

L'expressió oral

Programa Sènior

UdL

Flora Grífol Aldabó

2009-10

ÍNDEX

1- Introducció	3
2- Objectius de l'assignatura	4
3- Autotest	5
4- Introducció a l'expressió oral	8
5- El procés de comunicació	9
5.1. Comunicació verbal	11
5.2. Comunicació no verbal	11
6- Tipus d'interaccions comunicatives	15
6.1. Situacions comunicatives quotidianes	15
6.2. Situacions comunicatives formals	16
6.3. Situacions comunicatives tècniques	18
7- Teories sobre la comunicació	20
7.1. Els primers oradors	20
7.2. L'Escola de la Nova Comunicació	21
7.3. Programació Neurolingüística (PNL)	24
8- El missatge	27
9- Els suports tècnics	30
10- Calendari i avaluació de les activitats pràctiques	34
11- Bibliografia i webgrafia	35



1- INTRODUCCIÓ

Avui dia, aconseguir una bona comunicació interpersonal és una de les fites més importants que poden assolir-se.

Vivim en una societat on la virtualitat en la comunicació és omnipresent (mitjans de comunicació i Internet) tot i que aquest tipus de comunicació que es fa de manera presencial es valoren de manera diferent perquè la segona requereix una aturada en la nostra agenda, en la nostra feina o en la nostra vida. En la comunicació presencial, a més, tenim possibilitat d'incidir de manera directa, de tenir *feed-back*.

A través de la comunicació, construïm les imatges que formen el nostre pensament, mantenim relacions interpersonals, definim la nostra cultura i valors, coneixem la realitat i podem adaptar-nos a un món canviant. La comunicació és una eina de desenvolupament de la persona, del grup, de les organitzacions i també de la societat.

Sovint, la satisfacció personal, comercial o social va associada a la capacitat que té una persona de comunicar clarament als altres el que sent, desitja o pensa. Consegüentment, l'habilitat de parlar en públic és fonamental per aconseguir reeiximent en tots els nivells.

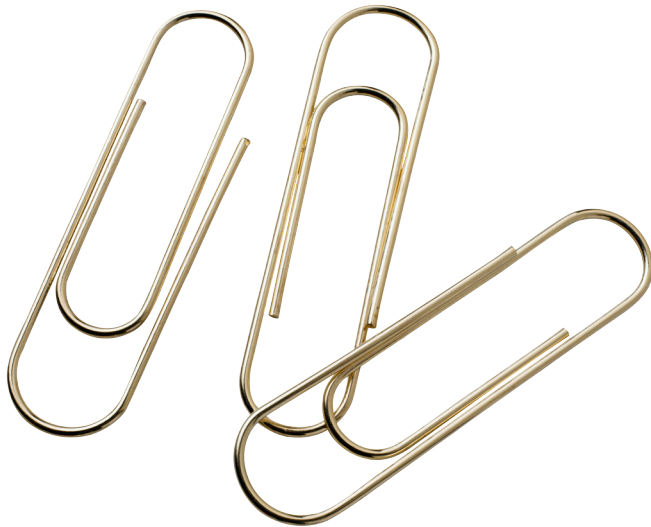
El contingut d'aquesta assignatura està pensat i estructurat amb el propòsit d'ajudar-nos a millorar les habilitats comunicatives alhora que interactuem amb les noves tecnologies, una eina que sovint acompanya les intervencions orals en públic.

Independent de les habilitats que ens són innates, cadascun de nosaltres pot millorar l'operativitat de la seva comunicació oral i les pràctiques continuades així ens ho demostraran.



2- OBJECTIUS DE L'ASSIGNATURA

1. Conèixer els conceptes bàsics i la teoria necessària per a la millora de les comunicacions orals.
2. Adquirir i saber aplicar tècniques que incideixin positivament en la nostra expressió oral.
3. Conèixer els suports informàtics i/o mecànics que poden facilitar els discursos orals.
4. Ser capaços de dur a terme una exposició oral de temàtica diversa amb l'ajut eficient de suports infomàtics i/o mecànics.



3- AUTOTEST

I per començar, farem un autotest per tal de conèixer una mica més les nostres habilitats comunicatives.

CREUS QUE ET COMUNIQUES BÉ?

1. Els meus amics pensen que sóc:
 - a) molt xerraire
 - b) ni molt ni poc xerraire
 - c) poc xerraire

2. Jo tinc la impressió que:
 - a) xerro molt
 - b) no xerro ni molt ni poc
 - c) sóc poc xerraire

3. Em sento millor:
 - a) parlant amb tothom
 - b) parlant només amb els amics
 - c) escoltant els altres
 - d) estant sol

4. Quan em trobo amb gent que no conec:
 - a) parlo normalment, com sempre,
 - b) parlo poc
 - c) només escolto
 - d) callo

5. Per comunicar-me amb els altres, m'estimo més:
 - a) parlar
 - b) escriure
 - c) tant me fa
 - d) ni parlar ni escriure

6. Quan parlo, se'm pot escoltar:
 - a) des de lluny
 - b) al meu entorn
 - c) només de molt a prop

7. A l'hora de parlar, articulo els sons:
 - a) amb facilitat, de manera clara,
 - b) amb certa dificultat
 - c) amb molta dificultat

8. Durant una conversa o un debat
- a) gesticulo adequadament
 - b) gesticulo exageradament
 - c) no gesticulo gens
9. Quan parlo amb una o més persones, solc mirar-les als ulls:
- a) sempre
 - b) a vegades
 - c) gairebé mai
10. Si he d'exposar un tema a classe:
- a) l'exposo amb molta seguretat
 - b) tinc força nervis
 - c) gairebé no puc parlar
11. En un debat, hi participo:
- a) sempre
 - b) només quan el tema m'interessa
 - c) comptades vegades
12. Si he de llegir un text a classe en veu alta:
- a) m'agrada
 - b) accepto de llegir-lo
 - c) prefereixo no haver-lo de llegir

Encercla les teves respostes segons si es tracta de a), b), c) o d)

A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
B	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
C	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
D	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

RESULTATS

PREDOMINA A

Ets una persona molt comunicativa i sociable, però no creguis que domines les tècniques d'expressió oral indispensables per expressar-te amb èxit assegurat. L'assignatura t'hi ajudarà. Comunicativament parlant, podràs esdevenir una persona afable i socialment preparada.

PREDOMINA B

No tens gaires dificultats per comunicar-te, però sols amb això no n'hi ha prou. Has de ser més expansiu amb la gent encara que no sempre et vingui de gust. La vida, ho saps prou bé, és molt dura i exigeix que tots esdevinguem bons comunicadors. Treballa aquesta assignatura amb entusiasme i ho aconseguiràs.

PREDOMINA C i D

Has de sortir de la teva closca, la vida t'ho demana. Ja ho deien els il·lustres Bernat Metge i Gonzalo de Berceo: dissimula, mostra't un pèl més agressiu —encara que no ho siguis—. La societat necessita bons comunicadors. Tu en pots ser un. Només cal que segueixis els consells i orientacions de la professora de l'assignatura.



4- INTRODUCCIÓ A L'EXPRESSIÓ ORAL

Quan parlem d'expressió oral, acostumem a definir-la en contrast amb l'expressió escrita. Mentra la primera té les característiques d'una comunicació canviant i variable, la segona és estàtica i inamobile.

EXPRESSIÓ ORAL	EXPRESSIÓ ESCRITA
immediata (repetició)	atemporal
dinàmica (improvisació)	estàtica
interactiva (adaptació)	unidireccional

EXPRESSIÓ ORAL	EXPRESSIÓ ESCRITA
Usa oracions més simples i directes	Usa unitats més complexes (subordinació)
Fa ús d'entonació i gestos	Fa ús de puntuació i d'ajudes gràfiques
Sempre està contextualitzada i pot utilitzar expressions més ambigües.	Està descontextualitzada i per tant, necessita d'una expressió més exacta.

Dins de l'expressió oral, però, també hi ha diferències i una gradació de formalitat si valorem, per exemple, una conversa entre amics o una conversa amb persones que acabem de conèixer. La diferència també és òbvia si contrastem una comunicació feta als companys de feina amb una comunicació feta a desconeguts.

Mentre la conversa normalment és improvisada i espontània, el discurs oral necessita planificació, ha de tenir un mínim de formalitat, s'ajuda dels gestos i hi ha uns rols predefinits.

Abans, però, d'entrar de ple a com preparar una comunicació oral, hem de conèixer què és la comunicació i com podem millorar-la des de diferents punts de vista.



