

**MARIANO MORENO**  
**INSTITUTO SUPERIOR**  
**PLANIFICACION**

**Carrera:** Periodismo

**Curso:** Primero Sección: A-B Turno: Mañana-Noche

**Año Lectivo:** 2020

**Asignatura:** Técnica de la comunicación oral I

**Carga Horaria:** 4 hs. semanales

**Régimen:** Cuatrimestral

**Profesor:** Marcelo Zampetti

**Objetivos generales:**

Que el alumno sea capaz de:

Adquirir los conocimientos básicos de lingüística y oratoria Como parte de capacitación profesional.

Manejar adecuadamente las terminologías de las diversas teorías de la comunicación.

Desarrollar aptitudes oratorias necesarias para el desempeño en los medios de comunicación y en la vida cotidiana

**UNIDADES**

Unidad N<sup>a</sup> 1: La comunicación: Definición de comunicación. Modelo simplificado. Elementos del proceso. Distinción entre aparato e instrumento. Canal natural y artificial. Forma básica de comunicación y categorías de relación. Relación de los medios de comunicación-diferencia entre información y comunicación

Unidad N<sup>a</sup> 2: Comunicación no verbal: Ciencia independiente. Cinesis.El rostro humano: mapa de expresiones. Manos y Posturas. Interpretación de las posturas. Mensajes próximos y a distancia. Ritmos De los encuentros humanos.

Unidad Nª 3: Estrategias de oralidad: La voz: El volumen, la articulación, la entonación. Técnicas de expresión oral: La primera impresión y el nerviosismo inicial. La importancia de empezar y acabar bien. Uso de la mirada. Las manos. El cuerpo y el espacio. Recursos auxiliares. Las preguntas: Cómo formularlas y cómo responderlas

En todas las unidades el profesor dictara las clases teóricas y se trabajara intensivamente en la parte practica

### **ESTRATEGIAS DOCENTES**

Se instrumentará la metodología de que las clases semanales se dividan en teóricas y prácticas, para que el alumno aplique en la práctica todo lo visto en la teoría. Esta metodología de clases hace que el alumno tenga siempre interés de repasar lo visto y no pierda los conceptos que se les da.

### **EVALUACIÓN**

El seguimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje es continuo y la evaluación se desarrolla junto con él, adoptando distintas modalidades e instrumentos. La reivindicación del carácter procesual en la producción de conocimientos (en lugar de establecer el examen final como única instancia de comprobación de resultados) se debe al énfasis puesto en la participación y reflexión de los alumnos y docentes sobre los contenidos teóricos de la asignatura.

La evaluación tendrá en cuenta cómo los alumnos examinan el material proporcionado y pueden realizar una apropiación reflexiva y crítica del mismo, como así también el modo en que construyen su propia conceptualización de los temas y elementos planteados.

### **BIBLIOGRAFIA**

MARCELO ZAMPETTI

## INDICE DE CONTENIDOS

PRESENTACION DEL ESPACIO CURRICULAR.....	5
UNIDAD 1.....	6
LA COMUNICACIÓN.....	7
ELEMENTOS DEL PROCESO.....	7
DIFERENCIA ENTRE COMUNICACIÓN E INFORMACION.....	9
UNIDAD 2.....	11
COMUNICACIÓN NO VERBAL.....	12
INTERPRETACION DE LAS POSTURAS.....	13
EL ROSTRO HUMANO.....	14
UNIDAD 3.....	15
ESTRATEGIAS DE LA ORALIDAD.....	14
TECNICAS DE EXPRESION ORAL.....	15
PRIMERA IMPRESIÓN.....	16
NERVIOSISMO INICIAL.....	16
EMPEZAR Y ACABAR BIEN.....	17
USO DE LA MIRADA.....	18
LAS PREGUNTAS.....	21
COMO FORMULARLAS Y COMO RESPONDERLAS.....	21

# ESPACIO CURRICULAR

Toda comunicación que se establece entre dos o más personas debe cumplir con ciertas reglas que permitan su fluidez y organización, de modo que todos puedan escuchar y entender el mensaje que se les está transmitiendo. En este contenido se plantean las formas más destacadas de la comunicación

adoptando distintas modalidades e instrumentos. Además de la teoría el estudiante tendrá intensivas prácticas en radio.

