque mañana llueva.

La elección de la partícula y la construcción con *aunque* hace evidente que no estamos dispuestos a que la posible lluvia de mañana nos estropee el disfrute del hoy soleado. Observemos que el hecho de que la lluvia prevista no empaña la ilusión del sol actual es todavía más evidente cuando la frase que contiene la partícula *aunque* aparece en primera posición:

—Aunque mañana llueva, hoy hace sol.

¿Cómo podríamos ayudar comunicativamente a esos pesimistas negativos que se amargan la vida a sí mismos y a los demás? La terapia comunicativa que plantea la PLN es muy sencilla. Propone que —sin pensar, automáticamente— donde antes decíamos *pero*, digamos ahora *aunque*. Se trata de cambiar el programa pesimista negativo (*pero*) por el positivo (*aunque*).

Es probable que usted también conozca a alguien especializado en iniciar muchas de sus respuestas o intervenciones con la secuencia «no, no». Incluso cuando, en el fondo, están de acuerdo con las palabras de su interlocutor, esos «nonoístas» responden como Berta en este diálogo:

Pepe: Es que Mariana y Enrique no te caen bien...

Berta: No, no. ¡Lo que pasa es que me aburren un montón!

Pepe: O sea, tengo razón: no te caen bien.

Esta rutina inconsciente hace que los «nonoístas» incurran una y otra vez en el uso de esa especie de muletilla que en nada ayuda a la comunicación de quien la utiliza, porque a los demás no nos gusta relacionarnos con personas que, por lo menos aparentemente, siempre discrepan de lo que estamos diciendo. Inercias lingüísticas como esta «cortocircuitan» una comunicación

afable. Del mismo modo que en ocasiones adoptamos posturas —ante el ordenador, al realizar una tarea doméstica o al dormir— que nos causan dolor de espalda y nos impiden concentrarnos para nada a concentrarnos, algunas veces adoptamos de manera inconsciente automatismos verbales que no favorecen nuestras relaciones. Vale la pena tomar conciencia de algunas de estas inercias comunicativas para cambiarlas, con lo que conseguiremos flexibilizar nuestro discurso y liberarlo de patrones lingüísticos que resultan limitantes y perjudiciales para la comunicación.

Otro ejemplo que muestra claramente cómo una rutina lingüística indica mucho de la personalidad y la manera de actuar de quien la usa me lo proporcionó un conocido, gerente de una importante empresa inmobiliaria. Dado su cargo y su sector profesional, no sorprende que fuera una persona muy acostumbrada a mandar (además de ganar mucho dinero). Me llamaba mucho la atención cuál era su partícula favorita de control de contacto: *escucha*. Decía, por ejemplo, frases como:

- ¿Qué te parece? Escucha, ¿vamos a tomar algo?
- Escucha, ¿sabes con quién me reuní el otro día? ¡Con tu primo!
- Escucha, ¿has visto la obra que hay en el Villarreal?

Sorprendentemente, no usaba *mira* o, sobre todo, *oye*, que son las palabritas esperables en estos contextos, sino *escucha*. Hasta que un día no pude reprimirme y le pregunté:

—¿Tengo que escucharte siempre o en alguna ocasión puedo limitarme simplemente a oírte?

Y es que, como ve, tanto *oye* como *escucha*, cuando se usan en la conversación coloquial, sirven ambas para apelar al otro, para llamar su atención, pero, eso sí, lo hacen de manera diferente. El verbo *oír* alude a la actividad de percepción auditiva automática: a menos que nos tapemos los oídos adrede, oímos siempre, aun involuntariamente. *Escuchar*, en cambio, expresa una actividad activa, voluntaria. No son, por tanto, verbos sinónimos: los adolescentes *oyen* a sus padres cuando estos les hablan porque no son sordos, pero a menudo no los *escuchan*. Por eso, porque el significado del verbo *escuchar* implica una participación activa, el amigo que utiliza el marcador conversacional *escucha*, en lugar del mucho más común *oye*, indica mucho acerca de la actitud que adopta ante los demás, de los que espera y reclama atención diligente a sus palabras.

Por cierto, ¿quiere saber qué respondió el hablante al que estamos aludiendo a mi inquisitiva pregunta? Pues dijo: «¡Qué complicado es esto de tener una amiga lingüista!».