5- EL PROCÉS DE COMUNICACIÓ

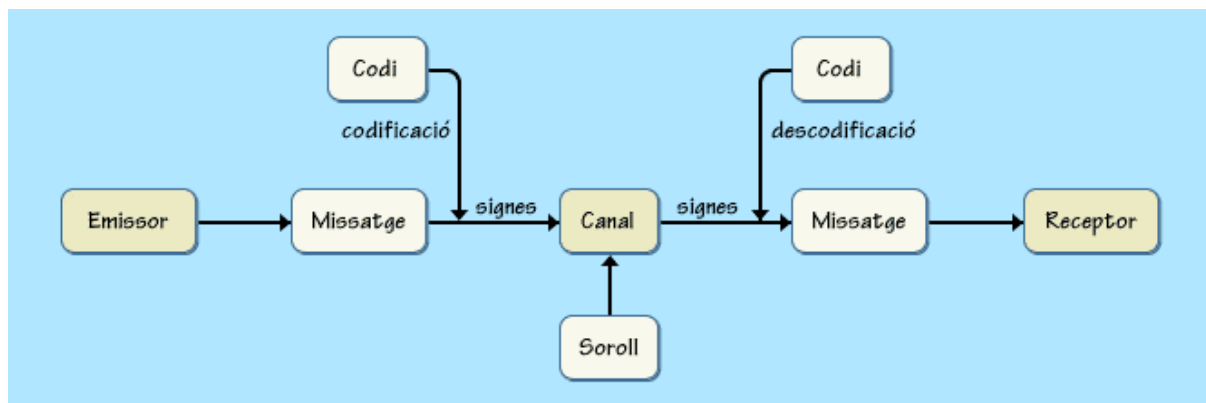
En el cas que algú ens preguntés si sabem parlar, gairebé tots respondríem afirmativament. De fet, però, ens hauríem de demanar si ho sabríem fer en qualsevol situació comunicativa: per exemple, en presentar algun personatge famós o en parlar davant d'un auditori.

En aquestes situacions, probablement començaríem a dubtar de les nostres capacitats comunicatives, i és que l'ús de la llengua oral, allò que creiem que dominem, es regula per uns principis que estan determinats per la situació comunicativa, és a dir, per totes aquelles convencions socials que fan que cada discurs oral tingui unes característiques determinades que el defineixen.

Hi ha comunicació sempre que una persona influeix sobre el comportament de l'altra. La comunicació es dona no tan sols verbalment, sinó també mitjançant la nostra presència física (presentem una imatge a través de la qual els altres fan inferències sobre el nostre estat, el nostre pensament, la nostra personalitat o bé els nostres desitjos). Això també és comunicar: amb el nostre aspecte exterior enviem missatges inconscientment, que són detectats per altres.

En tota comunicació intervé un **emissor**, que elabora un missatge que apunta a una realitat (referent) i que transmet a un **receptor** a través d'un **canal** (auditiu, visual, tàctil), mitjançant un **codi** compartit (català, castellà, anglès...) i en un **context** o situació determinats.

Només es pot parlar de comunicació en el vertader sentit de la paraula quan el receptor té l'oportunitat d'expressar-se respecte al missatge de l'emissor i es produeix la **retroalimentació**.



RETROALIMENTACIÓ

L'**emissor-codificador** comporta aspectes que ajudaran o dificultaran la fidelitat comunicativa segons les seves habilitats comunicatives, les seves actituds, el nivell de coneixement sobre allò del que es parla o la seva posició sociocultural.

El **receptor** és bastant similar a l'emissor, ja que, quan parlem de comunicació interpersonal, es referim a la mateixa persona. Tots els factors que condicionen l'emissor els podem aplicar també al receptor, per tant, influenciaran a l'hora d'escoltar, llegir i pensar.

El **missatge** és el producte físic veritable de l'emissor. L'escriptura, el discurs, la pintura, el gest, etc. són els missatges.

El **codi** podem definir-lo com un grup de símbols que pot ser estructurat de manera que tingui significat per a algú. La música, la pintura, el ball, els idiomes... són exemples de codis.

El **contingut** és el material del missatge que ha estat seleccionat per l'emissor per expressar el seu propòsit.

El tractament del missatge són les decisions que pren l'emissor en seleccionar i estructurar els codis i els continguts.

El **canal** pot significar tres coses diferents: d'una banda, les maneres de codificació; d'altra, els mecanismes de decodificació; i per últim, els vehicles del missatge (mitjans de transport). Les ones lluminoses i les sonores són exemples de canals de comunicació. En comunicar-nos, hem de triar quin tipus de canal utilitzar, per tant, hem de decidir quins tipus de missatges hem de transmetre oralment, visualment, físicament...

El contingut, el codi i el tractament del missatge, sens dubte, estaran condicionats per la nostra elecció de canals.

La ràdio, la TV i la premsa són els vehicles que formen part del canal, de manera que els missatges que canalitzen poden ser escoltats, visualitzats...

La **retroalimentació** representa l'oportunitat del receptor de reproduir el que ha retingut del nostre missatge, de manera que l'emissor ho pot comparar amb el que ha volgut expressar. Aquesta informació del receptor, retroalimentació o *feed-back*, permet a l'emissor saber si el seu missatge ha estat entès i la repercussió que ha tingut sobre el receptor; gràcies a això pot modificar els propers missatges que transmeti.

En un sentit més ampli, la retroalimentació o feed-back, és tota la informació que el subjecte rep, mitjançant les reaccions verbals i no verbals que el seu comportament produeix sobre els altres.

Gràcies a la retroalimentació podem aprendre a veure'ns nosaltres mateixos tal com ens veuen i modificar, si cal, les conductes futures amb vista a millorar les nostres relacions interpersonals i la comunicació.

Altres aspectes que condicionen el procés de comunicació són:

- a) els coneixements compartits, és a dir, coneixements, creences, opinions, etc. , que tenen en comú els interlocutors (emissor i receptor).
- b) la intenció de l'emissor, el qual intenta aconseguir un propòsit determinat: informar, demanar un favor, felicitar algú, interessar-se per algú...
- c) La relació entre els interlocutors: les diferències socials, d'edat, sexe o professió que hi ha entre emissor i receptor. Per exemple: un tracte cortès i respectuós entre alumne i professor facilita la fluïdesa comunicativa.

La manca de domini d'alguns d'aquests factors pot dificultar una bona comunicació. Aquest fenomen s'anomena **soroll**.

A l'hora de comunicar-nos oralment, disposem de dos codis per expressar de manera clara i precisa allò que volem dir: les paraules i el cos.

5.1. COMUNICACIÓ VERBAL

Quan una persona parla, cal que el seu missatge sigui comprès per l'interlocutor. Per això és necessari que es donin les condicions següents :

- **Pronunciació.** El missatge s'ha de pronunciar de manera clara, articulant correctament els sons vocàlics i consonàntics.
- **Volum de la veu.** Cal utilitzar un volum de veu adequat d'acord amb la distància que hi ha entre emissor i receptor, i la intensitat dels sorolls ambientals. Un major volum de veu també serveix per donar més expressivitat i èmfasi al missatge que es vol comunicar.
- **Velocitat.** Algunes persones solen parlar massa de pressa. Així, una part del missatge no és captat pels destinataris. Altres persones, en canvi, parlen amb excessiva lentitud, cosa que provoca monotonia i avorriment. La velocitat del discurs s'ha d'ajustar al tipus de pensament o sentiment que l'emissor vol expressar.
- **Pauses.** Les pauses constitueixen una forma de puntuació oral i serveixen per canviar l'entonació, el ritme del missatge i per ajudar a mantenir l'atenció de l'interlocutor.
- **Entonació.** L'entonació està estretament relacionada a la comunicació oral. Un mateix missatge pot arribar a significar coses diverses segons l'entonació que se li doni. Generalment, l'entonació va lligada a l'estat anímic de l'emissor (sentiments, emoció, nervis, etc. però també serveix per evitar la monotonia del missatge d'acord amb el to que s'hi vol donar.... L'entonació pot ser ascendent o descendent. L'ascendent sol significar interrogació, indecisió o dubte. La descendent suggereix determinació, seguretat, decisió o confiança. Una entonació mixta sol expressar ironia.

5.2. COMUNICACIÓ NO VERBAL

En la majoria de comunicacions orals cara a cara, l'intercanvi de missatges entre els interlocutors no sols es duu a terme mitjançant el llenguatge verbal, sinó també a través d'un codi no verbal que prové del cos, de la manera de vestir —i els corresponents complements— i de l'espai físic que comparteixen els interlocutors.