## **-Docente titular: Marcelo Zampetti**

El profesor Marcelo Zampetti es periodista (orientado al periodismo deportivo) y relator de fútbol con una extensa trayectoria en los medios. Actualmente está trabajando en Canal 10 de Córdoba, relator de fútbol de Radio Next de Villa Carlos Paz y jefe de prensa del Club Atlético Racing de Córdoba. Es docente de La Fundación Universitaria Mariano Moreno desde el año 2004. Es titular de las cátedras de Técnica de la comunicación oral y Práctica de Locución.

# **UNIDAD 1**

## **La comunicación**

## Qué es la **Comunicación**:

La comunicación **es el proceso de transmisión e intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor.**

La comunicación deriva del latín *comunicativo* que significa compartir, participar en algo o poner en común.

A través del proceso de comunicación los seres humanos comparten información entre sí, haciendo del acto de comunicar una actividad esencial para la vida en la sociedad.

El término comunicación también se utiliza en el sentido de **conexión entre dos puntos**, por ejemplo, el medio de transporte que realiza la comunicación entre dos ciudades o los medios técnicos de comunicación (telecomunicaciones).

### Elementos de la comunicación

En un proceso de comunicación se pueden identificar los siguientes elementos:

- **Emisor:** es quien transmite el mensaje
- **Receptor:** es el que recibe el mensaje.
- **Código:** es el conjunto de signos que serán utilizados para crear el mensaje (palabras, gestos, símbolos).
- **Mensaje:** es la información o conjunto de datos que se transmiten.
- **Canal de comunicación:** es el medio físico que se utilizará para enviar el mensaje, como carta, teléfono, televisión, internet, etc.
- **Ruido:** son todas las distorsiones que pueden influir en la recepción del mensaje original, y pueden ser tanto del emisor, como del canal o del receptor.
- **Retroalimentación o Feedback:** en una primera instancia, es la respuesta del receptor hacia el mensaje recibido. Si posteriormente el emisor responde a lo enviado por el receptor, también se considera retroalimentación.
- **Contexto:** son las circunstancias en las que se desarrolla el proceso de comunicación. Tienen influencia directa en la interpretación del mensaje (espacio físico, marco de referencia cultural del emisor y el receptor, contexto social, etc.)

### Pasos del proceso de comunicación

Para que la comunicación ocurra, son necesarios algunos pasos básicos que caracterizan a este proceso, a saber:

- **La intención de comunicar:** se requiere de uno o varios emisores que quieran enviar a un mensaje.
- **La codificación del mensaje:** el emisor prepara el mensaje según el tipo de comunicación que vaya a emplear (verbal, no verbal, escrita o visual).
- **La transmisión del mensaje:** implica la utilización de medios o canales adecuados al código empleado en el mensaje (un correo electrónico o un mensaje instantáneo para enviar un mensaje escrito, una llamada o charla para una comunicación verbal, etc.)
- **La recepción del mensaje:** para que el mensaje pueda ser recibido, el receptor debe conocer el código en el cual le fue enviada la información.
-

Por ejemplo, si se le envía una carta a una persona que no sabe leer, el proceso de comunicación no tendrá lugar.

- **La interpretación del mensaje:** aquí entra en juego el contexto del receptor, ya que, dependiendo de factores biológicos, psicológicos, emocionales o socio culturales, el mensaje puede ser interpretado de múltiples formas que no necesariamente tienen que coincidir con la intención que tenía el emisor al momento de comunicar.
- **Tipos de comunicación**

La comunicación se puede dividir en dos grandes tipos:

#### **Comunicación verbal**

La comunicación verbal es una forma de comunicación exclusiva de los seres humanos y por ello, es la más importante. Tiene dos subcategorías:

- **Comunicación oral:** es el intercambio de mensajes a través del habla.
- **Comunicación escrita:** en este caso, el proceso comunicacional ocurre a través del lenguaje escrito.

#### **Comunicación no verbal**

Se expresa a través del lenguaje corporal, la proximidad, signos no lingüísticos y sonidos sin palabras.

#### **Características de la comunicación**

La comunicación es un proceso con varias características resaltantes:

- **Requiere de un emisor y un receptor:** para que el mensaje pueda ser enviado se requiere de la intervención de un emisor, del mismo modo que el receptor es esencial para que el mensaje pueda ser recibido e interpretado.
- **Es un proceso dinámico:** los roles de emisor y receptor se pueden intercambiar en el proceso comunicacional. De esta forma, una vez que el receptor envía su retroalimentación o feedback, se convierte en emisor.
- **Es indispensable para la interacción de los individuos y favorece la organización social:** la comunicación sirve para reafirmar al individuo al permitirle expresarse y transmitir un mensaje, y al mismo tiempo, influye en la interacción de los grupos sociales que comparten un código común.
- **Es imposible que no se lleve a cabo:** la comunicación es un proceso que ocurre de forma continua y en diferentes niveles. Esto se describe en los cinco axiomas de la comunicación establecidos por el psicólogo Paul Watzlawick. El primer axioma estipula que es imposible no comunicarse.

