

Estratègies de comunicació oral

De vegades s'acosta al mestre algun parlant encuriós i li demana: “Com podria aprendre a parlar millor?” Justifica la seva petició en el reconeixement que no té facilitat de paraula i, dibuixant l'entorn en el qual voldria excel·lir, assegura que no es veu capaç de parlar en públic amb pulcritud. El mestre aprecia que l'interlocutor s'expressa prou bé; no tan sols es fa entendre, sinó que matisa el quadre d'aspiracions i judicis sobre la parla. El mestre no li respon res en concret (com ara recomanar uns exercicis o uns cursos de comunicació per a executius) sinó que li fa preguntes. A qui vol parlar? Sobre què? Quin objectiu el mena? Li falla la inventiva, les paraules que ha d'emprar, la memòria, la dicció...? Li fa preguntes, és a dir, el fa parlar i l'acompanya en la conversa, amb la convicció que aquest és un bon procediment de recerca dels instruments i habilitats que necessita.

La qüestió que evoquem aquí és una petició molt freqüent: la demanda d'unes tècniques per a millorar i excel·lir en la parla. Ara bé, així com hi ha canals que reproduïxen la il·lusió d'un coneixement instrumental que puguin aplicar immediatament, també hi ha una altra proposta més exigent, que coneix la tradició de la retòrica i també les reflexions pragmàtiques sobre el discurs. Aquesta altra proposta suposa un camí llarg, però també divers, ric i obert a múltiples influències. Per a expressar-ho breument, aquesta proposta o línia formativa es la de les estratègies comunicatives.

Instrucció o educació?

Han ensenyat estratègies comunicatives els retors, aquells mestres en l'art de la persuasió que van aparèixer a la Grècia clàssica. També ho fan els ensenyants, que ensinistren els seus pupils en estratègies i tècniques, consistents en procediments específics d'aplicació mecànica; la seva raó està ancorada en una concepció terminal, limitada; inculquen esquemes o normes per saludar un auditori, descriure un objecte o persuadir-los d'alguna cosa concreta. Per contra, les estratègies no contempen usos específics, ja que ens ajuden a ser conscients de tot allò que intervé en qualsevol salutació comunicativa:

- a) els propòsits que ens animen;
- b) la planificació del que es farà;
- c) l'avaluació constant de la qualitat de la producció i dels efectes;
- d) la capacitat de regular i reorientar la comunicació.

En definitiva, les estratègies comunicatives són sistemes de regulació de les interaccions: i busquen una aplicació conscient i eficaç de la planificació, l'elocució i l'avaluació. Tot això, dins d'una dimensió pragmàtica: la del com, quan i per a què.

Del coneixement històric, podem extreure'n algunes observacions. La retòrica va ser un programa d'indagació sobre el discurs. La seva aparició, en el segle v aC. no és casual, ja que es produeix quan la paraula adquireix una preeminència política mai no assolida fins aquell moment, amb un factor de publicitat i de regulació tècnica. La retòrica aporta aquest cos de principis reguladors del que és versemblant, just i bell. I, corrent els temps, la retòrica esdevé un

programa d'ensenyament que forma els joves en l'ús públic, judicial, espectacular i literari de la parla.

No estem parlant del passat ni tampoc d'una tradició que, malmesa i anacrònica, es va reduir a l'estudi de figures i guarniments expressius. Estem parlant d'una presència: així com la retòrica va ser el primer programa d'ensenyament, també podem comprendre l'actual ensenyament com una modalitat de retòrica. D'aquesta manera, entrecreuant els dos models podem extreure algunes indicacions sobre els discursos.

Un programa a quatre bandes

La didàctica de la llengua oral delimita un programa a quatre bandes, com si formés la figura d'una quadrilàter. La primera consisteix a escoltar, la segona a llegir i escriure; la següent rau en el coneixement de principis discursius i, la darrera i quarta banda, se centra en varietats d'entorns de parla. L'esquema és simple i útil per a extreure algunes consideracions.