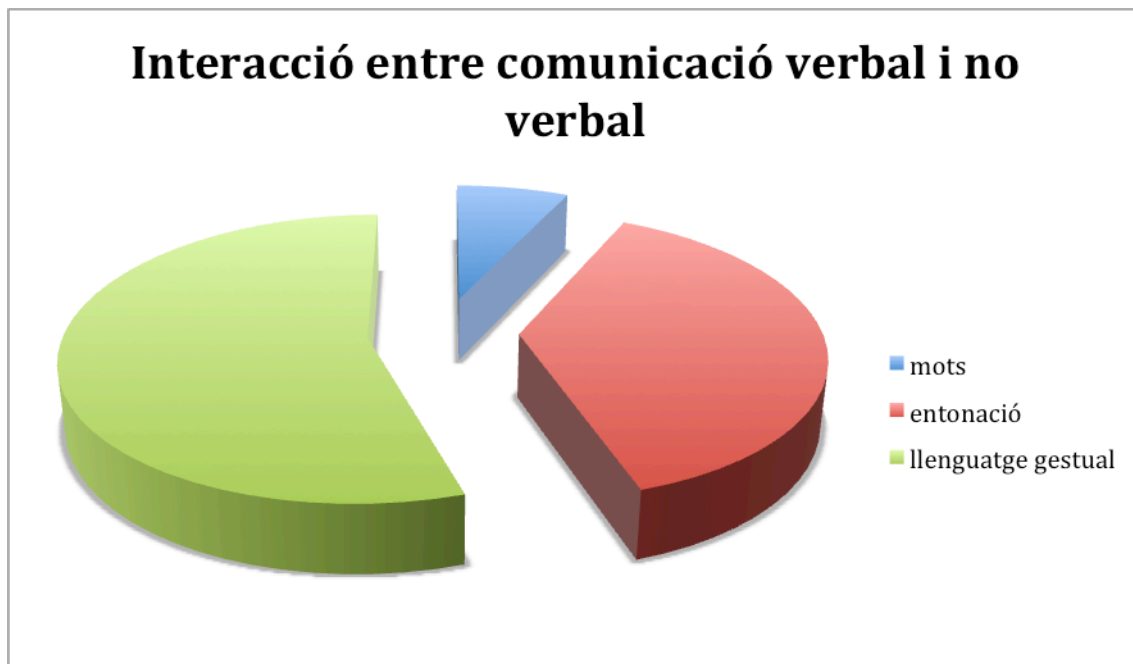
- **L'expressivitat corporal.** Quan es parla de l'expressivitat corporal es fa referència a tots els gestos que configuren el llenguatge del cos: l'estructura física (persones altes, baixes, primes o grasses), la situació del cos mentre parlem (asseguts, caminant, amb les cames creuades, quiets...), l'expressió de la cara, la mirada o la gesticulació de braços i mans.
- **La cara.** Els gestos de la cara són molt importants en la comunicació oral, ja que reflecteixen l'estat anímic d'una persona. La insatisfacció, l'alegria, el desinterès, el mal humor... es manifesten mitjançant l'expressió de la cara.
- **La mirada.** Tots sabem que els ulls són la part més expressiva de la cara i, per tant, la que ens pot donar més informació. A través de la mirada s'estableix el contacte comunicatiu entre els interlocutors, es continua una conversa o se sap

quan cal acabar-la; és a dir, els ulls serveixen per regular el contacte comunicatiu. La durada de la mirada i també la manera de mirar poden expressar diversos sentiments com ara el desig, la passió, l'enveja, que defineixen com és la relació entre les persones. El fet d'evitar de manera sistemàtica la mirada té connotacions negatives: pot significar por, menyspreu, sentiment d'inferioritat, etc.

- **Les mans.** Els moviments de les mans també comuniquen. Sovint aclareixen o reforcen un missatge verbal, però moltes vegades reflecteixen emocions de manera involuntària. Generalment, les persones tenim un estil propi de gesticular que informa de la nostra personalitat i la nostra cultura. Cada comunitat posseeix una sèrie de gestos codificats que varien d'una cultura a una altra.

Normalment, la mirada, la mímica de la cara i el moviment de les mans estan íntimament associats i formen, conjuntament, un llenguatge molt potent.

Cal tenir present que en un missatge oral, els mots constitueixen un 7 % del total; l'entonació, un 38 %; i el llenguatge gestual, un 55 %.



Els estàndards de la comunicació no verbal varien d'una cultura a una altra. Hem de tenir present que tan sols un petit percentatge de la impressió que produïm als altres deriva de la comunicació purament verbal, és a dir, de les paraules. El que té un major impacte són els missatges no verbals.

Aquest tipus de missatges inclouen totes les maneres de comunicació, com els factors analitzats abans o també,
el timbre de la veu i l'entonació,
la velocitat de la parla,
la respiració,
la postura o posició,

l'expressió facial,
el contacte visual,
els moviments oculars,
la mesura de les ninetes dels ulls,
les distàncies o territoris,
els gestos o moviments,
la vestimenta,
els símbols de l'estatus o bé altres objectes....

En els darrers anys s'ha publicat i escrit molt sobre el tema i hi ha tota una sèrie de denominacions per referir-se a aquesta comunicació no verbal (entre d'altres, es parla del «llenguatge del cos», de la «comunicació corporal», etc.)

El llenguatge corporal ha estat descrit per molts autors com la llengua que tots parlem però que molt pocs entenem.

El llenguatge corporal és aquell que millor ens informa del que realment vol una persona. Ningú que parli amb nosaltres no podrà evitar que el seu cos «parli» d'una manera no verbal.

Sense que ens n'adonem, el nostre cos envia a l'exterior tota una sèrie de senyals que no són res més que un reflex de les actituds que assumim dins el nostre cervell i que es transmeten immediatament a les diferents parts del nostre cos, el qual respon mitjançant unes accions o expressions concretes, és a dir, amb un llenguatge corporal.

Una cosa és poder interpretar el llenguatge corporal de l'altra persona i l'altra és el fet de dominar el nostre propi llenguatge corporal i atendre a la seva congruència amb el missatge verbal que s'està enviant.

Alguns exemples de la importància del llenguatge corporal són els d'actors, mestres, instructors, venedors, etc. Les paraules utilitzades freqüentment són les mateixes (o gairebé les mateixes) però el triomf o el fracàs depèn absolutament del domini del llenguatge corporal i del grau amb el qual les seves paraules i el seu cos enviïn el mateix missatge.

Interpretar el llenguatge corporal dels altres requereix entrenament, però pot fer-se. Podem esbrinar si la persona amb qui parlem ens està enganyant, està avorrida, impacient, interessada, a la defensiva, d'acord o en desacord. Podem també determinar si està oberta, nerviosa, calculant, enfadada, preocupada, insegura, etc.

També podem diferenciar entre **el llenguatge conscient i l'inconscient**.

Exemples de llenguatge corporal conscient serien posar el dit davant dels llavis per indicar que no fem soroll, posar-se una mà a l'orella significat que no sentim el que ens estan dient.

D'altra banda, exemples de llenguatge inconscient són:

- la dilatació de les ninetes dels ulls quan creix l'interès.
- les espatlles aixecades quan s'està tens.
- tocar-se el nas o la boca quan tenim un dubte o
- inclinar el cap a un costat que ens crida l'interès.

La línia divisòria entre aquest llenguatge conscient i incoscient no està molt clara; així, una persona pot inclinar intencionadament per demostrar interès però una altra persona que estigui escoltant una conferència interessant inclinarà també el cap inconscientment.

Quan llegim el llenguatge del cos, no podem refiar-nos d'un sol detall i extreure'n conclusions; per exemple, si algú es toca el nas i es cobreix parcialment la boca quan parla, podríem veure una mostra d'inseguretat. Però és inseguretat pel que està a punt de dir, per com seran rebudes les seves afirmacions, o potser perquè està a punt d'esternudar?

Per aconseguir una imatge raonablement bona de les idees i sensacions de l'altra persona partint del llenguatge corporal, hauríem de valorar tots els senyals del cos conjuntament i veure'ls dins de context de la situació actual. Per ser raonablement precís, com a mínim tres senyals han d'apuntar a la mateixa direcció.

Vegem-ne ara alguns exemples.

Les **ninetes dilatades** dels ulls, a banda de poca llum, poden implicar un gran interès, sinceritat, franquesa, espontaneïtat, consum d'alcohol i/o certes drogues, relaxació i benestar.

Les **ninetes constretes**, molta llum, falta d'interès, desconfiança, rancúnia, cansament, estrès, pena, ressaca, consum de drogues, hostilitat.

Els nens acostumen a tenir-les força dilatades perquè l'interès pel món que els envolta és també més gran. Fixar-se en les ninetes i la posició de la boca i les celles pot ser un bon indicador del que pensa o sent una persona.

Les **espatlles encongides** són fruit d'una situació tensa mentre que en la seva posició natural indiquen tranquil·litat.

Les **espatlles aixecades**, els caps baixos i els llavis caiguts ens indicaran cautela, tensió, negativitat, fins i tot hostilitat.

El **cap aixecat** pot voler dir franquesa, interès, actitud triomfant, control de la situació.

El **cap abaixat**, dubtes, frustració, conformisme, desinterès, por i inseguretat. El cap inclinat, interès, curiositat, possible coqueteig.

La posició del cap i de les espatlles ha d'interpretar-se al mateix temps per fer-se una idea de la tensió de la persona o bé de la seva espontaneïtat o del seu escepticisme, la seva satisfacció o disconformitat i també del grau de control sobre la situació.



6- Tipus d'interaccions comunicatives:

6.1. SITUACIONS COMUNICATIVES QUOTIDIANES:

6.1.1. Lectura comunicativa. En la lectura comunicativa s'han de donar unes condicions prèvies com ara:

- Cal que sobre el text que es vol llegir hi hagi una bona il·luminació.
- En primer lloc, en farem una lectura silenciosa que després ens permetrà fer-hi les pauses i posar-hi l'entonació adequada.
- És convenient visualitzar la frase i fixar-la a partir dels seus sintagmes.