#### **Funciones de la comunicación**

Dentro del proceso de comunicación se distinguen cinco funciones básicas:

##### **Función informativa:**

El mensaje transmite una información objetiva y sustentada con datos verificables. Las noticias televisivas y de la prensa escrita tienen esta función.

##### **Función persuasiva:**

Se trata de convencer al receptor del mensaje o de modificar su conducta con un fin específico. La propaganda política y la publicidad responden a esta función comunicacional.

#### **Función formativa:**

La intención es transmitir mensajes que generen conocimiento novedoso en el receptor, y que este los incorpore a su sistema de creencias. Los procesos comunicacionales en entornos educativos tienen esta función.

#### **Función de entretenimiento:**

Se trata de la creación de mensajes pensados para el disfrute del receptor. La música, las películas y las series generalmente cumplen esta función.

#### **Comunicación asertiva**

La comunicación asertiva es aquella en la que el emisor logra expresar un mensaje de forma simple, oportuna y clara, considerando las necesidades del receptor o interlocutor.

Se trata de una habilidad social importante asociada a la inteligencia emocional y a la comunicación no verbal.

### **Medios de comunicación social**

Los medios de comunicación social son sistemas de transmisión de mensajes a un público amplio, disperso y heterogéneo. Con esta designación se definen esencialmente los llamados medios de comunicación de masas en las áreas de la prensa periódica, la radio, la televisión, el cine e internet.

### **Diferencia entre comunicación e información**

Acudimos al Diccionario para buscar las definiciones de ambos conceptos:

- **Comunicación:** Acción y efecto de comunicar o comunicarse. Transmisión de la información en el seno del grupo, considerada en sus relaciones con la estructura de este grupo. Conjunto de técnicas que permiten la difusión de mensajes escritos o audiovisuales a una audiencia vasta y heterogénea.
- **Información:** Acción y efecto de informar (=dar a alguien noticia de alguna cosa). Conjunto de noticias o informes.

**La comunicación es percepción, crea expectativas y plantea exigencias**

**La información aumenta el conocimiento, comunica novedades**

De esta manera podemos decir que la información complementa la comunicación ya que lo que se comunica es información en los mensajes, con lo que la comunicación da un paso más en las relaciones entre los empleados ya que provoca comportamientos mediante la creación de expectativas, entre otros.



De modo general la diferencia fundamental entre información y comunicación reside en la respuesta del interlocutor (feedback), mientras que la información no precisa feedback, la comunicación para poder seguir estableciéndose, sí. Concretando más las definiciones podemos decir que la comunicación busca modificar comportamientos, actitudes, representaciones o conocimientos de los interlocutores o mover a otras personas a hacer algo que no harían espontáneamente. Comunicar es transferir información de una persona a otra sin tener en cuenta si despierta o no confianza.

Otra de las diferencias básicas la encontramos en el objetivo final de la comunicación y de la información.

#### **Los objetivos de la información son:**

- Transmitir toda la información necesaria para la toma de decisiones
- Influir en la actitud de todo el personal de la empresa para que sus objetivos y actividades estén en armonía con los objetivos y operaciones de la empresa

Los procesos de comunicación por su parte, son herramientas sociales que permiten la interacción humana, a saber, mantener un mínimo de interdependencia entre distintos elementos: individuos, grupos, talleres, oficinas, departamentos, servicios, etc., que la organización requiere para su sistema interno

#### **La información se transfiere a través de mecanismos de comunicación:**

- Los interlocutores
- El tipo de comunicación
- Los canales de comunicación
- La interacción entre los canales de comunicación, los individuos y los grupos
- Las redes de comunicación empleadas

# **Unidad 2**

## **Comunicación No verbal**

### **La comunicación no verbal**

Cuando hablamos de comunicación no verbal nos referimos a todas aquellas formas de comunicación que no emplean la lengua como vehículo y sistema para expresarse. Es decir, todas aquellas vías de transmisión de un mensaje que no requieren de las palabras ni del lenguaje verbal.

No debemos confundir la comunicación no verbal con la comunicación no oral, o sea, la que no pasa por la voz hablada. Uno puede escribir en un papel o emplear un lenguaje de señas (como el lenguaje de los sordomudos) y estar empleando la lengua, pero a través de soportes o sistemas de representación diferentes.