TODO TIENE UN ORDEN

Los programas mentales se advierten también en el orden de las palabras que usan los hablantes. Imagine a un(-a) trabajador(-a) joven que espera renovar su contrato y que se reúne con quien debe evaluar su situación profesional. Aunque *a priori* podría parecerlo, a efectos de lo que se comunica y se interpreta, no es para nada lo mismo que esa persona de mayor rango en la organización ordene sus palabras de una manera o de otra:

- Si trabajas duro, conseguirás lo que te propongas.
- Conseguirás lo que te propongas, si trabajas duro.

Aparentemente, las dos frases están formadas por las mismas palabras y, por tanto, transmiten un mismo contenido, pero, en realidad, comunican un mensaje diferente. En la primera, la persona de rango superior emplea como información de fondo, como marco, «si trabajas duro», pero pone el foco, el énfasis, en «conseguirás lo que te propongas». Por eso, cuando escuchamos este enunciado, interpretamos que el superior confía en su empleado(-a). Sin embargo, en la segunda versión, le transmite el mensaje de que debe trabajar duro o no hay nada que hacer; por tanto, le comunica que aún no se ha ganado su confianza ni un próximo contrato.

La gramática ya había advertido que el orden de las frases es sumamente relevante para la interpretación de los hechos expresados. Así, por ejemplo:

—Tuvo un hijo y se casó.

A pesar de la modernización de nuestra sociedad, sigue interpretándose que primero tuvo el hijo y luego (seguramente como consecuencia) contrajo matrimonio. Todo eso, sin embargo, no lo dice la frase. Lo interpretamos nosotros, debido al orden de las cláusulas. Veamos la versión alternativa:

—Se casó y tuvo un hijo.

Interpretamos que el bebé nació dentro del matrimonio, aunque tampoco la frase lo indica explícitamente. Ha sido de nuevo el orden de las cláusulas el que nos ha inducido a pensarlo.

CONVIERTA LAS CRÍTICAS NEGATIVAS EN CONSEJOS POSITIVOS

La PNL puede aplicarse también a la comunicación en el trabajo. Uno de los problemas que acusan muchas empresas y organizaciones es tener líderes que son críticos negativos y crean mal ambiente laboral.

El crítico negativo habla siempre de lo que no quiere, lo que no le gusta, lo que ve mal. En su programación mental lo destacable es lo negativo:

—Tenemos demasiado estrés en el trabajo.

Por el contrario, el consejero positivo solo menciona lo que desea. No habla del problema, sino que se enfoca en el objetivo que quiere alcanzarse:

—Tenemos que sentirnos cómodos y relajados en el trabajo.

La PNL propone convertir a los críticos negativos en consejeros positivos. ¿Cómo convertimos a esos líderes tóxicos en líderes positivos que no se centren en recrearse en el problema, sino en su solución?

Los críticos negativos tienden a expresar lo que no funciona, lo que es problemático, de manera directa y cruda. Este es su programa mental-verbal que hay que reprogramar para que actúen de otra manera, como consejeros positivos que lideren el grupo de trabajo con otro estilo cognitivo y comunicativo. Por ejemplo, un directivo pide a sus colaboradores que, durante el fin de semana, piensen en ideas para cambiar algún aspecto de la empresa que explicarán en la reunión del lunes. Cuando el primer empleado expone su idea, el directivo suelta:

—Tu idea no vale, resulta demasiado cara.

Quizás el directivo tenga razón en que el trabajador no ha pensado suficientemente en el coste económico de su propuesta. Pero con tal crítica desaprobadora solo consigue que su colaborador se desconecte del proyecto, cuando, por el contrario, un líder de equipos humanos debería ser estimulante.

Ante los críticos negativos, la PNL propone «reprogramarlos» cambiando su modo de hablar, su estilo comunicativo. Si el problema de la idea que plantea el empleado es financiero, el coordinador del grupo debe hablar como un consejero efectivo, convirtiendo de manera sistemática sus afirmaciones directas y destructivas en preguntas que empiecen por *¿cómo?*

La escena es ahora bien distinta. Una vez que el empleado expone su idea, el directivo reprogramado, en vez de emitir su sentencia aniquiladora, pregunta:

—¿Cómo crees que podríamos financiar tu idea?

Ahora, «reenfocado» como crítico positivo, ya tiene una visión más amplia de la empresa, así que hace hincapié indirectamente en el aspecto débil de la propuesta, pero con el propósito de que el empleado siga pensando en el proyecto para mejorarlo.