Lectura en veu alta vol dir comunicar a l'auditori una informació que sigui audible. Per tant, cal:

- Utilitzar un volum de veu suficient perquè tothom ens pugui sentir, en relació amb les dimensions de la sala i a la quantitat de gent que formi l'auditori.
- Pronunciar els sons amb la màxima correcció i claredat.
- Llegir cada tipus de text (literari, tècnic, col·loquial...) amb el to apropiat.
- Adequar l'entonació als signes de puntuació.
- Variar el to per trencar la monotonia d'acord amb el contingut del text.

6.1.2. Narració. Explicar una història, un esdeveniment, un fet real o fictici és el seu objectiu. Des d'aquesta perspectiva, el gènere narratiu engloba tant les notícies, els relats o les novel·les com també els informes i fins i tot, els acudits.

En una narració hi ha un narrador objectiu o subjectiu, real o fictici, literari o no, que s'expressa en primera, segona o tercera persona del singular o del plural.

Els esdeveniments, fets o històries que explica passen en un espai i en un temps determinats, amb uns personatges que s'interrelacionen i que, per voluntat pròpia o per accident, interveuen en les accions narratives.

Els contes, per exemple, formen part de la narrativa popular de transmissió oral, també anomenada rondallística. Aquests contes o rondalles neixen de la necessitat de comunicació entre els membres de col·lectius familiars o de pobles, i de la transmissió de valors morals que enalteixen el bé i condemnen el mal. En una època en què no hi havia els mitjans de comunicació actuals, les narracions orals van ser la manera de transmissió d'aquestes històries de generació en generació. Per aquesta raó han sofert importants canvis al llarg del temps. D'aquí, també, la gran varietat de versions que s'han conservat de la mateixa història.

El llenguatge acostuma a ser molt planer, col·loquial i adequat a la varietat dialectal per tal que pugui ser entès per tothom.

6.1.3. Descripció. Descriure persones, animals o paisatges vol dir explicar-ne els trets essencials perquè l'auditori sàpiga com són i de què o de qui es parla. Per fer una descripció fa falta:

- Que observeu i destaqueu els trets més característics de la persona, animal, objecte, etc., que es vol descriure.
- Que ordeneu d'una manera determinada els trets: de dalt a baix, d'esquerra a dreta, del general al particular, ...
- Que utilitzeu un llenguatge clar i concret mitjançant la precisió lèxica de noms i adjectius.
- Que useu els verbs en present o en pretèrit perfet d'indicatiu.

6.1.4. Conversa. Una de les principals activitats socials de les persones és conversar. La conversa és l'intercanvi verbal entre dos o més interlocutors en una situació més o menys informal. Serveix, bàsicament, per establir o mantenir contacte entre les diverses persones que hi participen. Generalment, la conversa és una activitat comunicativa directa, cara a cara, però avui dia cada vegada pren més protagonisme la conversa telefònica. En tots dos casos distingirem entre situacions comunicatives formals i informals.

El diàleg presenta unes formes de cortesia i de tractament diferents si, posem per cas, parlem amb un amic o conegut, o bé amb un desconegut. Malgrat que en la conversa telefònica la comunicació gestual desapareix, podem rebre informació complementària a través del to de la veu, els silencis, les pauses, etc., que ens faciliten una millor comprensió del missatge.

En una conversa, sigui directa o a través del telèfon, cal tenir en compte les pautes següents bàsiques:

- Parleu amb claredat, sobretot per telèfon, ja que no podem observar les reaccions físiques de l'interlocutor.
- No interrompeu l'interlocutor. Cal respectar els torns de conversa.
- Sigueu breus, si no, avorrireu l'interlocutor.
- Adapteu-vos al context de l'interlocutor: si no ho fem així, es pot produir la incomunicació. Assegurem-nos, doncs, que el nostre missatge s'ha comprès.

6.2. SITUACIONS COMUNICATIVES FORMALS.

6.2.1. Recitació. És comunicar oralment els sentiments continguts en un poema a l'auditori. Perquè es produeixi aquesta comunicació cal tenir en compte els aspectes següents:

- Articuleu síl·labes i lletres amb molta claredat, sense mejar-vos-en cap.
- Entoneu bé d'acord amb els signes de puntuació.
- Marqueu amb claredat els accents, sobretot els de final de vers.
- Sincronitzeu el contingut, el to i el timbre del poema.
- Reguleu la paraula del text amb els gestos i amb la postura del cos.
- No us mostreu excessivament afectats en el to i no feu una cantarella monòtona.

6.2.2. Exposició oral. És una forma de comunicació que consisteix a presentar i explicar ordenadament unes idees o uns coneixements sobre un tema davant d'un auditori amb l'objectiu d'informar-lo.

Com preparar-la?

Una exposició oral pot improvisar-se, evidentment, però normalment s'ha de preparar amb antelació; això permet que l'orador venci bona part de les dificultats que presenta: nervis, temps limitat, pla d'actuació, etc. Les passes que cal fer per tenir èxit són:

- Anàlisi de la situació comunicativa. Hem d'analitzar les preguntes següents:
 - De què he de parlar?
 - Què en sé?
 - On faré la meua exposició?
 - De quant temps dispenso?

L'estudi d'aquesta fase és important ja que ens situa en un dels apartats fonamentals de l'exposició: els coneixements que es tenen sobre el tema, la quantitat de públic i de quin tipus és, el lloc on es farà i la seva sonoritat...

- **Recollida d'informació.** En aquesta fase és molt important saber de quina informació disposeu i on puc trobar-ne més, com seleccionar-la i com organitzar-la.

La informació pot trobar-se en diaris, revistes, publicacions especialitzades, obres de divulgació, llibres de text, enciclopèdies, entrevistes, enquestes... La visita a una biblioteca, per tant, és obligada. Podeu recopilar aquesta informació en un dossier o mitjançant fitxes que recullin o bé resums o bé citacions textuais.

- **Planificació de l'exposició.** Un cop recopilada tota la informació, cal veure com s'organitza el material de què es disposa. Quan no es té una visió clara sobre com enfocar l'exposició, es pot fer servir l'esquem següent, que correspon a les preguntes clau que han de respondre les notícies periodístiques:
 - origen
 - causes que n'han motivat l'aparició
 - història o evolució
 - característiques
 - aspectes relacionats amb el tema
 - conseqüències que se'n deriven
 - perspectives de futur

6.2.3. Informe oral. L'informe oral és una comunicació de caràcter informatiu que exposa l'estat o situació en què es troba un fet, assumpte, institució o persona.

El seu objectiu és proporcionar un bon coneixement sobre un problema determinat. Per fer una exposició eficaç, cal que la informació es presenti de manera clara i ordenada, i que sigui concreta i objectiva.

Presenta la mateixa estructura que l'exposició: presentació del tema, exposició ordenada i una conclusió. Pot acompanyar-se amb imatges visuals.

6.2.4. Memòria. Quan s'ha d'exposar un tema o s'ha de presentar un informe, la memòria hi té un paper fonamental. Per això és important que en la fase prèvia de preparació es treballin aquells aspectes que afavoreixen la capacitat de retenir i interioritzar la informació. Això implica:

- recollir només la informació que es pugui comprendre i assimilar
- ordenar la informació mitjançant resums, esquemes o mapes conceptuals que relacionin les idees fonamentals.

6.2.5. Argumentació i debat. En la nostra relació diària amb altres persones, sovint ens veiem obligats a donar o demanar explicacions sobre temes, fets, comportaments, etc. De fet, el que estem fent és practicar l'art de l'argumentació, és a dir, donar raons a favor o en contra d'un fet, d'una opinió, d'una mesura... amb la intenció de convèncer el nostre receptor i fer-lo canviar de parer.

Ara bé, argumentar, no vol dir enumerar una rere l'altra, les raons en què es fonamenta la nostra opinió, ni tampoc vol dir discutir violentament amb l'interlocutor. L'argumentació implica, normalment, una preparació prèvia sobre el tema de discussió o debat, però també significa valorar i respectar les opinions dels altres.

En qualsevol discussió hi ha dos processos lògics i lingüístics que es posen en joc: raonar les pròpies opinions i refutar les dels altres. Tant en un cas com en l'altre, l'exposició de les idees ha de ser clara, breu i dita amb fermesa.

La correcta utilització de les expressions de causa, de conseqüència i dels verbs d'opinió facilita la comprensió dels arguments.

6.3. SITUACIONS COMUNICATIVES TÈCNiques.

6.3.1. Informes tècnics. Hi ha diferents tipus d'informes: tècnics, administratius i acadèmics.

Concretament, l'informe tècnic es pot definir com «una forma especialitzada d'exposició, que té com a finalitat la comunicació d'informació pràctica i útil a una determinada persona o grup de persones que l'han sol·licitat, o als quals es dirigeix amb fins ben específics» (Videla, 1995). És també «un document que descriu el progrés o resultats d'una investigació científica o tècnica, o l'estat d'un problema científic» (UNE 50135, 1999).

