

**dilo
BIEN
y dilo
CLARO**

Manual de comunicación profesional

LAROUSSE

con la colaboración de



CÁLAMO & CRAN

Agradecimientos:

A Daniel Cassany, porque nunca dejamos de aprender con él.

A Palabras Mayores, esto es: a Jorge de Buen, a Alberto Gómez Font
y a Xosé Castro, por sus textos, sus consejos y por ser
tan inspiradores y espiradores.

A los alumnos de los cursos de comunicación de Cálamo & Cran,
por permitirnos mejorar día a día.

Al equipo de profesores de comunicación de Cálamo & Cran,
por sus buenas ideas.

A los amigos de Facebook que aportaron muchas palabras en sus variantes.

A la familia, por robarles un pedazo de las Navidades.

Dirección editorial
Jordi Induráin Pons

Coordinación de la obra
Sofía Acebo García

Redacción
Antonio Martín y Víctor J. Sanz

Corrección
Miguel Vándor y Virgina Fernández

Dibujos, diseño de cubierta, maquetación y preimpresión
Víctor Gomollón

Primera edición: 2017

© LAROUSSE EDITORIAL. S. L.
Rosa Sensat, 9-11, 3.^a planta
08005 Barcelona
Telf.: 93 241 35 05
larousse@larousse.es
www.larousse.es

Reservados todos los derechos. El contenido de esta obra está protegido por la Ley, que establece penas de prisión y/o multas, además de las correspondientes indemnizaciones por daños y perjuicios, para quienes plagieren, reprodujeren, distribuyeren o comunicaren públicamente, en todo o en parte y en cualquier tipo de soporte o a través de cualquier medio, una obra literaria, artística o científica sin la preceptiva autorización.

ISBN: 978-84-16984-13-8
DL: B-5175-2017
1EII



SUMARIO

Apertura

- A. Por qué crees que necesitas mejorar tu comunicación 10
- B. Mapa para no perderse o instrucciones de manejo 14

Paso 1. Hacia una mente eficaz: descubre qué quieres decir 22

- 1.1. ¿Qué quieres decir? 23
 - 1.1.1. ¿Cómo podemos extraer más ideas? 28
 - 1.1.2. Otro truco de extracción de ideas: las cinco W 30
 - 1.1.3. A por el mapa de ideas 33
- 1.2. ¿Para qué lo quieres decir? 36
- 1.3. ¿Para quién? Descubre a tu público 43
 - 1.3.1. La edad 47
 - 1.3.1.a. Consideraciones sobre la edad de tu público 49
 - 1.3.2. El sexo 50
 - 1.3.2.a. Algunas fórmulas alternativas para desterrar el lenguaje sexista de nuestras comunicaciones 54
 - 1.3.3. Otras discriminaciones 57
 - 1.3.4. Cuestiones de léxico 59
 - 1.3.4.a. Tratamiento y registro 59
 - 1.3.4.b. Las variantes del español 61
 - 1.3.4.c. ¿Qué es el español neutro? 64
 - 1.3.4.d. tecnicismos o jergas 71
 - 1.3.4.e. Baile de plurales y el plural corporativo 72
- 1.4. ¿Cómo lo vas a contar? 75
 - 1.4.1. Mensajes para ser leídos 76
 - 1.4.2. Mensajes para ver y escuchar 79

Paso 2. Escribir y borrar y escribir 84

- 2.1. Textos de empresa 84
 - 2.1.1. Tipos de textos de empresa 85
 - 2.1.2. Vicios en los textos de empresa 86
- 2.2. Cómo empezar a redactar lo que quieres decir 93
 - 2.2.1. Cada idea tiene su espacio 95
- 2.3. Pon orden en tus palabras: sintaxis, tiempo y lógica 97
 - 2.3.1. Una estructura efectiva 97
 - 2.3.2. No te subordinas a las frases subordinadas 98
 - 2.3.3. Trato cercano 98
 - 2.3.4. Actíivate 98
 - 2.3.5. El tamaño sí importa 99
- 2.4. Cómo enlazar cada espacio 100
 - 2.4.1. Los signos de puntuación 100
 - 2.4.1.a. El uso del punto 101
 - 2.4.1.b. El uso de la coma 102
 - 2.4.1.c. El punto y coma 109
 - 2.4.1.d. Los dos puntos 109
 - 2.4.1.e. Los puntos suspensivos 111
 - 2.4.1.f. Los signos de interrogación y exclamación 112