La coordinación de grupos humanos no afecta solo a los directivos y las organizaciones, sino también a cualquiera de nosotros en nuestra vida familiar o con nuestros amigos o compañeros de piso. Supongamos la situación (altamente probable) de que un progenitor contempla la habitación de sus hijos adolescentes.

La primera posibilidad de intervención es una crítica directa negativa:

—¡¡¡Esta habitación es un caos de tal calibre que cualquier día nos van a denunciar por atentado a la salud pública!!!

La segunda posibilidad (aunque menos verosímil, cabe decir) sería una crítica positiva, constructiva:

—A ver, chicos... ¿cómo podríamos hacer para que logréis encontrar más rápidamente la ropa que os queréis poner?

He de añadir, como madre —y no tanto como lingüista—, que le deseo mucha suerte si prueba esta última opción.

Lo que conocemos como «lenguaje políticamente correcto» es fruto de la PNL, de una reprogramación positiva de estilos mentales y maneras de hablar negativas. Por ejemplo, los ciudadanos no queremos que nuestros representantes políticos sean «intolerantes» y preferimos que digan y piensen cosas como:

Al volante, tolerancia cero frente al alcohol.

En una democracia no se puede defender la intolerancia, pero sí la «tolerancia cero». Más allá de un juego de palabras, en ese modo de hablar y de pensar hay una virtud, unos valores ciudadanos encomiables.

Veamos otro ejemplo. En los años de la Transición, en España uno de los recibos municipales respondía a este concepto:

Recogida de basuras.

Esta expresión convertía al ciudadano en productor de *basura*, que el ayuntamiento, literalmente, *recogía*. Sin embargo, ya en plena democracia, se decidió cambiar el nombre del tributo por otro:

Gestión de residuos urbanos.

Ahora, el ciudadano no produce basura, sino *residuos urbanos* que pueden reciclarse generando beneficios; y de todo ello se encarga el ayuntamiento, que ya no los recoge, sino que los *gestiona*.

Los ciudadanos percibimos que, en ocasiones, los políticos se han apropiado de manera indebida del lenguaje políticamente correcto para fines más oscuros, como el de ocultar mediante el uso de vocablos de carácter positivo una realidad claramente negativa. Los ejemplos son numerosos.

Uno de ellos procede de unas declaraciones de Fátima Báñez, ministra de Trabajo entre 2011 y 2018, como respuesta a una pregunta parlamentaria:

—Gracias, señor presidente. Señora diputada, es verdad que muchos jóvenes, y no tan jóvenes, han salido de España en busca de oportunidades por la crisis; eso se llama movilidad exterior.

Aquí la emigración a la que se vieron obligados durante los peores años de la crisis en España cientos de miles (que son muchos) de nuestros jóvenes mejor preparados, una auténtica sangría de talento, es transformada por la ministra en una expresión de aire positivo: *movilidad exterior*. Está claro que *emigración obligada* es un concepto netamente negativo, mientras que *movilidad exterior*, sin embargo, suena mucho mejor. Y todos percibimos que en esa sustitución se ha perdido (ocultado) mucha información sobre las razones y las circunstancias que han llevado a nuestros jóvenes a irse de su país aun sin querer hacerlo.

Del mismo estilo son otros ejemplos recientes. Uno de ellos es la creación *acuerdo de moderación salarial*, que disfraza la *reducción draconiana de los salarios* derivada de la crisis económica, y en el que un sustantivo de cariz negativo, *reducción*, es reemplazado por otro con

carácter positivo, *moderación*. Igual es el caso de *tasa de crecimiento negativa*. Este creativo oxímoron —figura retórica en la que se complementa una palabra con otra que tiene un significado contradictorio u opuesto— encubre convenientemente la realidad subyacente, *recesión económica*, mucho menos positiva de lo que *tasa de crecimiento* sugiere.

Sobre la relevancia de escoger las palabras adecuadas para provocar la interpretación que interesa, dice el lingüista George Lakoff: «Las palabras importan. Modelan nuestras políticas y nuestras vidas».