L'**objectiu** de l'informe tècnic és, doncs, presentar un treball científic o tècnic de manera clara i detallada. Els informes tècnics es consideren un tipus de text bàsic de transferència de coneixements.

L'informe tècnic té bàsicament dues aplicacions.

- 1- Permet transmetre coneixements especialitzats, i,
- 2- Contribueix a facilitar la presa de decisions sobre determinats temes específics.

Pel que fa a l'**estructura**, l'informe ha de contenir una part inicial, el cos principal, els annexos i una part final.

- La part inicial ha d'incloure:
 - una portada, que servirà de presentació de l'informe a l'usuari, així com un resum, on s'han de definir l'objectiu, els mètodes, els resultats i les conclusions presentats en el document original.
 - L'índex és un element essencial que ha de figurar després del resum. La part inicial ha d'incloure també un glossari que defineixi els possibles signes, símbols, abreviatures, acrònims o termes tècnics que pugui contenir l'informe. Tot i que no sempre és necessari, l'informe tècnic pot disposar d'un prefaci que defineixi l'estudi, en destaquï algun aspecte en particular, mostri la seva relació amb treballs duts a terme o descriu les circumstàncies històriques que han conduït a la seva realització.
- Quant al cos de l'informe, en la introducció s'estableixen breument l'abast i els objectius del treball descrit, així com el seu enfocament general. El nucli de l'informe es divideix en capítols numerats que cobreixen diferents aspectes, com ara la teoria, els mètodes, els resultats i/o la discussió.
- Les conclusions han de reflectir ordenadament les deduccions fetes com a conseqüència del treball descrit en el nucli de l'informe.
 - Les recomanacions tenen l'objectiu de manifestar, de manera

concisa, alguna acció futura que sembli necessària com a resultat directe de les conclusions assolides. Es poden incloure en aquesta part els agraïments relatius a les ajudes rebudes en la realització del treball i en la preparació de l'informe. Al final del cos de l'informe hi ha d'haver una llista de les fonts en les quals es basa l'informe, és a dir, les referències bibliogràfiques.

El seu concepte i presentació té molts punts en comú amb l'exposició oral però amb algunes peculiaritats.

- Recerca d'informació en fonts diverses: enciclopèdies temàtiques, revistes, diaris, Internet, fonts orals.
- Lectura i comprensió dels textos i altres tipus d'informacions, assimilació del vocabulari tècnic.
- Tractament de la informació. Una vegada sigueu experts en el tema i hàgiu recollit les dades necessàries, dueu a terme estadístiques, gràfics, línies de temps, etc.
- Redacció i edició de l'informe. Heu de tenir en compte que us ha d'ocupar 1 o dos fulls. Heu de posar un títol. Podeu incloure una descripció de dues o tres línies de l'article. És important afegir imatges, gràfics, , etc. per fer el text amè
- Utilitzeu el vocabulari tècnic necessari i, si cal, afegiu un petit vocabulari.
- Heu d'incloure un apartat on expresseu la vostra opinió personal.



7- Teories sobre la comunicació

7.1. ELS PRIMERS ORADORS



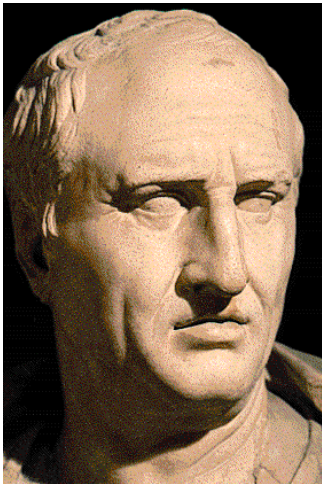
En l'antiguitat, l'oratoria es definia com **l'art de parlar amb eloqüència**.

A partir d'aquesta consideració, l'oratoria pot considerar-se tant com una facultat de l'home, com un hàbit que pot adquirir-se mitjançant l'exercici d'una tècnica adequada, anomenada retòrica. Oratoria i retòrica, però, s'han anat confonent l'una amb l'altra al llarg de tota la història. Un exemple d'aquesta confusió és que els recursos tècnics se citen molts cops amb encerts observats en oradors o bé s'identifica l'oratoria amb els artificis retòrics.

Aquesta confusió o identificació es basa en el fet que qualsevol discurs (mitjà oral) necessita d'un suport lingüístic escrit (mitjà escrit). D'aquí que l'oratoria sempre s'hagi considerat com un gènere literari en totes les èpoques 'clàssiques' dins l'enumeració dels gèneres en prosa.

Les normes a seguir per un bon orador es transmeten des dels principis de la civilització hel·lènica alhora que la seva praxi.

Aristòtil en fa un resum a 'Retòrica' però és a 'Política' on arriba al més alt rigor.



A Roma, Ciceró restarà com l'orador per excel·lència fins al punt que donarà nom a un estil molt concret. Escrigué diverses obres sobre la matèria que ens ocupa, de les quals en destacaríem 'De oratore' i 'Orator'. També a Roma, Quintilià, amb un esperit científic, sistematitzador i didàctic resumeix tot el saber de l'oratoria en dotze llibres titulats 'De institutione oratoria'.

Les línies essencials del seu saber continuen vigents i són extrapol·lables a l'oratoria religiosa, política, forense, i a altres gèneres menors com l'acadèmic o el panegíric.

Segons els clàssics, el discurs havia de disposar de la *inventio*, la *dispositio*, l'*elocutio*, la *memoria* i l'*actio*.

La *inventio* consisteix a investigar i estudiar els materials que han d'usar-se i també en el coneixement dels mitjans que es necessiten.

La *dispositio* atèn el pla del discurs per aconseguir que estigui construït amb rigor epistemològic i segueixi un ordre lògic.

L'*elocutio* analitza principalment els instruments de l'artista en el llenguatge i es considera com una disciplina lingüística.

La *memoria* és una qüestió relacionada amb l'oratoria però que no pertany a la tècnica (procediments mnemotècnics).

L'*actio* es refereix a l'acte mateix de la paraula i en té en compte diferents aspectes: pronúncia, recitació, presència, gestos, ...

En el fons, cada un d'aquests fets correspon a diferents visions del fet: la visió metodològica (*inventio*), la lògica (*dispositio*), la lingüística (*elocutio*) i la psicològica (*memoria*). Solament l'actio és privativa del discurs parlat i es practica en les escoles d'Art Dramàtic i s'estudia per la Semiologia.

En qualsevol discurs pot distingir-se més o menys delimitades les parts que assenyalà Quintilià: **exordi, narració, digressió, confirmació, refutació i peroració.**

L'**exordi** és una introducció prèvia al tema que té com a objectiu disposar l'auditori per a l'atenció i, tot i que no és indispensable, sí que és recomanables i pràcticament és inevitables per les convencions socials.

La **narració** consisteix en l'exposició del cas centrada en l'argument que es vol exposar.

La **digressió** apareix intermitentment al llarg de tot el discurs però s'acostuma a usar més després de la narració. És un recurs usat per descarregar les tensions del públic abans no comencin a mostrar símptomes de fatiga.

La **confirmació** posa de relleu la coherència lògica i les raons que demostren l'exposició feta anteriorment.

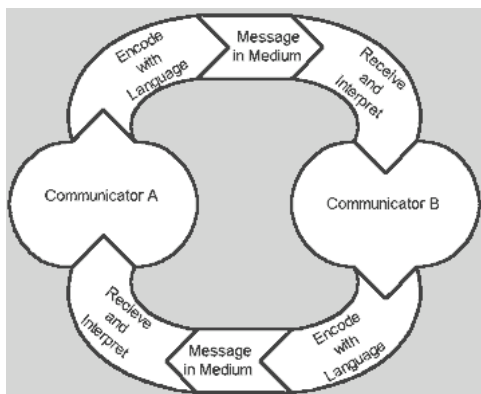
La **peroració** és la conclusió que intenta fer-se impressiva i concloent.

A la Grècia clàssica es rendeix un veritable culte a la paraula i és per això que les instàncies democràtiques obliguen a perfeccionar els arguments per manipular a obrar d'una forma determinada a un públic amb criteri independent. Pericles, Lísias, Isòcrates i Demòstenens són exemples de grans oradors.

A Roma, el senat és el lloc per excel·lència per a l'exercici de l'oratòria així com també els comicis o assemblees populars. Marc Tul·li Ciceró és l'orador de més relleu sense cap dubte.

Des de l'antiguitat, la formació de l'orador ha estat estretament lligada a la praxi. Es recomana la lectura i audició per a l'adquisició d'una cultura progressivament més àmplia, la imitació dels grans mestres fins a fixar-se un estil propi. Per tot això, abans cal també practicar redaccions freqüents i acurades en el plantejament dels temes, la propietat de les paraules i el ritme de la composició, fer revisions contínues del discurs i extreure'n correccions.

7.2. L'ESCOLA DE LA NOVA COMUNICACIÓ



L'escola de la nova comunicació, de la qual són representants Batenson, Hall i Watzlawick, aporta la idea que tota comunicació és interactuant i circular, i que hi intervenen diferents nivells de forma multilínia.