2.4.2. La articulación del texto	112
2.4.2.a. Marcadores textuales	112
2.4.3. Acentuación	114
2.4.3.a. Reglas generales de acentuación	115
2.4.3.b. Acentuación diacrítica	116
2.4.3.c. Acentuación de las palabras compuestas	118
2.4.3.d. Acentuación de extranjerismos	119
2.4.3.e. Otras acentuaciones	121
2.4.4. Algo más de ortografía y ortotipografía	122
2.4.4.a. El tratamiento de los números	122
2.4.4.b. Abreviaturas	125
2.4.4.c. Símbolos	126
2.4.4.d. Siglas	126
2.4.4.e. Resaltes tipográficos	126
2.4.4.f. Las comillas	128
2.4.4.g. Los paréntesis	129
2.5. Pirámides de información	131
2.5.1. La pirámide invertida	131
2.5.1.a. Vigencia de la pirámide invertida	132
2.5.2. El diamante de Bradshaw	133
2.5.3. La pirámide tumbada	135
2.6. Cómo ser claro	136
2.6.1. El tamaño sí importa (aquí también)	138
2.6.2. Resume y vencerás	139
2.6.3. Para casos extremos	140
2.7. Cómo elegir bien y mal las palabras	141
2.7.1. Sinónimos	144
2.7.2. Evita palabras y expresiones polisémicas	146
2.7.3. Evita palabras y expresiones vacías o demasiado generales	147
2.7.4. Evita expresiones difusas	148
2.7.5. Evita la sustantivación	149
2.7.6. Da prioridad a lo objetivo frente a lo subjetivo	149
2.7.7. Lenguaje llano frente a tecnicismos	150
2.7.8. Evita el uso de pleonasmos	150
2.7.9. Evita los extranjerismos	151
2.7.10. Evita palabras o expresiones fuera de lugar o en desuso	151
2.7.11. No elimines arbitrariamente preposiciones, determinantes y conjunciones	152
2.7.12. Respeta la coherencia en las enumeraciones	152
2.7.13. Con el verbo hemos topado	153
2.8. De las reglas de Horacio al <i>storytelling</i>	156
Paso 3. Cómo presentarte ante el público que te lee	160
3.1. De la máquina de escribir a tu auxiliar personal	160
3.2. Guía mínima para dominar tu procesador de textos	163
3.2.1. El eje del mal o por qué Word «hace cosas raras»	163
3.2.2. Reemplazar mientras escribe	169
3.2.3. Autotexto	172
3.3. Cómo ofrecer un texto más manejable	172
3.3.1. Vamos a estructurar el texto	

3.3.2. Los estilos	176
3.3.2.a. Formatos contra estilos	176
3.3.2.b. Un intermedio. Por qué son tan importantes los estilos	177
3.3.2.c. Dónde están los estilos	178
3.3.2.d. Cómo aplicar bien los estilos	180
3.3.2.e. Todo en orden. Mapa del documento o el panel de navegación	180
3.3.3. Numeraciones	181
3.3.4. Índices	183
3.3.4.a. Cómo hacer un índice	185
3.3.5. Aprender a amar al monstruo: unas notas sobre VISTA ESQUEMA	187
3.4. Recursos para hacer un texto más atractivo	189
3.4.1. Tipografía	190
3.4.1.a. Tipos de fuentes y su función	192
3.4.1.b. La cantidad y la calidad	194
3.4.1.c. ¿Cómo saber cuál es tu fuente?	194
3.4.1.d. ¿Cómo saber qué caracteres tiene una fuente?	195
3.4.1.e. ¿Papel o pantalla?	195
3.4.1.f. ¿Dónde conseguir fuentes?	197
3.4.2. El espacio: márgenes e interlineados	197
3.4.3. Imágenes	203
3.4.3.a. El tamaño no importa; importa el peso	204
3.4.3.b. El formato: papel y pantalla	206
3.4.3.c. Línea y estilo	206
3.4.3.d. Propiedad intelectual	207
3.4.3.e. Dónde conseguir imágenes	209
3.4.4. El poder del gráfico	209
3.4.5. La infografía	211
Paso 4. Cómo presentarse ante el público que escucha	212
4.1. La organización visual del discurso	212
4.1.1. Factor tiempo	213
4.1.2. Cómo unir tu discurso y una presentación	215
4.1.3. Pistas para practicar	220
4.1.3.a. Agradecimientos	220
4.1.3.b. Preliminares e instrucciones de manejo	221
4.1.3.c. Plan de vuelo	221
4.1.3.d. Anécdotas e imágenes	222
4.1.3.e. Comienza el discurso	225
4.2. Hablando se entiende la gente	225
4.2.1. Puesta a punto. El cuerpo	225
4.2.1.a. La cabeza y la mirada	227
4.2.1.b. Los brazos y las manos	228
4.2.1.c. Piernas y pies	229
4.2.2. La voz. La herramienta esencial	230
4.2.2.a. Cuidados	231
4.2.2.b. Vocalización	232
4.2.2.c. Tono y ritmo	232
4.2.2.d. Miedos, tics y coletillas	233
4.3. Un poco de práctica	234
4.3.1. Cómo ensayar ante un vídeo	234