Aprendre a parlar amb maduresa lingüística demana (a) escoltar; (b) llegir i escriure i (c) traslladar aquest bagatge a situacions concretes. I en aquest punt, tornem a recomençar el circuit marcat. Això sí, amb un domini o maduresa que permet millorar la recepció, la lectoescriptura, la reflexió sobre tot plegat i l'aplicació quan i on escaigui.

Hi ha, doncs, sobre una natura elemental, una disposició recursiva que porta a un progressiu aprofundiment o, si més no, a un procés inacabable d'interpretació i d'intercanvi social. A aquesta primera remarca se n'afegeix una altra, d'aparença paradoxal. La necessitat de remetre'ns a l'expressió escrita, ja sigui per a formar-nos en les varietats de registres, ja sigui per a informar-nos bibliogràficament.

Per a resumir les dues remarques en un comentari hem de reproduir la constatació de la natura circular, comunicativa, de les capacitats simbòliques dels individus, les quals passen ineluctablement per la institució alfabetitzadora.

Dit això, podem examinar el que hi ha darrere de les etiquetes que hem apuntat. Ho farem, però, d'una manera desproporcionada, en el sentit que destaquem allò que correspon al nostre objectiu, les estratègies discursives.

(a) escoltar

L'activitat d'escoltar ha de ser entesa no com l'acte de parar atenció al que diu algú, sinó com a un fenomen més general i profund: la socialització de l'infant. Per extensió, tot parlant és acollit i humanitzat per la comunitat a què acaba d'arribar —com és el cas de l'estudiat de llengües a l'estranger— o en la seva pròpia, gràcies a les relacions quotidianes.

La socialització entesa en termes d'adquisició de la parla —com ha investigat el psicolingüista Jerome Bruner—, desvetlla les capacitats comunicatives dels participants i, en un procés que passa ràpidament de la recepció a la producció de missatges, endega jocs comunicatius mols poderosos, tot i que elementals.

(b) llegir i escriure

L'alfabetització és el següent estadi en el domini de la parla i del codi que insemna les habilitats de la lectura i l'escriptura. S'estableix una continuïtat entre parla i escriptura i, emprant una metàfora del pedagog Freire, la lectura del text segueix a la lectura del món. És a dir, la comprensió dels textos va lligada a l'exercici crític i solidari de comprensió de la realitat i d'un mateix, de manera contínua, circular.

Comprenem l'alfabetització com un aprofundiment dels processos de recepció o socialització —tal com ha estat expressat en l'apartat anterior (a)— o, el que és el mateix, com una construcció

social de canals i de sentits. Res més allunyat, doncs, de la imatge de l'alumne que s'esforça per cal·ligrafiar les seves primeres lletres. L'alfabetització és una institució lingüística que acull formats, registres i programes d'ensinistament. Els formats poden ser narratius, descriptius o argumentatius. El registre formal contrasta amb el col·loquial, i entre ells hi ha altres modalitats. Els programes escolars aporten un paradigma que familiaritza els parlants amb uns usos sobre el fons i la forma discursives, o contingut i registre, per recollir una curiosa distinció.

L'ensenyament de la llengua va associat a la competència en els eixos diafàsics, és a dir, els de l'ús i la comprensió de la paraula en l'estil, el registre i la varietat apropiats. En bona part, el programa escolar se centra en un model *prestigiós*, il·luminat pel registre elaborat, l'estil literari i un estàndard que nega la complexitat de les variacions dialectals i de la llengua oral.

Saber declarar i procedir

(c) comunicar en entorns específics

Saber fer les coses amb paraules requereix un coneixement de les causes. És el que s'anomena saber declaratiu i, que tot plegat, ens mena a la qüestió de les estratègies. Les estratègies discursives es componen d'un dir sobre les paraules —saber declaratiu— i d'un fer amb les paraules —saber realitzatiu—. Definint-les de manera finalista, les estratègies són una guia de les accions comunicatives que cal seguir per aconseguir un objectiu, ja sigui convèncer, plaure o dissuadir.