Centenars de variables incideixen al mateix temps: les paraules, la veu, el sentit de les paraules, el to, l'accent, la pronunciació, el missatge i el seu comentari, tot el cos, les

distàncies interpersonals, el lloc, la postura, el gest, la mirada, el somriure, la mímica, els tics.

La multiplicació dels nivells produeix una gran complexitat: la comunicació és un tot integrat. Aïllar un únic element del conjunt és canviar tot el sentit del context.

Els descobriments de la nova comunicació s'expressen mitjançant cinc principis. Els seus autors parlen fins i tot d'una axiomàtica de fonaments bàsics.

- **No és possible la no-comunicació.**

Tots ens comuniquem sempre i sense parar. És un fet total i absolut. La prova és que quan no es vol comunicar, això s'ha de fer saber als altres: adoptem un aire absent, tanquem els ulls, ens girem de cara a la paret...

- **Cada comunicació té dos aspectes: continguts i relació.**

Cada relació humana es desenvolupa en dos nivells diferenciats, el relacionat, és a dir, les argumentacions objectives, i l'emocional, que tracta de les emocions i de la relació humana entre els dos interlocutors.

Watzlawick insisteix sobre l'aspecte de la relació com el més important dels dos, de manera que condiona l'aspecte racional de contingut. Podríem dir que, si no aconseguim establir un ambient harmònic entre dos interlocutors, no val la pena dedicar-se al contingut objectiu. Quan una persona diu alguna cosa a una altra, defineix a la vegada la seva relació amb ella.

- **La naturalesa de la comunicació està condicionada per la valoració que fan els interlocutors dels processos comunicatius.**

Cada comunicació es desenvolupa en una sèrie de fases i està sotmesa a una classificació. Es dóna diferent importància a aquestes fases i pot ser que s'utilitzin de manera repetida unes o bé unes altres. Així es defineix un patró determinat de conversa.

- **La comunicació humana utilitza modalitats digitals i analògiques.**

La comunicació humana es desenvolupa mitjançant dos nivells diferenciats i complementaris: el matemàtic, exacte i precís, i l'analògic, el de la imatge.

El primer nivell descrit, tot i que és exacte i objectiu, no és suficient per expressar i descriure les relacions emocionals. El nivell analògic sí que és significatiu per a les emocions i la relació, però és poc adequat per expressar fets objectius o matemàtics.

- **Els processos de comunicació interpersonals són simètrics o bé complementaris.**

Segons si la relació entre els interlocutors es basa en la igualtat o bé en la diferència. Aquest axioma ens fa pensar en la importància que tenen el poder i la influència dels interlocutors. Quan ens comuniquem amb interlocutors d'un estatus similar al nostre, la comunicació que s'estableix és simètrica. Si l'estatus és diferent, la comunicació serà complementària.

Los axiomas de Watzlawick

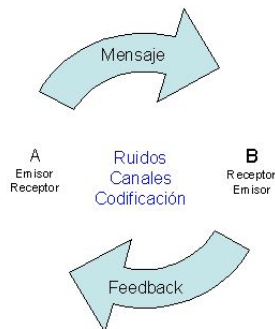


Segons l'Escola de la Nova Comunicació, els principis bàsics per parlar eficaçment són:

1. Aprofitar l'experiència aliena
2. Tenir sempre present el nostre objectiu
3. Predisposar la nostra ment per a l'èxit i
4. Aprofitar totes les oportunitats per practicar

Un dels nuclis en què s'ha centrat més ha estat el desenvolupament de la confiança: hem de comprendre bé les circumstàncies relacionades amb la por a parlar en públic.

La tensió nerviosa és una necessitat per a qualsevol persona que hagi d'actuar en qualsevol esfera. Gràcies a ella, es produeix la secreció d'adrenalina, substància que desperta i tonifica per igual les funcions del cos i de la ment.



7.3. PROGRAMACIÓ NEUROLINGÜÍSTICA (PNL)



A la dècada dels setanta, un grup de psicòlegs, lingüistes i terapeutes va posar en comú la seva feina i van treure a la llum un mètode d'entrenament que possibilita el desenvolupament d'habilitats amb les quals podem generar canvis en la nostra conducta i en els resultats de tot allò que fem.

La idea és, resumint, que “som el que pensem; per tant, si som capaços de canviar el que pensem, serem capaços d'aconseguir el que volem”. És l'anomenada programació neurolingüística:

- **Programació:** procés d'organitzar els componenets d'un sistema per arribar a uns resultats.
- **Neuro:** tota acció o conducta és el resultat dels nostres processos neurològics de visió, audició, olfacte, gust, tacte i sentiment. Prenem contacte amb el món mitjançant els cinc sentits i donem «sentit» a la informació i actuem segons aquests sentits.
- **Lingüística:** l'activitat neurològica i l'organització de les estratègies operatives són exterioritzades mitjançant la comunicació en general i el llenguatge en particular.

La PNL té aplicacions ben diverses però nosaltres ens centrarem en allò que pot aportar a la comunicació i, més concretament, a l'adaptació a l'interlocutor com a tècnica conscient de millora dels nostres resultats comunicatius.

Vegem-ne els aspectes principals:

ELS SISTEMES DE REPRESENTACIÓ

Cal que sapiguem quin és el nostre sistema representacional, com ens expliquem la realitat. Si sabem detectar el nostre propi sistema, podem aprendre a esbrinar quin és el sistema de representació dels altres i adaptar-nos-hi.

Hi ha principalment tres sistemes de representació, que obeeixen a tres registres lingüístics diferents:

VISUAL (vista)

CINESTÈSIC (sensacions)

AUDITIU (sons)

Exercici

Quin és el nostre sistema representacional?

Puntueu segons us sembli les frases següents: *3 gairebé sempre*

2 de vegades

1 gairebé mai

1. Prenc les meves decisions importants basant-me en:
 - les sensacions del moment (k)
 - el que em sona millor (a)
 - el que em sembla millor a la vista (v)
2. Durant una discussió, tendeixo a sentir-me més influenciat per:
 - el to de veu de les altres persones (a)
 - el punt de vista de l'altre comparat amb el meu (v)
 - si sento o no que estic en contacte amb els veritables sentiments de l'altra persona (k)
3. Puc comunicar més fàcilment allò que succeeix al meu voltant mitjançant...
 - la meva manera de vestir (v)
 - els sentiments que comparteixo (k)
 - el meu to de veu (a)
4. Per a mi és fàcil
 - trobar el volum i el to ideal d'un equip estèreo (a)
 - seleccionar els mobles més còmodes i confortables (k)
 - seleccionar i decorar una habitació amb combinacions de colors (v)
5. Pel que fa al meu entorn,
 - estic molt acoblat amb els sons del meu entorn (a)
 - sóc molt sensible a la qualitat dels teixits que uso per vestir i com els sento en el meu cos (k)
 - quan arribo a un lloc el que veig primer són els colors amb què està decorat i l'efecte que em produeixen (v)

Ara poseu el valor dels números associats a cada lletra

VISUAL	CINESTÈSIC	AUDITIU
1.	1.	1.
2.	2.	2.
3.	3.	3.
4.	4.	4.
5.	5.	5.
total	total	total

Claus d'accés

✓ els ulls

Les persones amb representació eminentment visual acostumen a mirar cap a dalt, quan parlen.

[espatlles altes o les eleven quan van a parlar. Parpalleig ràpid i inquiet. Respiració alta, ràpida i superficial. Pell pàl·lida. Cap inclinat cap endavant. Caminen amb la punta dels peus. S'assenyalen els ulls quan parlen. Usen predicats relatius a imatges i visió. Tenen escassa expressió corporal. Mouen molt les mans i assenyalen cap a dalt]

Les persones amb representació eminentment auditiva acostumen a mirar cap als costats.

[provoquen un lleuger moviment pendulant de les espatlles. Cap enrere. Tòrax desenvolupat. Moviments intermitjos. Respiració regular, tranquil·la i gairebé sempre toràcica. Pell uniforme. S'assenyalen l'orella i es toquen els llavis. usen predicats relatius a la parla (dir) i a l'oïda (sons, escoltar, entendre)]

Les persones amb representació eminentment cinestèsic acostumen a mirar cap a baix.