4.3.2. Qué valorar en un vídeo	235
4.4. Lista de chequeo antes de lanzarse al público	237
4.4.1. El lugar. Dónde, cuándo y cómo	237
4.4.2. Su documentación, por favor	238
4.4.3. Recursos	239
4.4.4. El lado humano	242
4.4.4.a. Relaciones	242
4.4.4.b. Preguntas	242
4.4.4.c. Agradecimientos	244
Paso 5. Revisar y escribir y revisar	247
5.1. ¿Qué se revisa? Aprender a usar la guía	249
5.2. Cómo revisar ideas	252
5.2.1. Divide y verás	254
5.3. Cómo revisar estructuras	255
5.3.1. La organización de la información en pirámide	255
5.3.2. La claridad de la relación entre las ideas y sus transiciones	255
5.3.3. Un poco de ritmo	256
5.4. Cómo revisar eficazmente el texto	256
5.4.1. Cómo detectar sospechosos habituales, errores frecuentes y errores invisibles	257
5.4.1.a. Concordancia de nombres colectivos	257
5.4.1.b. Las frases inconexas	259
5.4.1.c. Elisiones sin razones	259
5.4.1.d. Por si no queda claro	260
5.4.1.e. Dímelo otra vez	261
5.4.2. Errores imperdonables de gramática, ortografía y estilo	261
5.4.2.a. Revisa las comas	261
5.4.2.b. Queísmo y dequeísmo	262
5.4.2.c. Determinantes de palabras que empiezan por <i>a</i> tónica	264
5.4.2.d. Y que suene bien	264
5.4.2.e. Esas pequeñas manías	265
5.4.2.f. Y a pesar de todo...	266
5.4.2.g. Los acentos	267
5.4.2.h. Falta de claridad y precisión	267
5.4.2.i. No te repitas	268
5.4.2.j. Legibilidad	269
5.4.3. Estructuración y síntesis	269
5.4.3.a. Soldados del mismo ejército	269
5.4.3.b. El problema de las frases largas	269
5.4.3.c. Adecuación al tono y registro del público	271
5.5. Cómo revisar el aspecto	272
5.5.1. Equilibrio entre imagen y texto	276
5.5.2. Localizadores para que el público no se pierda	277
5.6. Cómo revisar en pantalla	277
5.6.1. Recursos básicos para compartir revisiones y tomar decisiones	277
5.6.2. ¿Qué hay del corrector de Word?	280
5.6.3. La herramienta CONTROL DE CAMBIOS de Word	281
Una caja llena de herramientas	285

APERTURA

Puede que estas sean las líneas que nunca leas de este libro. Por lo general, tenemos tanta prisa y tan poco tiempo que cuando leemos lo hacemos como en la web: saltando de un lado a otro para localizar la información que buscamos o pensamos que es la que necesitamos. La redacción basada en el SEO (*Search Engine Optimizing*, en español *posicionamiento web*) nos ofrece puntos resaltados para que fijemos nuestra atención en ellos. Así, extraer datos concluyentes de un informe se puede simplificar en una lectura de cuadros, gráficos y esquemas, donde una línea sinuosa en verde será la respuesta que buscamos. Lo mismo pasa cuando leemos un presupuesto de esos que se presentan con una portada. Nada más verlo, saltamos las páginas hasta localizar resaltado el coste total —lo más importante— para luego decidir si leemos o no el resto de las condiciones y calidades.

Para aprender y disfrutar, dedícate tu tiempo. Sin prisa, sin pausa.

No todas las lecturas son iguales. Para aprender hay que tomárselo con calma. Si crees que necesitas formarte, significa que piensas que debes adquirir ciertos conocimientos y puede ocurrir que precisamente esos conocimientos no estén resaltados por un experto en SEO, porque, aunque leas un destacado, luego tendrás que asimilar ese conocimiento que acabas de aprender. Y eso requiere tiempo, del que ya hemos dicho que no disponemos. Además, aprender es cambiar, y a nadie le gusta cambiar. Y menos aún cuando se trata de conseguir unas habilidades que se supone que todos tenemos aprendidas desde los tiempos del colegio.

¿Cómo puedo ayudarte? Si estás leyendo estas páginas es porque te has encontrado con problemas a la hora de redactar. Yo también. También

aprendí a redactar en el colegio, muy mal, como la mayoría. Estudié *letras* —toda una carrera de Filología Hispánica— donde tampoco nos enseñaron a usar bien ni las comas; una carrera, en fin, donde si aprendí algo sobre redacción fue a base de prueba y error. El resto fue interesante, pero no conseguimos herramientas para expresarnos mejor... y eso que se supone que somos de *letras*. Además, te confieso, no tengo tiempo. Me revienta cambiar mis hábitos y, más aún, reconocer los vicios que he adquirido a lo largo de los años.

Te aseguro que te entiendo muy bien. Por eso pensé que podía contactarte a través de estas páginas que sí sé cómo echarte una mano. Desde hace muchos años soy profesor de comunicación. También soy editor y —tiembla— corrector. Mis alumnos son en su mayoría profesionales en activo —administrativos, ejecutivos, abogados, funcionarios y estudiantes de todo pelaje— que me piden que en menos de ocho horas les enseñe a redactar mejor. No hago milagros, o por lo menos no hago milagros que consuman menos de doce o dieciséis horas. Incluso intenté transmitir mis conocimientos por imposición de manos o por ósmosis, pero las habilidades de redacción solo se consiguen *redactando*. Sospecho que esto último era precisamente lo que no querías leer.