LA MAGIA DE LAS PALABRAS

La ensayista y laureada novelista Ursula K. Le Guin lo formula así:

Las palabras tienen poder. Los nombres tienen poder. Las palabras son acontecimientos, hacen cosas, cambian las cosas. Transforman tanto al hablante como al oyente; suministran energía en el circuito [la conversación] y la amplifican.¹

No es casual que varios de los ejemplos propuestos para ilustrar la «reprogramación» de la PNL, la manera alternativa de decir, muestren también que, especialmente cuando se trata de interactuar con un grupo, conviene pasar de afirmaciones valorativas o juicios que cierran la comunicación a preguntas que la abran:

—Tu idea no vale, resulta demasiado cara.



Fin del diálogo

—¿Cómo crees que podríamos financiar tu idea?



Invitación al diálogo

El cambio en la formulación lingüística implica pasar de actitudes monológicas a actitudes dialógicas; de tener y ejercer la última palabra a seguir contando con la colaboración de nuestro interlocutor, escuchándolo.

Las formas lingüísticas que seleccionamos para hablar con los demás tienen una repercusión directa en cómo estos interpretan nuestras palabras, en cómo los hacemos sentir, en qué impacto emocional causa nuestro discurso en nuestros interlocutores. Sigmund Freud, pionero de la investigación sobre la psique, con cuyas palabras iniciamos este capítulo, fue muy consciente de la magia de las palabras, de su poder destructivo o, por el contrario, terapéutico: «La ciencia moderna aún no ha producido un medicamento tranquilizador tan eficaz como lo son unas pocas palabras bondadosas».

Y resulta que las palabras también tienen impacto sobre la persona que habla. Investigaciones empíricas demuestran que las palabras que decimos inciden en nuestras emociones. Los hablantes que usan en todo momento frases cargadas de negatividad no solo emponzoñan su entorno, sino que también perjudican su propio equilibrio hormonal y emocional. Y en una muestra robusta de la relación de doble sentido que existe entre emociones y lenguaje,

nuestro estado de ánimo a su vez también influye en el tipo de palabras que usamos y en cómo las decimos (en su entonación). De hecho, muy a menudo percibimos que un amigo no pasa por un buen momento solo con escuchar su saludo inicial. Su voz refleja su angustia, ansiedad o tristeza. Como vemos, nuestro lenguaje y nuestras emociones se retroalimentan mutuamente.

El periodista y lingüista Álex Grijelmo, atento escrutador del origen y significado de las palabras, lo expresa así:

El mayor invento del ser humano son las palabras. Sin ellas, no habría existido ninguno de los demás. [...]

Con palabras se hierde y con palabras se consuela. Con palabras podemos hacer sangre y con palabras podemos alimentarnos. Con palabras mentimos y con palabras defendemos la verdad.²

Agradecimientos

El contenido de estas páginas es resultado de un decantado de muchos años. Han sido, pues, numerosas y muy variadas las personas que me han ayudado de uno u otro modo a reflexionar sobre el fenómeno poliédrico de la conversación, y a quienes debo agradecimiento. Muchos de los temas que se abordan aquí tuvieron una primera versión en los guiones de diferentes emisiones de «Todo es lenguaje», sección del programa *No es un día cualquiera* de Radio Nacional, dirigido por Carles Mesa. Algunas cuestiones tratadas tuvieron un arranque en artículos de prensa publicados en *El País* y *El Periódico de Catalunya*. Y por supuesto han pasado por el test infalible de muchos grupos de estudiantes universitarios y de profesionales en activo, estos últimos participantes en formaciones y asesorías. Vaya mi agradecimiento a todos ellos, estudiantes, profesionales, oyentes y lectores, por haber tenido la amable paciencia de escucharme y por los valiosos comentarios, preguntas y reflexiones que han compartido conmigo. Espero haber conseguido convencerles en algún momento de que la conversación es un objeto de estudio fascinante, cuyo conocimiento nos puede mejorar, y no poco, la vida. Sin duda, ellos me han convencido de que la mayor parte de los problemas de comunicación en el trabajo (si no todos) y de las dificultades en las relaciones personales tienen su origen en los malentendidos que provoca la escasa conciencia sobre la importancia vital que revisten nuestros intercambios conversacionales.

Para que estas reflexiones tuvieran finalmente forma de libro han sido esenciales el apoyo y el ánimo de Francisco Martínez, director de Ariel, y la profesionalidad de su equipo editorial. Mi agradecimiento también para ellos.