La comunicación no verbal tiene que ver con gestos, sonidos, movimientos y otros elementos paralingüísticos, o sea, que suelen acompañar al uso del lenguaje verbal para matizarlo y encauzarlo. Tanto es así que es posible transmitir no verbalmente un mensaje contrario a lo que se expresa mediante las palabras.

**Los animales también ejercen cierto tipo de comunicación no verbal.**

Únicamente el ser humano es capaz, en cambio, de un lenguaje verbal.

### **Características de la comunicación no verbal**

La comunicación no verbal no posee un código común o universal que intermedie.

La comunicación no verbal no sigue las mismas reglas básicas que la verbal, por lo que no tiene una sintaxis (un orden específico de aparición de los signos) sino que se articula en base al contexto y a las circunstancias. Existe cierto margen de convencionalidad en algunos casos, como en los movimientos de la cabeza para indicar un "sí" o un "no", pero ni siquiera esos gestos son universales y en algunas culturas se interpretan al revés.

Por otro lado, es una forma de comunicación no discrecional, que depende de la capacidad del emisor y del receptor de captar e interpretar el mensaje de manera apropiada, ya que no hay un código común o universal que intermedie. En este tipo de comunicación tienen mayor predominancia aspectos no lógicos de nuestra mente, como la emocionalidad y la empatía.

### **3. Elementos de la comunicación no verbal**

La comunicación no verbal cumple con el circuito de la comunicación de cualquier tipo: tiene un emisor, un receptor, un mensaje, un canal y un cierto código (dado que no hay un lenguaje convencional al que acudir). Eso significa que los mensajes se elaboran a través de otros sentidos y empleando otras partes del cuerpo, como son:

- **Emisor.** Utiliza sus cejas, su sonrisa, su boca (para hacer muecas), sus ojos y la dirección en que mira, su postura corporal, su ceño, su distancia respecto al otro, cuando no su voz (ritmo y tono, nada más) o sus gestos manuales.

- **Receptor.** Quien recibe el mensaje usa principalmente su vista y su oído, aunque no recibe palabras, sino tonos y secuencias.

En ese sentido, la comunicación no verbal es mucho más versátil que la hablada, dado que dispone de un conjunto más libre de sentidos y signos que elaborar e incluso puede incorporar elementos contextuales: señalar un objeto o una dirección, tomar un objeto, o realizar una mímica o imitación de una acción que desea transmitirse.

Cuando hablamos de lenguaje no verbal, nos referimos a:

- **Gestualidad.** Movimientos de las manos, de las extremidades todas o desplazamientos de la cabeza, que pueden ser más o menos complejos y más o menos específicos, de acuerdo a la intención. A menudo los usamos junto al lenguaje como una forma de acompañamiento para lograr mayor precisión.
- **Expresiones faciales.** Existe en el ser humano cierto condicionamiento congénito que nos permite reconocer las expresiones faciales desde edades muy tempranas: una sonrisa, un ceño fruncido, una cara rabiosa. Todas unas gamas de emociones se expresan de manera más o menos instintiva en nuestro semblante.
- **Postura corporal.** Dependiendo de cómo posicionemos el cuerpo, podremos también transmitir emociones, sensaciones o inspirar en el otro cierto sentir. Esto también tiene reminiscencias evolutivas, que asocian el tamaño a la fuerza, la sumisión al abatimiento, etc. Muchos animales se comunican de esta manera.
- **Apariencia física.** El complejo código de las modas, las vestimentas, los accesorios, los cortes de cabello y toda una vertiente comunicativa (que en muchos casos puede ser inconsciente) también constituye el lenguaje no verbal.
- **Para lenguaje.** Aquí se clasifican los sonidos no lingüísticos: no palabras ni expresiones del lenguaje sino sonidos que remiten a sensaciones o a informaciones de manera no verbal debido a su tono, velocidad o volumen, o bien a la asociación emotiva que se hace con ciertos sonidos. El llanto de un bebé, por ejemplo, entra en este tipo de actos comunicativos.
- **Haptica.** Se refiere al contacto físico que hacemos con quienes nos comunicamos, sea para reforzar un mensaje verbal o para comunicar algo sin tener que decirlo. Tocarse es una fuerte emisión de mensajes y no en todas las culturas está bien visto o permitido.
- **Proxémica.** Se refiere al manejo del espacio entre emisor y receptor, mediante el cual puede sugerirse intimidad, agresividad, pasión y otras informaciones.