Por eso sigo pensando que puedo ayudarte. Te diré qué técnica sigo. La aprendí hace tiempo al leer un libro sobre cómo aprender a tocar el piano; enseguida descubrí que no tenía mucho misterio: hay que practicar todos los días. Este libro está pensado para que no te agobies: bastante tienes con leer esto, empezar a confiar en lo que te cuento y dejarte llevar. Basta con que leas un rato, lo pongas en práctica con un ejercicio que resolverás al momento, y que luego lo consideres tuyo, que te olvides de este libro y digas con autoridad: «Nunca separen un sujeto de su verbo con una coma». Así, en tu trabajo cotidiano, en tus conversaciones por WhatsApp, en un informe o en tu muro, sentirás que perteneces un poco más al club de redacción más selecto: al de los que no solo conocen unas normas, no solo las aplican, sino que además las disfrutan y las comparten tan convencidos de ello como de que es mejor beber agua clara que turbia; al club de los que escriben bien y sin problemas, convencidos de que los de la otra parte —quienes les leen— les comprenden perfectamente. Y tendrás una idea muy clara de la imagen que transmites.

Solo te pido a cambio que lo que aprendas cada día lo consideres tuyo. Espero que sientas que estás comenzando un curso particular, a lo largo del cual no te voy a perseguir para recordarte lo que **NO** debes hacer. El objetivo es motivarte para que escribas, para que disfrutes y sientas que eres capaz de transmitir, en orden y con claridad, las ideas que rondan por tu cabeza sobre tu tarea pendiente, sobre lo que opinas de lo que ha ocurrido ayer, sobre lo necesario que te parece que se produzca un cambio en tu ciudad. Quiero ayudarte a redactar cómodamente y a que compruebes que cada día lo haces mejor.

**Desde hoy todo
lo que aprendas
será tuyo.**

Si redactas mejor, tu imagen se verá reforzada.

Cuando aprendes a redactar mejor, aprendes a analizar mejor los otros discursos, los otros textos, aún mejor que un experto en SEO. Solo con esta buena base podrás mostrar con mucha más claridad tus ideas: aprenderás a presentar un documento que sea lo bastante atractivo como para que tus lectores no se resistan a leerlo. No basta una buena idea bien argumentada: hace falta presencia. Ni que decir tiene la de personas —políticos incluidos— que, aunque sabemos que tienen razón en lo que dicen, llegarían más lejos si su presentación y su aspecto proyectaran una imagen más apropiada.

Por eso precisamente le dedicaremos un tiempo a la voz, a perderle el miedo —que no el respeto— a hablar en público. Solo te pido que pienses en esas personas que aparecen en los TED: tienen entre cinco y veinte minutos para exponer su idea. Desde que vi un capítulo titulado *Shake and fold* nunca más he vuelto a gastar a lo tonto toallas de papel para secarme las manos. Te parecerá sencillo, ¿verdad? Precisamente por eso necesitamos sentirnos seguros ante el público: para ser capaces de convencer de la idea más simple. Tú también lo vas a conseguir.

Para trabajar con más comodidad y acostumbrarte al reto de imponerte una tarea de redacción, en cada unidad de este libro encontrarás un ejercicio que tendrás que resolver y para el que te propongo una solución. No es necesario que te leas el libro en una semana. Es mejor que leas un capítulo y hagas su ejercicio un día a la semana. Después, pon en práctica lo aprendido en tu día a día.

Como ves, quiero hacerte trabajar desde el primer momento.

Lo que tienes que conseguir es lo mismo que tú quieres: un mensaje claro, sintético y preciso. En el día a día de una empresa no podemos redactar un informe dedicándole todo el tiempo que nos gustaría, que para empezar es poco: poco tiempo y pocas ganas. Nos ocurre lo mismo como lectores, cuando somos los destinatarios de ese informe: el tiempo y las ganas no abundan. Hagámonos un favor todos, empezando por la redacción: vamos a redactar con **claridad** y, para lograrlo, tendremos que tener muy claras nuestras ideas y para qué escribimos; redactemos **sintéticamente**, sin vueltas, sin párrafos eternos llenos de frases con sujetos y verbos tan lejanos que pasa tiempo hasta que descubres qué relación tienen. Y con **precisión**: cuenta concretamente lo que necesites y que sea fácil localizarlo, tanto cuando se te lea como cuando se te escuche.

Espero que disfrutemos juntos estas páginas y los días que vamos a pasar aprendiendo.