Para saber más

- Acuña Ferreira, V., *La realización de quejas en la conversación femenina y masculina*, Múnich, LINCOM (*Studies in Semantics*, 4), 2011.
- Albelda Marco, M. y M. J. Fernández Colomer, «Intensificación y metáfora», en F. Sánchez Miret (ed.), *Actas del XXIII Congreso Internacional de Lingüística y Filología Románicas*, vol. II, t. I, Tübingen, Max Niemeyer, 2003, pp. 2-8.
- Assaneo, F., *et al.*, «Spontaneous Synchronization to Speech Reveals Neural Mechanisms Facilitating Language Learning», *Nature Neurosciences*, doi: 10.1038/s41593-019-0353.
- Basulto, J. y J. Cáceres, *Más vegetales y menos animales. Una alimentación más saludable y sostenible*, Madrid, DeBolsillo, 2016.
- Baron, N., «Do Mobile Technologies Reshape Speaking, Writing, or Reading?», *Mobile Media & Communication*, 1(1), 2013, pp. 134-140.
- Baxter, J. A. (ed.), *Speaking Out: The Female Voice in Public Contexts*, Basingstoke, Palgrave MacMillan, 2005.
- Benedetti, F., «Placebo and Nocebo Effects. How the Doctor's Words Affect the Patient's Brain», *European Psychiatry*, 22/1, 2007, pp. 101-118.
- Berckhan, B., *Judo con palabras. Defiéndete cuando te falten al respeto*, Barcelona, RBA, 2009.
- , *Defiéndete de los ataques. Un curso práctico para que no te quedes sin palabras*, Barcelona, RBA, 2017.
- Berenguer Oliver, J. A., *Estrategias del discurso conversacional. Algunos casos de relato coloquial en catalán y en español*, 2 vols., San Juan, Universidad Nacional de San Juan, 2001.
- Bernal, M., *Categorización sociopragmática de la cortesía y descortesía. Un estudio de la conversación coloquial española*, Estocolmo, Universidad de Estocolmo, 2007.
- Bishop, S., *Desarrolle su asertividad*, Barcelona, Gedisa, 2000.
- Blum-Kulka, S.; House, J. y Kasper, G. (eds.), *Cross-cultural Pragmatics: Requests and Apologies*, Norwood, Ablex, 1989.
- Borreguero Zuloaga, M., «Los relatos coloquiales. Partículas discursivas y polifonía», *Pragmalingüística*, 25, 2017, pp. 62-88.
- Bravo, D. y Briz, A. (eds.), *Pragmática sociocultural*, Barcelona, Ariel, 2004.
- Briz, A., *El español coloquial en la conversación. Esbozo de pragmagramática*, Barcelona, Ariel, 2001.
- , «El relato coloquial. Un hecho conversacional narrativo y una estrategia», en E. Carpi, R. M. García Jiménez y E. Liverani (eds.), *Le forme del narrare. Nel tempo e tra i generi*, vol. I, Trento, Università degli Studi di Trento, 2016, pp. 7-60.
- Budd, M. y L. Rothstein, *Tú eres lo que dices*, Madrid, EDAF, 2001.