### Comunicación no verbal kinésica

La kinésica o cinésica es otro nombre para la comunicación verbal mediante lenguaje corporal, o sea, mediante movimientos de las extremidades y del torso que poseen un significado expresivo, apelativo o comunicativo, y que pueden ir junto al lenguaje verbal o en su sustitución. En ese sentido, pertenece a los paralenguajes: las formas de comunicación no verbal

disponibles para el ser humano, que se codifican más o menos en la cultura, sin perder cierto sentido instintivo.

### **Ejemplos de comunicación no verbal**

El contacto visual es parte de la comunicación no verbal.

Algunos ejemplos de comunicación no verbal pueden ser:

- Un turista viaja a China y decide comprar comida callejera. Como no habla el idioma, le señala al vendedor el producto que quiere y le enseña dos dedos extendidos (el índice y el anular). El vendedor entiende cuántos quiere comprar.
- Los jugadores de un equipo de fútbol ganan un partido y, al finalizar alzan los brazos y gritan al unísono. Así se expresan su alegría unos a otros, sin tener que mediar palabra.
- Una mujer intenta seducir a un hombre en un bar y para ello propicia el contacto visual, le sonríe mucho y hace gestos que lo invitan a mirarla. Todo eso es parte de una comunicación no verbal cuyo fin es propiciar el romance.

“Los movimientos expresivos del rostro y el cuerpo tienen gran importancia para nuestro bienestar. Son los primeros medios de comunicación entre la madre y su niño; ella sonríe con aprobación o frunce el ceño desaprobando, y así alienta al niño a tomar la senda correcta... Los movimientos expresivos dan vivacidad y energía a las palabras pronunciadas; pueden revelar -y a menudo revelan- los pensamientos con más sinceridad que las palabras, que pueden ser falseadas”. **Se dice que sólo el 20% de la comunicación humana son las palabras, el otro 80% depende totalmente del lenguaje no verbal, una parte de ésta es el lenguaje corporal o cinesis.**

**La cinesis son aquellas acciones comunicativas mediante movimientos corporales y gestos aprendidos.**



## **Unidad 3**

# **Estrategias de la oralidad**

## La voz:

La voz empleada correctamente nos ayuda a mantener la atención del público y a enfatizar aquellos puntos que nos interese destacar. Cualidades de la voz que debemos cuidar especialmente:

**El volumen** de nuestra voz depende en gran manera de una buena respiración. El esfuerzo no debe centrarse en la garganta sino en la capacidad de aire que sepamos contener.

**La articulación:** La intención de los ejercicios de articulación es la de ejercitar la boca, labios y lengua a fin de articular correctamente las palabras logrando así una mejor expresión.

El ejercicio consiste en que hablemos susurrando, pero de manera que se entienda lo que decimos desde una corta distancia. Probemos a decir susurrando: "Me tengo que ir antes de que acabe la reunión", lo repetiremos hasta que desde el otro lado de la clase se nos entienda perfectamente.

La entonación consiste en dar distintas elevaciones de tono a la voz a fin de conseguir variedades de la misma con lo que potenciaremos la expresividad en nuestras intervenciones.

A través del tono de voz se muestra el carácter del orador, así como su estado de ánimo: alegría, confianza, inseguridad, etc.

### -La mirada:

Es importante mirar al destinatario/a. Delante de un auditorio lo mejor es pasear la vista por todo él, de forma pausada. De esta manera podemos ir comprobando el impacto de la explicación y el grado de atención que despierta.

Si nos dirigimos al público mirando a cualquier otra parte donde podamos esquivar las miradas de la gente, parece que tengamos miedo de comprobar que nos miran. El auditorio también puede pensar que no tenemos interés en comunicarnos y esto anula inmediatamente la eficacia del mensaje.

Debemos evitar las miradas cortas e inquietas. Si mirar a los ojos nos resulta incómodo, lo mejor es mirar a la frente ya que da la misma impresión. Si el número de personas asistentes no permite miradas individuales, las realizaremos de forma global.

Mirar a la audiencia es una forma de mantener la atención, la persona que percibe nuestra mirada, experimenta la sensación de que se le habla a ella, por el contrario, si un sector no recibe nuestra mirada, tendrá la sensación de que no le tenemos en cuenta

Controlaremos el tiempo de forma natural, sin que parezca que estamos pendientes de ello. Si llevamos el reloj en la muñeca, no debemos mirarlo con frecuencia.

## La primera impresión y el nerviosismo inicial.

### -La primera impresión:

La primera impresión que recibirá el auditorio de nosotros será la que se desprenda de nuestra imagen externa que hemos de procurar que sea positiva.