■ A. Por qué crees que necesitas mejorar tu comunicación

Por favor, marca con una X todas las frases con las que te identifiques:

- Suelo tener muchas ideas y me lío al exponerlas.
- Casi siempre escribo el mismo tipo de textos, por lo que cuando tengo que enfrentarme a uno nuevo escribo con el mismo estilo.
- Mi procesador de textos no es más que una máquina de escribir.
- Sé que tengo mucho que contar, pero es que nunca sé cómo comenzar.
- Cometo errores, sí, ¡pero es porque no tengo tiempo para revisar lo escrito!
- Puedo escribirte un informe, pero no me pidas que te lo resuma y lo exponga en público.
- Yo escribo mucho en mi trabajo; no tengo tiempo para saber si está bien o mal.
- Me da igual lo que opinen los lectores de mis escritos.

- Me preocupa que no me entiendan mis lectores, mis clientes o mis jefes.
- Los **errores* son cosas de tiquismiquis.

Solo espero que no hayas marcado las diez frases, porque algunas de ellas son antagónicas. Sí: me preocupa saber para qué estás leyendo este libro y cómo ayudarte mejor.

No te puedo hacer un análisis de qué tipo de aprendizaje necesitas según tus respuestas, pero si has señalado al menos cinco, te aseguro que vas a encontrar ayuda en este libro.

Las personas a las que he ayudado con anterioridad a mejorar su expresión me contaron que sus principales problemas eran estos:

- No conseguir contar *todo* lo que necesitaban contar.
- No conseguir que las comprendieran con claridad.
- Perder mucho tiempo al empezar a escribir y al enlazar las ideas.
- No saber si una palabra o expresión está bien o mal escrita.
- Los documentos no quedan todo lo *bonito* que les gustaría.
- Terror a hablar en público.

No te lo he dicho antes, pero si quieres también puedes marcar con una X las frases con las que te identifiques. Y anotar al margen lo que quieras. Desde ahora, ten cerca un bolígrafo y papel. Yo soy más de lápiz y cuaderno. Date el capricho y regálate una libreta Moleskine para compartir estas páginas. Ni que decir tiene que, si eres un fan de la tableta o el iPad y te gusta tomar notas en pantalla, mejor.



Si estos son algunos de tus casos, puede que lo que te ocurra sea que tienes unas expectativas demasiado altas, porque suelen estar basadas en tópicos. Por eso, quiero que seamos realistas. Comprueba ahora, otra vez, si estás de acuerdo con estas afirmaciones:

- Muy pocas personas aprendieron a redactar bien en el colegio. Ni te cuento en la universidad.
- Nadie nos enseñó a expresarnos en público.
- Solo aprendemos por prueba/error.
- Yo siempre usé el procesador de textos que venía en mi ordenador. Me enseñó un amigo, mi novia, mi cuñado o un vecino.
- Lo que está bien o mal depende de lo que digan en la Real Academia Española (de la lengua).
- El español bueno, fetén, es el de España, el de Valladolid.

No te voy a dar tregua: yo estoy de acuerdo con las dos primeras. En la tercera, añadiría la opción de aprender a distancia con un friki, pero estoy en completo desacuerdo con las dos últimas.

- 1 Es verdad que, aunque se enseña lenguaje en el colegio, se dedica más tiempo a analizar frases (un poco de sintaxis no hace daño) que a poner a prueba nuestra expresividad. También te seré sincero: si quieres echarle una mano a tus hijos, a tus primos o sobrinos, comparte con ellos el secreto para conseguir buenas notas: que se expresen con claridad. En cualquier asignatura.
- 2 Antes de meternos en el mundo profesional, practicamos en diversas situaciones nuestras habilidades oratorias: en el colegio y en la universidad para exponer con dignidad nuestros trabajos; para dejar claro cuál es nuestra opinión en reuniones y asambleas —aunque una reunión de vecinos puede convertirse en un griterío peor que un *reality show*—; en un teatrillo donde actuamos, declamamos y recitamos; en una entrevista de trabajo... para la que, si aún no estábamos preparados para expresarnos bien, la inexperiencia nos pudo jugar una mala pasada. Pero nadie te prepara para dar una respuesta adecuada en estas situaciones. Si lo consigues es porque has ido acumulando experiencias con las que tumbar la timidez, hablar alto y claro; has elaborado un guion con tus ideas y has practicado ante el espejo un buen rato. A base de prueba y error puede que lo consigas solo cuando te jubiles.

Estas dos proposiciones sirven para aliviarse, que no conformarse: si no redactas o te expresas tan bien como esperas, no se debe a que tengas un problema, sino a la formación que recibimos. Y ahora lo estás empezando a solucionar.