- Calsamiglia, H. y A. Tusón, *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*, Barcelona, Ariel, 2015.
- Canals, M., *Aprender a decir que no. La asertividad*, Barcelona, Salvatella, 2014.
- Carrillo, F., *Tus gestos te delatan*, Barcelona, Espasa, 2014.
- Castanyer, O., *Asertividad*, Bilbao, Desclée de Brouwer, 2004.
- , *Asertividad en el trabajo. Cómo decir lo que siento y defender lo que pienso*, Barcelona, Conecta, 2013.
- , *Aplicaciones de la asertividad*, Bilbao, Desclée de Brouwer, 2014.
- Castilla del Pino, C. (coord.), *El discurso de la mentira*, Madrid, Alianza Editorial, 1989.
- Costa, A., *El cerebro bilingüe. La neurociencia del lenguaje*, Barcelona, Debate, 2017.
- Coupland, J., *Small Talk*, Londres, Longman, 2000.
- Cravi, B., *La cultura de la conversación*, Madrid, Siruela, 2007.
- Cuenca, M. J. y J. Hilferty, *Introducción a la lingüística cognitiva*, Barcelona, Ariel, 2013.
- Dilts, R., *Programación NeuroLingüística. El poder de la palabra. La magia del cambio de creencias a través de la conversación*, Barcelona, Urano, 2003.
- Donovan, J., *Método TED para hablar en público. Los secretos de las conferencias que triunfan en todo el mundo*, Barcelona, Ariel, 2016.
- Drew, P. y J. Heritage, *Talk at work. Interaction in Institutional Settings*, Cambridge, Cambridge University Press, 1992.
- Ekman, P., *¿Qué dice ese gesto? Descubre las emociones ocultas tras las expresiones faciales*, Barcelona, RBA, 2004.
- , *Cómo detectar mentiras. Una guía para utilizar en el trabajo, la política y la pareja*, Barcelona, Paidós, 2005.
- Escandell, M. Victoria, *Introducción a la pragmática*, Barcelona, Ariel, 2013³.
- Fabra i Sales, M. Ll., *Asertividad. Para muchas mujeres y algunos hombres*, Barcelona, Octaedro, 2009.
- Fant, L., «Scandinavian and Spaniards in Negotiation», en A. Sjögren y L. Janson (eds.), *Culture and Management (In the Field of Ethnology and Business Administration)*, The Swedish Immigration Institute and Museum/Stockholm School of Economics, Institute of International Business, Stockholm, 1992, pp. 125-153.
- , «Rapport and Identity Management. A Model and its Application to Spanish Dialogue», en M. E. Plasencia y C. García-Fernández (eds.), *Research on Politeness in the Spanish-Speaking World*, Lawrence Erlbaum, Mahwah, 2006, pp. 331-354.
- Fant, L. y A. Grinstead, «Conflict and Consensus in Spanish vs. Scandinavian Negotiation Interaction», *Hermes. Journal of Linguistics*, 15, 1995, pp. 111-141.
- Figueras, C., «“Pienso que tienes que salir del círculo vicioso de restricción”. Metáforas e interacción en un foro de recuperación de trastornos de la conducta alimentaria», *Oralia. Análisis del discurso oral*, 20 (2017), pp. 121-147.
- Fuentes, C.; Alcaide, E. y Brenes, E. (eds.), *Aproximaciones a la (des) cortesía verbal en español*, Berna, Peter Lang, 2011.
- Gallardo, B., *Análisis conversacional y pragmática del receptor*, Valencia, Episteme, 1993.
- , *Lingüística perceptiva y conversación. Secuencias*, Valencia, Universitat de València, 1993.
- , *Comentario de textos conversacionales*, 2 vols., Madrid, Arco/Libros, 1998.

- García Tejera, M. del C. y J. A. Hernández Guerrero, *El arte de hablar. Manual de retórica práctica y de oratoria moderna*, Barcelona, Ariel, 2004.
- Geiselman, E., *The Cognitive Interview*, Springfield, Charles C. Thomas, 1992.
- Grice, H. P., «Logic and conversation», en Cole, P. y Morgan, J., *Syntax and semantics. Vol. 3. Speech Acts*, Nueva York, Academic Press, 1975, pp. 41-58. [Hay trad. cast.: «Lógica y conversación», en L. M. Valdés (ed.), *La búsqueda del significado*, Madrid, Tecnos, 1991, pp. 511-530.]
- Heritage, J., «Conversation Analysis and Institutional Talk», en K. L. Fitch y R. E. Sanders (eds.), *Handbook of Language and Social Interaction*, Nueva Jersey, Lawrence Erlbaum Associates, 2005, pp. 103-148.
- Johnson, M., *The Body in the Mind. The Bodily Basis of Meaning, Imagination and Reason*, Chicago-Londres, The University of Chicago Press, 1987.
- Labov, W. y J. Waletzky, «Narrative Analysis. Oral Versions of Personal Experience», en J. Helm (ed.), *Essays on the Verbal and Visual Arts*, Seattle, University of Washington Press, 1967.
- Lakoff, G. y M. Johnson, *Metaphors We Live By*, Chicago, University of Chicago Press, 1980. [Hay trad. cast.: *Metáforas de la vida cotidiana*, Madrid, Cátedra, 2017.]
- , *Philosophy in the Flesh. The Embodied Mind and its Challenge to Western Thought*, Nueva York, Basic Books, 1999.
- Levinson, S., *Pragmatics*, Cambridge, Cambridge University Press, 1983. [Hay trad. cast.: *Pragmática*, Barcelona, Teide, 1989.]
- Luntz, F., *La palabra es poder*, Madrid, La Esfera de los Libros, 2011.
- Maldonado, C., «Que si patatín, que si patatán», *Archiletras*, 4, 2019, p. 150.
- Montolío, E., *Estrategias de comunicación para mujeres directivas*, Barcelona, Departamento de Trabajo de la Generalitat de Cataluña, 2010.
- Montolío, E. (dir.), *Manual de escritura académica y profesional. Estrategias gramaticales y discursivas*, Barcelona, Ariel, 2014.
- Ochs, E., «Narrative», en T. A. Van Dijk (ed.), *Discourse as Structure and Process*, Londres, Sage, 1997, pp. 185-207.
- Olza, I., «Hablar es también cuestión de cultura. Introducción a la pragmática contrastiva o intercultural», *Hipertexto*, 1 (2005), pp. 81-101.
- Patterson, G., et al., *Crucial Conversations*, Nueva York, McGraw-Hill, 2012.
- Payrató, L., *Introducción a la pragmática*, Madrid, Síntesis, 2018.
- Perelman, Ch. y L. Olberchts-Tyteca, *Tratado de la argumentación. La nueva retórica*, Madrid, Gredos, 2015.
- Pérez, A., et al., «Differential Brain-to-Brain Entrainment while Speaking and Listening in Native and Foreign Languages», *Cortex*, 111, 2019, pp. 303-305.
- Portolés, J., *Pragmática para hispanistas*, Madrid, Síntesis, 2005.
- Reyes, G., *El abecé de la pragmática*, Madrid, Arco/Libros, 1995.
- Rojas Marcos, Luis, *Somos lo que hablamos*, Barcelona, Grijalbo, 2019.
- Sacanell, E. *¿Cómo se lo digo? El arte de las conversaciones difíciles*, Barcelona, Libros de Cabecera, 2016.
- Salmon, Ch., *Storytelling. La máquina de fabricar historias y formatear las mentes*, Barcelona, Península, 2007.