Este factor no tiene tanta importancia si el público nos conoce como es el caso de una charla en clase, o una asamblea en el centro de trabajo. Si no nos conocen, en un primer momento pesará más el "cómo lo decimos" que "lo que decimos".

Debemos buscar que nuestra imagen sea una aliada que nos ayude a la consecución de los resultados perseguidos. En cuanto a nuestra actitud, simplemente debe rezumar sinceridad, energía y convicción.

#### **-El nerviosismo inicial:**

Pocas personas se escapan del molesto nerviosismo previo a una intervención en público, ¿qué se puede hacer para controlarlo? Ante todo, ten presente lo siguiente:

**Primero.** Es necesario aprender a **convivir con los nervios**. Aun los más consagrados oradores, actores, cantantes, etc., presentan un cierto grado de nerviosismo antes de enfrentarse al público.

**Segundo.** Cada vez que hables en público **te costará un poco menos** que la vez anterior, sobre todo si es ante el mismo público (por ejemplo, tus compañeros de trabajo).

**Tercero.** Los nervios desaparecerán por sí mismos en el momento que **empieces a hablar**.

**Cuarto.** En la mayoría de los casos el auditorio no se fija en sus reacciones corporales: temblor en la voz, sudoración de las manos etc. Por lo tanto, **no les des pistas** del tipo: "perdon que me tiemble la voz", "qué nervioso estoy".

**Quinto.** **No evites la mirada o el contacto visual** con el auditorio, es una señal evidente de nerviosismo.

Ten en cuenta las consideraciones siguientes:

- Cuanto mejor hayas preparado la exposición, más seguro y confiado hablarás, por lo tanto, prepara previamente el discurso y acompáñate de las notas y apuntes que necesites.
- No es recomendable leer todo el discurso, se pierde naturalidad y la atención del público. Pero sí llevar anotada la primera frase con la que iniciar la charla. Proporciona seguridad y confianza.
- Cree firmemente en que el público va a estar interesado en lo que les vas a contar.
- Ten confianza en que vas a desarrollar la charla con éxito.
- No se fijarán que has perdido el hilo del discurso si *no das muestras de desesperación cuando te pase*.
- Evita cualquier forma de movimiento o tic nervioso que pueda delatar tu estado de ánimo, concretamente: no te pongas la mano delante de la boca, ni metas las manos en los bolsillos y mucho menos juegues con las monedas o llaves que llesves dentro.

#### **La importancia de empezar y acabar bien.**

##### **-Empezar bien:**

**La primera y la última frase** de una intervención son fundamentales. Hay que captar la atención del público desde el principio y concluir dejando una buena sensación.

Una vez cumplidas con las formalidades como agradecer la invitación, informar de cuestiones prácticas, etc., **se empieza** con la parte sustancial de nuestra 17



intervención, debemos procurar hacerlo con un **párrafo introductorio general** que resuma lo que se va a decir y por qué les interesa aquel tema.

Este párrafo ha de tener la virtud de **captar la atención del auditorio e indicar el hilo de nuestro pensamiento**. A partir de aquí deben ordenarse las ideas de forma secuencial sucediéndose unas y otras con arreglo a una estructura lógica.

Al preparar nuestras charlas debemos buscar un comienzo interesante.

**Algunas maneras son:**

-Haciendo referencia al auditorio con alguna forma de identificación: (si es un grupo de personas aficionadas al cine) "Las personas cinéfilas que conozco..."

-Refiriéndose al tema (si es lo suficientemente interesante y no hay otros recursos): "La gala de los Oscar. ... "

-Pregunta retórica sobre el tema: "¿Por dónde podríamos empezar?" "¿Qué preguntas podríamos hacernos sobre...?" (sin esperar respuesta, contestamos).

-Cita oportuna (extraída de los medios de comunicación): "Aparecido en la prensa de ayer, la calidad de las películas producidas en España ha hecho que sean las más vistas en el último mes".

*Es aconsejable apuntar en el guion la frase inicial de nuestro discurso. La dificultad de encontrar un buen inicio desmoraliza al orador, atrasa el cuerpo del discurso y puede desordenarlo.*

**-terminar bien:**

El final de la intervención debe ser un compendio de lo que se ha dicho y, en la mayoría de los casos, debe incluir los siguientes elementos:

-Un resumen, concentrado en una o dos frases, del contenido principal del discurso.

-Alguna propuesta o resolución que se deduzca del cuerpo del discurso.

-Un llamamiento de apoyo a lo que se ha expuesto o unas palabras de agradecimiento.