- 3 El procesador de textos es un desconocido. Nos fascina el primer día que descubrimos que podemos ¡cambiar el tipo de letra!, su color, tamaño o convertir un documento en un campo minado de luces y colores. También descubres por desgracia que tienes el autocorrector activado o que tu procesador tiende a «hacer cosas raras», como que te cree una lista cuando escribes un «1». Nadie nos enseña a utilizar la que será la herramienta fundamental de todos tus trabajos y aficiones. Puede que hayas asistido a un curso de Word, pero solo te diré que fue un buen curso si te enseñaron a usar estilos, a crear índices, a desactivar a fondo sus inutilidades (como la autocorrección que viene por defecto) y a trabajar bien con «Buscar y reemplazar».
- 5 y 6 Esas dos afirmaciones que siguen, que tienen que ver con lo que apruebe o no la Real Academia Española y las bondades del español pucelano, son dos tópicos clásicos. La RAE y las otras veintidós academias de la lengua consensúan unas normas que en su mayoría aceptamos —faltaría más—, pero que a veces chocan con las normas de algunos libros de estilo y con las necesidades de actualizar el lenguaje, tanto por los neologismos o acepciones de palabras, como por las variantes del español, tan ricas y válidas en el barrio Once de Buenos Aires como en el Tepito de la Ciudad de México.

Y si has descubierto que falta el punto 4, ¡enhorabuena!: tus habilidades de revisión son prometedoras. La corrección de un texto no solo consiste en localizar errores ortográficos que afean el discurso, sino, además, en comprobar la consistencia de sus elementos. Recuerda el consejo de Homer Simpson: «Hay tres tipos de personas: las que saben contar y las que no».

Revisa ahora otra vez el sumario de este libro. Por favor, comprueba qué es lo que más necesitas, si estás de acuerdo con algunas de las afirmaciones que hemos visto más arriba, y vamos a empezar paso a paso. Como ves, quiero hacerte trabajar.

■ B. Mapa para no perderse o instrucciones de manejo

Si eres de a los que no les gusta leer instrucciones, sáltate esta sección. Pero atención: aquí quiero explicarte por qué hay una guía y cómo te va a ayudar a trabajar mejor.

Para redactar, parece que basta papel y lápiz o Word y un documento en blanco. Pero para redactar *bien* hacen falta algunas cosas más. Daniel Cassany equipara la habilidad para construir un texto sólido, válido y comprensible con la de levantar una cabaña para pasar una noche y con la de orientarse entre dos puntos. Son aptitudes aparentemente sencillas que esconden una complejidad: descubrir que nuestro texto no *dice* exactamente lo que queríamos; es como si nos empáramos dentro de esa cabaña una noche de lluvia o como cuando no llegamos donde queríamos y —¡horror!— descubrimos que nos perdimos en el camino.

Esa complejidad se puede resumir en algo muy sencillo: necesitamos unas instrucciones, un mapa. Lego e Ikea son los grandes abandonados de las instrucciones: podemos seguir su modelo. Seguro que por el camino nos encontraremos a grandes autores con muy buenos consejos de redacción: el citado Cassany, Alvar, Lázaro Carreter, Ramoneda, pero quiero que sigamos juntos otros pasos más sencillos.

Estas instrucciones van a ser tu guía, un mapa que te acompañe a lo largo de tu redacción para que no te pierdas, para que descubras en cada momento en qué fase estás, cuánto te queda por recorrer y los logros que vas alcanzando. Quiero que conozcas la guía antes de empezar a usarla.

Vamos a verla.



LA GUÍA

1 Antes de nada: consigue papel y lápiz

Es fácil y barato. ¿Prefieres una pluma, un bolígrafo, una agenda Moleskine, un cuaderno hecho a mano? ¿Prefieres un programa o una app de mapas mentales, o abrir un nuevo documento en Word? Estupendo: hazlo, pero ten en cuenta que, cuando tenemos un problema que nos preocupa, una manera de evitarlo es irse por las ramas. No te entretengas con esto: papel y lápiz valen. Escribe, tacha y emborrona. Nadie escribe un mensaje correctamente a la primera.

2 Las 4 preguntas

- **¿Qué quiero decir?** Para saber todo lo que queremos decir necesitaremos documentarnos e inspirarnos. Documentación para aportar datos y hechos, e inspiración al modo de Leonardo da Vinci: busca la interrelación de las cosas. Aquí nos arriesgaremos a aplicar una lluvia de ideas, sin miedo a anotar lo primero que se nos ocurra. No es momento de censurarnos, sino de crear. Y, ante todo, sinceridad: descubre lo que quieres decir en realidad y lo que NO quieres decir. Habrá sorpresas.
- **¿Para qué?** ¿Qué sentido tiene todo este esfuerzo al redactar tus ideas? ¿Has pensado sinceramente lo que quieres conseguir? Toda acción tiene un efecto. Piensa en lo que vas a provocar con la lectura de tu texto. Por supuesto piensa también en lo que NO quieres conseguir.
- **¿A quién se lo voy a decir?** ¿Cómo es mi público? Las personas a las que te diriges, las que te van a leer, las que van a reaccionar ante lo que tú expresas, tienen unas rasgos diferenciales: puede que sean más o menos uniformes, más variadas o absolutamente personales,

pero tienes que saber mucho de las personas a las que estás escribiendo. Eso te abrirá muchas puertas para comunicarte mejor con ellas. Seguro que tienes con ellos puntos de contacto poderosos que suscitarán apoyo y empatía, y puntos débiles que puedes trabajar para conquistarlos. Pero también hay que evitar los estereotipos sexuales, machistas, homófobos y rasgos peyorativos sobre la edad, creencias o discapacidades.