- Schiffrin, D., «Narrative as Self-Portrait. Sociolinguistic Constructions of Identity», *Language in Society*, 25, 2 (1996), pp. 167-203.
- Shelton, N., *Haga oír su voz sin gritar. Asertividad*, Madrid, Fundación Confemetal, 2004.
- Solms, M. y O. Turnbull, *El cerebro y el mundo interior. Una introducción a la neurociencia de la experiencia subjetiva*, México, Fondo de Cultura Económica, 2005.
- Tannen, D., *¡Lo digo por tu bien! Cómo la manera de comunicarnos influye en nuestras relaciones personales*, Barcelona, Paidós, 2002.
- , «Gender and Family Interaction», en J. Holmes y M. Meyerhoff (eds.), *The Handbook of Language and Gender*, Oxford, Blackwell, 2003, pp. 179-201.
- Tracy, E., *Everyday Talk*, Londres, Guilford Press, 2013.
- Turkle, S., *En defensa de la conversación. El poder de la conversación en la era digital*, Barcelona, Ático de los Libros, 2017.

Notas

1. Ursula K. Le Guin, *Contar es escuchar*, Barcelona, Círculo de Tiza, 2018.

2. Rojas Marcos, Luis, *Somos lo que hablamos*, Barcelona, Grijalbo, 2019.

3. Aprendemos juntos, BBVA y *El País*.

1. La palabra *gracias* y todo el repertorio de expresiones de agradecimiento tienen también connotaciones *mágicas*, pues al pronunciarlas restituimos igualmente el equilibrio que se haya podido romper cuando alguien ha hecho algo por nosotros (por lo que quedamos en deuda), aunque sea simplemente acercarnos el agua en la mesa. Las palabras de agradecimiento revisten asimismo virtudes terapéuticas, ya que estudios sólidos realizados en las universidades de Berkeley y Chicago muestran que las personas que practican la expresión de la gratitud tienen menos síntomas de enfermedad y mayor optimismo y felicidad.

2. Sherry Turkle, *En defensa de la conversación*, Barcelona, Ático de los Libros, 2017, p. 49.

3. Un estudio reciente de la Universidad de Stanford basado en mil conversaciones de cinco minutos entre extraños muestra que solo el 36 % de los enunciados emitidos eran afirmaciones sobre hechos. El resto de las intervenciones eran fundamentalmente alguna expresión de escucha activa como las que estamos viendo.