[espatlles caigudes i baixes. Cap recolzat en les espatlles. Moviments lents, segurs i calmats. Gestos forts i fermes. Gesticula cap a ell mateix, es toca i toca els altres. Pell rosada. Parla a poc a poc i més greu que els altres. Respiració baixa, abdominal, tranquil·la i profunda. Usa predicats de sensacions, de matèria i de tacte. Acostuma a ser lent en les seves respostes motores i verbals]

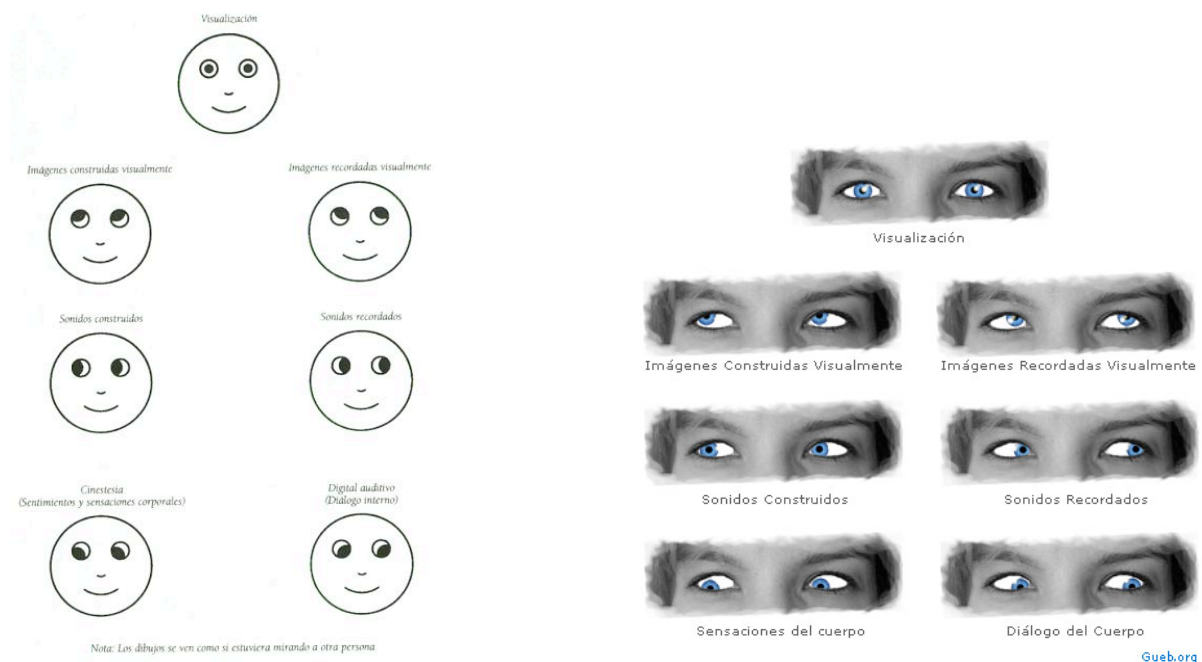
Per obtenir un bon resultat en la comunicació hem d'estar alerta als possibles canvis en la gestualitat i, en general, en la comunicació no verbal dels nostres interlocutors. Aprendre a apreciar canvis en la fisonomia, en els moviments, en la respiració, ens ajudarà a saber si la persona està nerviosa, passa un mal moment, està contenta, etc.

EL RAPPORT o FEED BACK

Però l'èxit de la comunicació no depèn de nosaltres sols sinó de la relació que establim amb els altres. Jo puc oferir un discurs molt interessant i usar molt bé els meus codis verbals i no verbals però, si els altres no estan en disposició d'escoltar-me, la meua comunicació serà un fracàs.

Si aconseguim influir el nostre auditori, tindrem èxit en la comunicació. Influir no és manipular, en què un guanya i un altre perd.

Si ens volem apropar a l'auditori i prendre-hi contacte, el que cal és que el nostre interlocutor se senti còmode, familiaritzat, comprès per nosaltres, amb delicadesa, respecte, mai enfrontament.



8- El missatge

L'esperit humà pot viure, desenvolupar-se i despertar l'admiració dels altres, fins i tot encara que el cos sigui dèbil, lleig o deforme. Algunes ments brillants poden captar i mantenir l'atenció d'un auditori amb una oratòria complicada i deficientment construïda. El sentit i la sinceritat són tan evidents que la resta es perdona.

S'ha de construir l'estructura, revestir-la amb pensaments aguts i posar-se a parlar. Si no es disposa d'una estructura consistent, el discurs, s'enfondrarà. Per això, incloem aquí les normes necessàries per aconseguir una oratòria ben construïda.

El discurs

Un discurs pot dividir-se en tres parts: l'obertura, el cos i la conclusió. La primera i l'última part són fonamentals.

En l'**obertura** té molta importància la claredat, la ressonància i l'impacte de la primera frase.

De la mateixa manera que els bons llibres i articles, la majoria dels bons discursos comencen la part substancial amb un paràgraf introductori general que resumeix el que dirà. Aquest paràgraf capta l'atenció de l'auditori i el situa en el tema que es tractarà. A continuació han d'ordenar-se les idees de manera seqüencial, les quals s'han de succeir segons una estructura lògica.

És important anotar els punts que es desitja exposar i, a continuació, classificar-los en un ordre lògic, de manera que flueixin successivament un a partir de l'altre.

El missatge ha de personalitzar-se. Les paraules han de representar un autèntic estímul per a què l'escoltin. Ha de despertar l'interès pel que es dirà a continuació.

En aquesta primera frase se centra l'essència del tema que es tractarà.

El **cos** és el pas següent per iniciar la relació amb el públic. Un cop hagi connectat amb les persones que t'escolten i t'hagis assegurat que estan interessades en el que els diràs i que no s'estan avorrint amb la teva presentació, aleshores i només aleshores, podràs exposar el nucli de l'exposició. la teva primera frase ha de ser similar a les que s'empren en els llibres i diaris, orientada amb precisió cap al tema que es tractarà.

La **conclusió** ha de resumir el que has dit i, en la majoria dels casos, s'han de seguir les pautes següents:

- fer un resum
- presentar alguna porposta o resolució
- demanar el suport de l'oratori



Com s'ha de preparar el missatge?

En primer lloc, has de reconèixer que fer una presentació no és el mateix que parlar. No és suficient que controlis les pors, t'armis de valor i llegeixis en veu alta el text del discurs. És necessari que reflexionis en el tema principal i decideixis com el desenvoluparàs.

L'elaboració del discurs és semblant a l'edificació d'una casa: ha de fer-se per etapes i amb uns plànols que guiïn les nostres actuacions.

De manera semblant, un discurs, com una exposició, partirà d'un desenvolupament, d'uns objectius i d'una anàlisi del grup al qual ens dirigim.

Abans de la presentació, ens farem les preguntes següents:

Com puc assegurar-me que la meva presentació produirà un impacte positiu?

Quin mètode fare anar per presentar el meu tema?

Com estructuraré el missatge?

Tu ets qui controla el teu discurs. Fins i tot, si l'auditori no t'acompanya al principi, te'l pots guanyar mostrant l'objectiu o la finalitat que persegueixes. Per tant, és convenient transmetre el missatge des del punt de vista dels qui t'escolten.

A. Objectius.

El primer pas és delimitar quins són els meus objectius. Quan el discurs és informatiu, per regla general nosaltres no intentem canviar el comportament del grup, ni influir sobre les actituds o creences de ningú, simplement exposem els fets. La diferència es presenta quan el discurs ha de ser persuasiu, és a dir, quan hem d'influenciar o canviar el comportament o les creences del grup.

B. Anàlisi del grup.

Quins són els valors, les necessitats i les limitacions de les persones que m'envolten?

Quin és el nivell de coneixement del tema que té l'auditori?

Quin tipus d'argument o proves funcionaran en aquest grup? Quines no funcionaran?

Considera les característiques següents quan pensis en els oients: sexe, edat, ocupació i professió, nivell educacional, entorn, estat d'ànim i expectatives...

Prepara el missatge a mida.

Com organitzar el discurs?

A mesura que preparis el contingut del missatge, organitza la informació de manera lògica i ordenada. Així aconseguiràs que a l'auditori li resulti més fàcil escoltar, assimilar i retenir el que tu diguis. Si als oients els sembla difícil seguir pas a pas la seqüència de les idees que tu vas presentant, això significa que no aconseguiràs captar i mantenir-ne l'atenció amb el teu missatge.

Sempre és convenient organitzar el cos del discurs sense preocupar-se massa per la introducció; aquesta la farem més tard. Les introduccions són generades pel contingut del discurs.

- Idees principals. Es tracta d'identificar un, dos o tres punts clau, que haurem de desenvolupar per arribar a l'objectiu. Es tracta de saber organitzar la informació entorn d'aquests punts, així, ben segur que proporcionarem un missatge més clar més estructurat als nostres oients.
- La regla de tres. Tot discurs hauria de complir aquesta regla, que reproduïx l'esquema següent:
 - Digues de què parlaràs (visió preliminar)
 - Explica el teu missatge (cos)
 - Exposar una síntesi del que has explicat (conclusió)

La introducció. En la declaració introductòria es convida el grup a participar i a escoltar el que és un dels elements importants de l'exposició. Pot servir també, si cal, per aportar informació bàsica sobre el tema i per presentar-se a un mateix, explicant qui és i per què està capacitada per parlar del tema.