- **¿Cómo lo voy a contar?** ¿A través de un documento? ¿A viva voz? El soporte lo es todo. *El medio es el mensaje*, recuerda. Cada tipo de documento o de presentación tiene sus propias estructuras, que te van a obligar a presentar tu mensaje de un modo determinado. Tu imagen, la física y la escrita, van a hablar por ti antes de que digas nada.

En los siguientes pasos o capítulos aprenderás a responder a cada una de estas preguntas.

Con todos estos datos podrás reorganizar tus ideas; hacer una idea de la dimensión de tu texto; comprender a tu público y saber a través de qué ideas podrás ser más cercano a él, y, siempre, tener muy claro para qué estás contando todo esto.

3 Escribir y borrar

Este es el momento de redactar. Con las cuatro preguntas respondidas y organizadas, tendrás unos buenos mimbres con los que orientar tu redacción. Cuando creas una cabaña, lo primero que levantas son los pilares, que soportarán todo el peso, y luego ensamblas las vigas maestras que pondrán la estructura a ese pequeño hogar. A partir de ahí, solo queda rellenar.

En este punto hablaremos de todas las estructuras lógicas que mantienen un texto: la espacial temporal, la de orden lógico, causa-efecto, la sintáctica y la de que cada idea es un párrafo. ¿Y sabías que también existe un *cemento* lingüístico y *bisagras* de redacción? Quizá los conozcas mejor como *puntuación* y *marcadores de texto*.

Las preguntas son los pilares y las vigas; las frases y palabras, los ladrillos con los que construyes las paredes. Para saber si todo va saliendo como querías, necesitarás recurrir a tu plan maestro, al guion donde anotaste todo: cuál es la siguiente idea que tienes que desarrollar, ver cómo la enlazas con la próxima; o lo usarás para comprobar, entre otras cosas, si ese texto se adapta a tu público, si estás diciendo todo lo que te propusiste y no te estás metiendo donde no querías.

Por eso, será el momento de escribir sin pudor, pero también el de borrar. Piensa que cuando escribimos somos como un árbol que crece muy rápido; y los árboles tienen que podarse para enderezarse, para que tomen una forma equilibrada, para que una rama no se desgaje del tronco ni se venza. Afila el lápiz y también el hacha.

4 Text appeal en papel y en pantalla

Tu texto tiene que ser atractivo, tanto en papel como en pantalla. ¿Con qué recursos cuentas? ¿Sabes cómo debes distribuir correctamente el espacio para mejorar la lectura? ¿Sabes que como lectores necesitamos puntos de apoyo para saber en cada momento dónde estamos y qué nos espera? Aquí veremos trucos esenciales que te van a ayudar a redactar y a componer para realzar tu discurso: trabajar con estilos, la regla de las diez diapositivas, cómo equilibrar el texto con la imagen y el espacio.

5 Hablar en público

En esta parte del guion tendremos un listado de acciones previas que debes considerar, así como un listado de materiales que tienes que llevar contigo, más todo lo que necesitas prever para que esa exposición sea un éxito. Hay que prepararse antes de salir al estrado. Hay que ensayar y ajustarse al tiempo. Tienes que conocer la sala y los recursos con los que cuentas: desde el proyector hasta el reloj. Recuerda: no estás en un desierto. Además de tus ideas llevas tus argumentos, tu voz, tus manos, tus gestos, tus movimientos, tu complicidad con el público y, por supuesto, tu texto e imágenes. Lo del desierto no era broma: también hay agua, que es imprescindible si tu discurso te toma más de quince minutos. Desde el principio hasta al final existen recursos materiales y actitudinales que pueden hacer que tu exposición resulte perfecta.

6 Revisar

Con lo que cuesta escribir, ¿no sería ideal dejarlo una vez que has terminado? Sí, pero nadie es perfecto. No sé si alguna vez has esculpido una estatua o has tallado en madera un barquito de juguete. Puede que consigas la forma, pero luego toca lijar, pulir y pintar.

Sé que es lo que menos te apetece tras redactar, pero tienes que ser sincero y ver cómo ha quedado tu documento. Seguro que habrá que lijar, pulir y pintar. No hay nada como que te lean otras personas para comprobar si te comprenden, tal como tú pretendes. Pero siempre tendrás que revisar. Revisar es todo un oficio, que es lo que verás en este apartado. De hecho, existen tres revisiones. La primera consiste en comprobar tu guion

para verificar el contenido: vigila si has seguido lo que respondiste en las preguntas. La segunda es limpiar el texto de errores ortográficos y gramaticales. Y la tercera, revisar la composición del documento para que sea atractivo para tu público. Si vas a exponer oralmente tu mensaje, tendrás que comprobar que esté ajustado al tiempo que tendrás para tu exposición, equilibrado en el ritmo y con los recursos gráficos adecuados. Sí: revisar es un oficio tan complejo como redactar. Menos mal que tenemos instrucciones y herramientas. Tu reto va a ser aprender a utilizarlas.