1. Lynn Margulis, *Planeta simbiótico*, Madrid, Debate, 2002.

1. Óscar Vilarroya, *Somos lo que nos contamos*, Barcelona, Ariel, 2019, p. 66.

2. Luis Rojas Marcos, *Somos lo que hablamos*, Barcelona, Grijalbo, 2019, p. 86.

1. J. Cercas, *El impostor*, Barcelona, Random House, 2014, pp. 59 y 243 (las cursivas son mías).

1. M. Seligman, *La vida que florece*, Barcelona, Ediciones B, 2011, pp. 205-206.

1. Nótese que, en este ejemplo, la calificación varía si quien acumula conquistas es una mujer; no es raro recurrir entonces a una metáfora animalizante y degradante: «Ella es una *zorra*». De nuevo, las metáforas nos ayudan a saber cómo piensan y ven el mundo nuestros interlocutores.

2. Emily Martin, «The Egg and the Sperm. How Science Has Constructed a Romance Based on Stereotypical Male-Female Roles», *Signs*, 16 (3), 1991, pp. 485-501; disponible en: web.stanford.edu/~eckert/PDF/Martin1991.pdf.

3. Entrevista en *La Vanguardia*, 7 de noviembre de 2018.

1. Carmen Martín Gaité, *El cuento de nunca acabar*, Madrid, Siruela, 1983, p. 90.

2. [Ibíd.](#), p. 98.

3. En este sentido, uno de los cinco elementos que contribuyen al crecimiento postraumático (y convierte así el posible estrés postraumático en resiliencia) consiste, de acuerdo con M. Seligman, en «crear una narración para el trauma» (*La vida que florece*, Barcelona, Ediciones B, 2011, p. 144).

4. «Discurso de Steve Jobs en la Universidad de Stanford», *Applesfera*, 5 de mayo de 2006; disponible en: <applesfera.com/curiosidades/discurso-de-steve-jobs-en-la-universidad-de-stanford>.

5. Antón Costas, «Una jaula de masoquistas. Solo la creación de un interés general europeo podría articular una narrativa común», suplemento «Negocios», *El País*, 18 de noviembre de 2012; disponible en: <elpais.com/economia/2012/11/16/actualidad/1353089557_833437.html>.

* Las cursivas son más.

6. Disponible en: <youtu.be/Je2GLJ6ogmU>.

1. «Todo es lenguaje» empezó su andadura como sección del programa *Gente despierta* en septiembre de 2014, cuando Carles Mesa, director en aquel momento, me propuso que me encargara de una sección dedicada al lenguaje y la comunicación. Mientras acabo la redacción de estas páginas, «Todo es lenguaje» se ha trasladado a los fines de semana con el programa *No es un día cualquiera* y el mismo director, el gran periodista Carles Mesa.

1. Ursula K. Le Guin, *Contar es escuchar. Sobre la escritura, la lectura, la imaginación*, Madrid, Círculo de Tiza, 2017.

2. Á. Grijelmo, «Las palabras de esta tierra», discurso de agradecimiento a la recepción del Premio Castilla y León de Ciencias Sociales y Humanidades, 2018.

Cosas que pasan cuando conversamos
Estrella Montolío

No se permite la reproducción total o parcial de este libro, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea éste electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito del editor. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (Art. 270 y siguientes del Código Penal)

Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesita reproducir algún fragmento de esta obra.
Puede contactar con CEDRO a través de la web www.conlicencia.com o por teléfono en el 91 702 19 70 / 93 272 04 47
© 2019, Estrella Montolío Durán

© Y nos dieron las diez, Joaquín Sabina, Warner Chapel Music

Se han realizado todos los esfuerzos para localizar y obtener la autorización de los propietarios de los derechos de las canciones Pedro Navaja (Rubén Blades) y Cruz de navajas (Mecano). La editorial hace constar su compromiso con los autores para futuras ediciones.

© Editorial Planeta, S. A., 2020
Av. Diagonal, 662-664, 08034 Barcelona (España)
www.editorial.planeta.es
www.planetadelibros.com

Diseño de la cubierta: © J. Mauricio Restrepo

Primera edición en libro electrónico (epub): enero de 2020
ISBN: 978-84-344-3176-8 (epub)

Conversión a libro electrónico: Newcomlab, S. L. L.
www.newcomlab.com

COSAS
QUE 
PASAN
CUAN~DO
CONVERSAMOS

ESTRELLA MONTOLÍO

Ariel