Uniendo las partes final e inicial de un discurso, ambas tendrían que contener los puntos esenciales de la exposición. La apertura indica lo que se va a decir; la conclusión resume lo que se ha dicho.

### **Como debe ser la comunicación verbal.**

-Nuestra actividad diaria conlleva el intercambio continuo de mensajes, muy simples unos (saludar), más complejos otros (una reunión importante) y de todos estos actos comunicativos esperamos una transmisión y una comprensión efectivas.

El ser humano dispone de dos medios de comunicación fundamentales: la palabra y el cuerpo, que bien utilizados harán posible la expresión de sus ideas de una manera clara y precisa.

-La **precisión** en el lenguaje hace referencia a que hemos de expresarnos **certestamente, procurando usar las palabras de la forma más idónea y concreta en cada caso**. Nos ayudará a conseguirlo las siguientes recomendaciones:

1.-Transmitir una idea por frase, o diversas frases para una, pero nunca diversas ideas en una sola frase.

2.-La explicación debe basarse más en los actores y las acciones que no en las abstracciones.

- 3.-Usemos un lenguaje concreto, evitando las vaguedades y las exageraciones.
- 4.-Restrinjamos las muletillas o palabras-comodín.

El lenguaje oral ha de reflejar lo que se quiere decir, ha de transmitir las intenciones del orador, ha de ser expresivo.

**-El término muletilla**, según el diccionario, está definido como "estribillo, voz o frase que por vicio se repite con frecuencia".

Las muletillas son muy frecuentes en los oradores (nuevos y antiguos). Son algo así como los apoyos en los que se reafirman en su comunicación con el público. Los efectos en el auditorio son negativos.

Se suelen dividir las muletillas en tres grandes grupos:

a) **Muletillas de tipo corporal**: movimientos corporales, manos en los bolsillos, acariciarse la barbilla, la oreja, las narices, taparse la cara, rascarse, etc.

b) **Muletillas de tipo oral**: "em", "este", "porque", "o sea", "es decir", etc.

c) **Muletillas de palabras**: este tipo de muletillas denota un cierto nivel de oratoria,

las más frecuentes son "evidentemente", "en definitiva", "está claro", etc.

Las muletillas sirven para encubrir dudas, vacíos, vicios (en la oratoria) del comunicador, en definitiva, para cubrir insuficiencias. Otras veces son producto de los nervios.

Las largas pausas son consideradas como muletillas muchas veces.

### **Elementos físicos en la comunicación: manos y cuerpo.**

En muchas ocasiones nuestros ademanes y posturas pueden «perjudicar» una intervención bien preparada: brazos como aspas de molino, balanceo, inexpresividad, actitud pasiva, manos escondidas bajo la mesa, etc.; y por ello es necesario en ocasiones dominar nuestra espontaneidad.

#### **-Las manos:**

Han de ser usadas para apoyar nuestra comunicación, que sean expresión confirmatoria de lo que queremos decir. Reseñamos a continuación algunos ejemplos de ademanes que, por sólo hacerlos, transmiten una opinión o estado de ánimo sobre algo o alguien.

#### **-Con relación a la postura corporal:**

En muchas ocasiones el hablar de pie o sentado no va a depender de nosotros, no obstante, en determinadas circunstancias podemos alterar lo previsto, por ejemplo, si estamos sentados y parte del público no nos ve, conviene levantarse, nos lo agradecerán.

Tanto en la posición de pie como en la de sentado hay que evitar las "formas no comunicativas" éstas son:

Las formas rígidas: es necesario que el orador/a muestre vida y la vida está en movimiento.

- Las formas derrumbadas: hay que evitar las actitudes laxas y encorvadas; el aspecto indolente y abatido y la falta de entusiasmo no ayuda a la comunicación.

### **REGLAS PARA LA POSICION SENTADA:**

-Sentarse cómodamente, sin recostarse sobre la mesa ni desaparecer tras ella hundiéndose en la silla.

-Mantener siempre los brazos sobre la mesa.

- Si los pies o piernas están a la vista del público, evitar movimientos raros que distraigan la atención.
- Evitar las manos cerradas, los brazos o piernas cruzadas.}

## **REGLAS PARA LA POSICION DE PIE:**

- No permanecer inmóvil cual estatua, hay que moverse con naturalidad.
- No dar nunca la espalda al público mientras se habla, aunque estemos escribiendo en la pizarra.
- En una charla cuyo objetivo sea movilizar a la gente a alguna acción, conviene hablar siempre de pie
- Controlar los movimientos del cuerpo, desplazarse de vez en cuando.