7 Y una caja de herramientas

Las dudas no nos dejan avanzar en muchas ocasiones y consumen la mayor parte de nuestro tiempo, ¡de nuestro precioso tiempo! Pero como la principal duda es saber de qué estamos dudando exactamente, aquí, en primer lugar, aprenderás a *categorizar* las dudas. Puede que tus dudas sean ortográficas, por lo que localizar la solución será más o menos fácil, siempre y cuando tengas un buen diccionario de dudas en línea; otras serán sobre lo que significa o no una palabra; si una expresión es o no *correcta...* es decir, existen recursos fáciles de usar siempre que los tengas a mano y conozcas su funcionamiento, pues hasta el diccionario más sencillo tiene trucos asombrosos que incluso pueden llegar a convertirse en adictivos (si has usado el diccionario www.dirae.es sabrás de lo que estoy hablando). En otras ocasiones, nuestras dudas van más allá de lo lingüístico, por eso veremos unas instrucciones esenciales para sacarle el máximo partido a las búsquedas de Google.

No se trata de que en esta sección quede todo resuelto, sino de que aprendas a entender tus problemas para encauzar tu búsqueda y conseguir una solución en el menor tiempo posible.

¿Qué te parece si te lo muestro en una lista fácil de consultar?

1 LAS CUATRO PREGUNTAS	
¿Qué quiero decir?	Exprime tu cerebro y vuelca todas tus ideas. Organízalas y jerarquízalas.
¿Para qué?	Piensa qué quieres conseguir con tu texto de tu público.
¿A quién se lo voy a decir?	Lista de características de tu público. Pros y contras para llegar mejor a él.
¿Cómo lo voy a contar?	En papel, en una presentación u oralmente.
2 ESCRIBIR Y BORRAR	
Empieza a escribir siguiendo la estructura de tus ideas.	Reajusta, reordena o suprime ideas del guion.
Ajusta cada idea a un párrafo.	Vigila el tamaño de los párrafos y el número de palabras por línea.
Comprueba que respetas todos los órdenes lógicos.	Espacio temporal, causa-efecto y orden sintáctico.
Usa bien tu cemento y tus bisagras.	Ten cerca el listado de conectores textuales.
Borra lo que no se ajuste a tu plan. Reescribe.	Despréndete de lo superfluo.

3 TEXT APPEAL

Estilos e índices

Espacios

Equilibrio entre texto e imagen

Formatos y compatibilidades

4 HABLAR EN PÚBLICO

**Revisión de materiales, condiciones,
contactos y lugar**

Ensayo y ajusta tiempos

Ejercita tu voz

5 REVISAR

Revisión conceptual

¿Están todas las ideas?

De intención

¿Se refleja en tu documento
para qué escribes?

De órdenes lógicos

¿Todos los párrafos respetan
el orden?

De legibilidad

¿Se ha adaptado a las
características del público?

**Gramatical
y ortográfica**

Busca los *sospechosos
habituales*.

PASO 1. HACIA UNA MENTE EFICAZ:

DESCUBRE QUÉ QUIERES DECIR

Siempre recuerdo a la pobre Mafalda con su eterno ejercicio de redacción sobre «La vaca». ¿Cuánto se puede escribir sobre una vaca? Se pueden tomar muchos puntos de vista: el biológico, tipológico, evolutivo, fisiológico; o el punto de vista material, como productora de leche, carne y piel; por qué no su papel en relación con el ser humano como mito o su contribución al calentamiento global... ¿Hasta dónde quieres llegar? ¿Qué es lo que queremos contar de la vaca? ¿Qué te interesa a ti que sepa el lector?

Cuando nos preguntamos cuánto podemos llegar a contar sobre algo, piensa en la nariz de Cyrano de Bergerac. Enorme, ¿verdad? Recuerda todo lo que él mismo llega a decir, más allá de una simple palabra, cuando echa a Montfleury del teatro, y este, enojado, le reprocha que «tiene una nariz grande»:

Eso es muy corto, joven; yo os abono que podáis variar bastante el tono.

Por ejemplo: Agresivo: «Si en mi cara tuviese tal nariz, me la amputara».

Amistoso: «¿Se baña en vuestro vaso al beber, o un embudo usáis al caso?».

Descriptivo: «¿Es un cabo? ¿Una escollera?».

Mas, ¿qué digo? ¡Si es una cordillera!».

Curioso: «¿De qué os sirve ese accesorio?».

¿De alacena, de caja o de escritorio?».

ROSTAND, Edmond: *Cyrano de Bergerac*,
Madrid: Espasa Calpe, col. Austral, 1987.



<https://goo.gl/MJwXz3>