Una definició més densa ens presenta aquestes estratègies com a processos de parla conscients i intencionals, en els quals l'emissor tria i recupera de manera coordinada els coneixements que necessita per complir una demanda o finalitat, segons les característiques de la situació en què es produeix l'acció comunicativa.

Les estratègies són sistemes de regulació, i vénen orientades pels següents principis: ordre, qualitat i situació.

El principi de l'ordre afirma que tota producció discursiva és un procés en què es disposen diverses operacions, segons un seqüència prefixada. Aquest enunciat queda reflectit en el quadre annex sobre les operacions retòriques. I consisteix a descobrir:

- què cal dir (invenció o part argumentativa),
- en quin ordre (disposició o muntatge de seccions),
- amb quins trets expressius (elocució o part lingüística),
- tot recordant-ho bé (memòria i instruments de consulta)
- per a dir-ho en el moment adequat davant l'auditori (acció o pronunciació del discurs).

Perspectiva retòrica	Perspectiva pragmàtica
<p>Principi d'ordre</p> <ul style="list-style-type: none"> • inventiu o arguments • dispositiu o combinatori • elocutiu o lingüístic • memoritzador • actoral 	<p>Principi de cooperació dialògica</p> <ul style="list-style-type: none"> • màxima de manera (ser clar) • màxima de quantitat (ser informatiu, però no prolix)

Principi de qualitat o persuasió <ul style="list-style-type: none"> • carisma (“jo” o <i>éthos</i>) • sentiments de l’audiència (“tu” o <i>páthos</i>) • arguments del discurs (“això” o <i>lógos</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> • màxima de qualitat (ser veraç)
Principi de situació <ul style="list-style-type: none"> • gèneres discursius (judicial, parlamentari, espectacular) • estil (solemne, tècnic, humorístic) • propòsit (defensar, proposar acords, elogiar i divertir) 	Principi de cortesia <ul style="list-style-type: none"> • no imposar-se • oferir diverses opcions • fer que l’oïdor se senti bé Principi de cooperació (continuació) <ul style="list-style-type: none"> • màxima de rellevància (ser selectiu i pertinent)

Relació entre les perspectives retòrica i pragmàtica dels actes comunicatius

El principi de qualitat acull les causes persuasives. És a dir, que és un principi que es refereix més a la recepció que no pas a la producció. Dit amb una pregunta, la qüestió que plantegem és aquesta: Com es persuadeix els altres?

En retòrica, la resposta és triple car tes són les causes de la persuasió:

- fer-se digne de crèdit (*éthos*),
- fer que l’auditori s’interessi i s’emocioni (*páthos*),
- i emprar arguments i narracions (*lógos*).

També podem denominar aquestes tres causes del principi de qualitat les proves persuasives del jo (*éthos*), tu (*páthos*) i això (*lógos*).

I el tercer principi anunciat, el de la situació, es refereix a la relació que cal observar entre el discurs i les circumstàncies (lloc i públic). La tradició distingeix diversos gèneres discursius segons les variables implicades, la qual cosa disposa en un sol eix la intenció del parlant, la situació viscuda i l’estil emprat. D’això se’n diu el *decorum*, l’harmonia expressiva o coherència.

Considerant en conjunt aquests tres principis sobre la construcció i la recepció dels discursos, podem esbossar alguns lligams amb la teoria pragmàtica. El principi d’ordre està relacionat amb les màximes pragmàtiques de manera (“sigues breu, ordenat i no gens ambigu”), i de quantitat (“fes una contribució tan informativa com et sigui possible”). De la seva part, el principi de qualitat o persuasió pot ser comparat amb la màxima del mateix nom o de qualitat (“sigues veraç”). En darrer lloc, el principi de situació es pot traduir, en termes pragmàtics, en el principi de cortesia, que aconsella “no imposar-se, donar opcions i fer que l’oïdor se senti bé”. També és apropiat emparellar el principi de situació amb la màxima de rellevància: cal dir el que faci al cas o, el que és el mateix, cal ser selectiu i pertinent.