## **Las preguntas**

### **- Dos opciones:**

Contestar cada pregunta o bien ir tomando nota y responder globalmente. La primera satisfará más al auditorio, pero requiere disponer de más tiempo y podemos caer en preguntas repetitivas.

La segunda permite ganar tiempo. Tanto si usamos un sistema como otro, lo anunciaremos previamente al iniciar la intervención, o bien antes de abrir el turno de palabras. Ante una gran demanda de preguntas, pediremos brevedad fijando un tiempo máximo para cada una.

Una vez respondidas, nos despediremos resumiendo brevemente las ideas expuestas, reforzándolas con alguna intervención favorable de las que se hayan producido: "Como muy bien ha dicho la compañera".

### **- Aspectos referidos a las preguntas:**

- Asegurémonos de que tanto nosotros como la audiencia la hemos comprendido bien, si no estamos seguros pediremos que nos la repitan.
- No responderemos precipitadamente, ni haremos diálogos con los que preguntan. Si insisten, responderemos brevemente y dirigiremos la mirada hacia otra parte de la sala, buscando nuevas intervenciones.
- Tomar notas durante una pregunta da valor al interpelante.
- Observaremos a quien pregunta (tono, gestualidad) para responderle de la forma más adecuada.
- Pronunciar frases como: "Has usado la palabra adecuada...", son una muestra de nuestro interés.
- Ante una pregunta demasiado vaga responderemos concisamente en términos generales.
- Evitaremos la pregunta que interesa a una sola persona relacionándola, si es posible, con una causa general, o bien remitiéndola a una explicación individual al terminar.
- Si desconocemos alguna respuesta, nos excusaremos con un: "Me faltan datos para poder contestar" o simplemente admitiendo el desconocimiento y comprometiéndonos a informarnos y hacer llegar la respuesta. La franqueza y sinceridad son fundamentales.
- No ridiculizaremos a la persona que pregunta y la trataremos con respeto.
- Ante un tema que no conocemos en profundidad, no debemos instalarnos en una defensa a ultranza. Debemos respetar y, si cabe, aceptar los argumentos contrarios con frases del tipo: "Admito que se puede interpretar como tú dices"

- Evitaremos dar la sensación de que, aun sin conocer bien el tema, nos encerramos en mantener nuestra postura con argumentos débiles. Si algo no lo conoces o dominas, intenta evitarlo.

- Si recibimos una fuerte crítica a nuestra exposición, no lo tomaremos como algo personal. Responderemos sin agresividad procurando rebatir las críticas con datos y elementos objetivos.

### **Como solventar las preguntas difíciles**

#### **Hipotéticas:**

Del tipo: "Imaginemos que... ¿Qué pasaría si ...? ¿Y si en lugar de esto ...?".

No es bueno dejarse llevar hacia suposiciones que suelen ser calamitosas:

"Nosotros hacemos X, no futurología. Trabajamos sobre situaciones reales".

#### **Tendenciosas:**

Cuando el planteamiento es aparentemente verdadero, pero una o varias premisas son falsas. Suelen tener una primera parte que parece indiscutible, o con la que seguro estamos de acuerdo, y después una segunda en la que se saca una conclusión que resulta crítica con nuestra intervención:

"Todos sabemos que los beneficios de las salas de cine son elevados, ¿cómo es posible que esta comisión no haya hecho algo antes?".

Responderemos relativizando la afirmación en que se basa la pregunta, evitando entrar de lleno en la provocación: "Me gustaría saber de dónde has sacado los datos de los beneficios de los cines".

#### **Confidenciales:**

Responderemos siempre oficialmente, sin caer en la tentación, aunque estemos delante de auditorios reducidos, de pensar que se pueden hacer confidencias.

#### **De sí/no:**

Cuando nos pregunten de esta forma, hemos de demostrar la complejidad de la respuesta: "¿Firmaréis la subida sí o no? Un acuerdo de estas características es algo muy complejo con un equilibrio entre pérdidas y ganancias ....."

#### **Para no ganar nunca:**

"Explícanos si el fracaso del prometido mantenimiento de los precios de las entradas se debe a que tenemos un abogado inútil". Responderemos citando otras posibilidades: "El éxito de una denuncia depende de otros factores, podríamos pasarnos horas hablando de ello".

#### **Provocadoras:**

No entrar en el terreno del adversario. Podemos usar respuestas de este tipo:

"Este es un estilo que nosotros no usamos nunca". "Por este camino no ganaremos nada". "He venido a dialogar..."