Entorns específics

Els principis comunicatius, aquells que orienten la producció i la recepció discursives, troben un bon camp de comprensió i aplicació en entorns específics, siguin solemnes (discurs inaugural), formal (conferència) o interpersonals (conversa), entre altres. Volem destacar l’entrevista social —o modalitat transversal— que recull tres tipus i registres diversos.

L'entrevista social designa un gran entorn comunicatiu en què tenen cabuda les relacions entre agents de rols diferents. Ho són les relacions professionals i també les de consulta: client-venedor, pacient-metge, alumne-professor, penitent-confessor, elector-polític... Els agents i les situacions són, però, múltiples. I el que importa ara és detallar alguns principis que emplacen els intercanvis, com ara l'assertivitat, l'empatia i l'autoestima.

L'assertivitat consisteix en l'exercici ple i amb seguretat, per part del parlant dels seus drets i deures, des de la posició d'un paper social o rol. La inseguretat i la submissió, per una banda, i l'agressivitat, per l'altra, són desviacions extremes d'aquest exercici assertiu.

L'empatia i el respecte de l'autoestima dels altres posa de manifest que les relacions no tan sol han de cobrir necessitats tècniques (vendre, ensenyar, aconsellar) sinó també necessitats personals. L'empatia atén aquest vessant psicològic i ètic. És empàtic l'interlocutor que sap escoltar i que es pren el temps necessari per entendre el que diu l'altre i per mostrar-li que comprèn el seu estat anímic. Si desglossem el principi obtenim dues màximes: 1) saber escoltar l'enunciat i observar els senyals no verbals; i 2) comprendre el sentit de la comunicació i expressar aquesta comprensió.

Aquesta actitud respectuosa i positiva s'estén a l'estimulació de l'autoestima de l'altre, amb un tracte correcte, de saludar, somriure i establir contacte visual fins a l'elogi i a la mostra d'agraïment quan correspongui. En definitiva, amb la cortesia deguda, mercès a una atenció específica i honesta.

Cos d'impugnacions

La relació de principis comunicatius afiliats a dues perspectives complementàries, la retòrica i la pragmàtica, és elemental, aproximativa. Tan sols aspira a reproduir un ressò sobre com ensenyar i aprendre estratègies de parla, amb una renúncia clara, però, de la il·lusió dels saber instrumental que pretén conrear pràctiques d'aplicació immediata, fórmules miraculoses. Una il·lusió d'aquest tipus pot ser molt decebedora, en tant que desconeix les finalitats i privilegis dels mitjans.

La instrucció en el domini del discurs públic és convenient, però encara ho és i resulta més formativa una acurada educació. Un cop establerta aquesta postura, podríem debatre alguns punts, como ara el prejudici sobre la pèrdua de capacitats orals a causa de la cultura de les imatges. No entrem en aquestes qüestions aquí, però no podem estar-nos de dir que són uns tòpics fal·laços o, si més no, discutibles. Són els que proclamen que la nostra és una cultura de la imatge i que hi ha minva de les capacitats orals i de la memòria entre els estudiants. Un prejudici popular, però fals.

Obres emprades

ARISTÒTIL: *Retòrica. Poètica*, Barcelona, Edicions 62, 1998.

J. BRUNER: *Actos de significado*, Madrid, 1991.

V. ESCANDELL: *Introducción a la pragmática*, Anthropos, 1993.

M. FREIRE: *Aprendizaje y proceso de alfabetización*, Barcelona, Paidós, 1991

X. LABORDA: *Retórica interpersonal. Discursos de presentación, dominio y afecto*, Barcelona, Octaedro, 1996.

C. MONEREO *et alii*: *Estrategias de enseñanza y aprendizaje*, Barcelona, Graó, 1994.