Els tipus de declaracions introductòries que presentem a continuació poden ser d'utilitat i donar bon resultat si s'utilitzen d'una manera adequada:

- Una cita autoritzada: «Tot coneixement comença pels sentiments», deia Leonardo da Vinci...
- Una pregunta retòrica: «Per què es diu que avui dia, amb un coeficient intel·lectual molt alt no n'hi ha prou per triomfar a la vida?...”
- Una declaració introductòria: «L'harmonia i bona gestió de les intel·ligències múltiples d'una persona són la garantia del seu èxit»
- La descripció d'una escena: «Imagini's que ha arribat l'oportunitat de la seva vida: el treball que sempre havia somiat, dins d'una gran empresa de prestigi. Aquest ascens, però, l'obligarà a viatjar sovint la qual cosa farà que hagi de pujar en tot tipus de mitjans de transport, inclosos els avions, als quals vostè té pànic.»
- Una anècdota: «Quan em van dir que preparés aquesta xerrada, just després, va trucar-me una operària de telefònica, per cert molt assenyada però amb molt poca paciència... “

Segons el model presentat, tota exposició seguirà un model circular: introducció i enunciat de l'objectiu que es vol aconseguir, desenvolupament del material per arribar a aquest objectiu i, finalment, resum o conclusió, que tornarà a fer referència a aquest objectiu primer.

D'aquesta manera aconseguirem integrar tot un conjunt d'informacions de manera que no quedi mai com un grup de dades fragmentades i inconnexes. Podem acabar induint el grup a l'acció, és a dir, a l'exercici, a l'activitat grupal, en definitiva, a aplicar i fer allò que s'ha tractat dins de la nostra exposició.

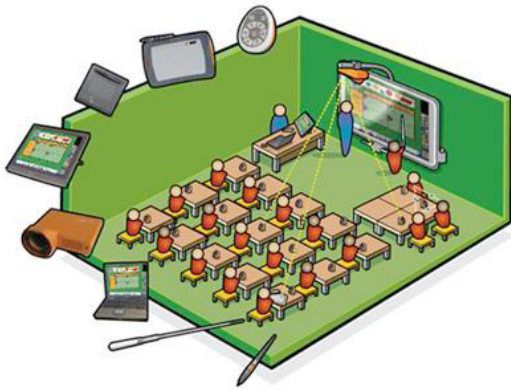
Altres consells:

- Feu un esbós de cada etapa, tenint clars l'objectiu i els punts clau.
- Fixeu una declaració introductòria.
- Desenvolpeu la narració amb no més de tres punts clau.
- Fixeu la proposta d'acció.
- Acabeu pensant els materials complementaris que usareu

9- Els suports tècnics

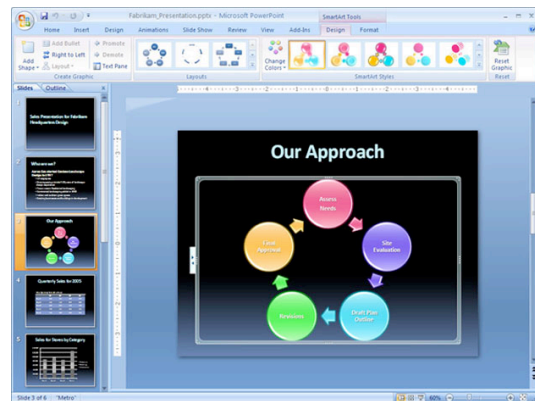
9.1. Suports tradicionals.

Pissarra, pissarra amb bloc, retroprojector, diapositives



9.2. Suports informàtics.

PowerPoint, vídeo.



Les transparències.

L'elaboració de transparències serveix per fixar els punts importants i per il·lustrar gràficament les idees del discurs. És imprescindible, doncs, que segueixin l'ordre de desenvolupament de la sessió.

Els textos de les transparències han de servir de suport a la presentació; per tant, és recomanable que el presentador expressi la seva versió del text que es projecta en la pantalla.

Les transparències són adequades per presentar idees i dades, però poc recomanables per mostrar textos llargs; així, doncs, hem de procurar ser concisos i resumir les idees clau; han de ser un document de resum de la reunió, de síntesi que després serveix per recordar els aspectes més importants.

Cada transparència ha de contenir poca informació. Si una transparència conté algunes idees o alguns temes que s'han de presentar progressivament, convé amagar-los del públic o bé presentar-los en transparències diferents; si no, pot passar que el públic perdi interès per la presentació.

Estructura d'una presentació amb Power Point.

L'estructura del conjunt de transparències que dóna suport a la presentació oral ha de ser paral·lela a l'estructura argumentativa de la presentació; per tant, hi ha d'haver les parts següents:

* Introducció. S'ha de reflectir en una pàgina que contingui el títol de la presentació i una altra amb l'índex que reproduïx els punts bàsics de la presentació.

* Desenvolupament. Ha d'incloure el tractament de cadascun dels diferents punts que es tracten.

* Conclusió. S'ha de presentar una pàgina resum en què es recullin les conclusions que cal destacar i, a continuació, una pàgina de tancament.

És important que el públic sàpiga en tot moment quin punt de l'índex es toca. Així, doncs, en presentacions llargues i complexes es pot reproduir l'índex al començament de cada punt nou que s'enceta, amb l'apartat que es tractarà a continuació destacat gràficament.

A) Criteris lingüístics

Concisió.

- El text que conté una transparència ha de ser breu; de fet, ha de respondre a la idea de flaixos d'informació i no ha de reproduir en cap cas les paraules del presentador.

- L'elisió de preposicions i articles no és un recurs correcte per fer més breu un text (desenvolupament oracional d'un enunciat, enumeracions d'assignatures, projectes, activitats...).

Redacció dels enunciats

- Cada idea s'ha d'expressar en un paràgraf diferent.

- Els diferents enunciats que conté una transparència han d'estar directament relacionats amb el títol de la transparència; fins al punt que, en preguntar pel títol, obtinguem com a resposta lògica l'enunciat, sense necessitat que el públic hagi d'adequar el text.

- La tria de l'estructura sintàctica que es fa servir en els enunciats de les transparències depèn de la relació semàntica que s'estableix amb el títol de la transparència; així, doncs, podem fer servir una estructura d'infinitiu per parlar d'accions que es duen a terme, un sintagma nominal si ens referim a les activitats que s'organitzen, una frase per explicar algun motiu o finalitat, etc. Cal, doncs, estar molt atents al títol.

Enumeracions

- Al llarg d'una enumeració s'ha de mantenir la mateixa estructura sintàctica en tots els enunciats (infinitiu, sintagma nominal o frase) i s'ha de fer servir la puntuació correctament.

Propietat del llenguatge

- S'ha d'evitar fer servir estrangerismes que ja han estat traduïts al català (*know-how* per 'saber fer', *return* per 'retorn', *merchandising* per 'marxandatge'...). Si es considera necessari, la persona que fa la presentació pot fer un petit incís explicatiu que remeti a l'equivalència d'aquests termes en la llengua estrangera d'origen.

Puntuació

- Els títols i subtítols no es puntuen.

B) Criteris tipogràfics i formals

Ús de la negreta

La funció més comuna de la negreta és permetre la localització immediata d'una paraula dins un text. Sovint s'utilitza, també, com a substitutiu del que anomenem la cursiva d'èmfasi.

Ara bé, el recurs de la negreta no té sentit si se n'abusa; no és adequat, per exemple, utilitzar aquest recurs per destacar frases senceres.

Ús de la cursiva

- Per destacar s'ha de fer servir la cursiva i no el subratllat, que s'acostuma a destinar als enllaços.

- Es fa servir la cursiva per marcar els estrangerismes.

- Així mateix, s'ha d'evitar duplicar els recursos tipogràfics, com ara escriure en cursiva i subratllat o en cursiva i entre cometes alhora.

Majúscules i minúscules

- No és recomanable fer servir les majúscules com a recurs per destacar, sinó que es pot recórrer a la cursiva o a la negreta.

- En els títols i subtítols només s'ha d'escriure amb majúscula la inicial de la primera paraula que els forma. De la mateixa manera, en els quadres, esquemes, mapes conceptuals, etc. només s'ha d'escriure amb majúscula la inicial de la primera paraula del text que apareix a cada casella.

- En general, us recomanem que seguïu les indicacions sobre el tractament de majúscules i minúscules que trobareu a l'apartat Convencions formals/Majúscules i minúscules.

Ordenació dels termes d'una enumeració

És recomanable ordenar alfabèticament els termes d'una enumeració, com és el cas de les relacions d'estudis, assignatures, activitats... fins i tot en els casos en què es té en compte l'ordre cronològic.

Tall de sintagmes

En títols, quadres, taules i mapes conceptuals que dupliquen línia, és recomanable fer el salt de línia respectant la unitat dels sintagmes, de manera que no s'ha de separar la

preposició del sintagma nominal que determina i tampoc no s'ha de separar una conjunció de la frase que introdueix.

Títols

Els títols no han de dur senyals de jerarquitzzació ni puntuació final.

10- CALENDARI I AVALUACIÓ DE LES ACTIVITATS PRÀCTIQUES

sessió	dia	TEORIA	PRÀCTICA	%
1	16 set	L'expressió oral	Lectura d'un text narratiu. Autoavaluació.	5 %
2	23 set	El procés de comunicació	Lectura d'un text de lliure elecció. Autoavaluació.	5 %
3	30 set	Comunicació verbal	Lectura d'un text poètic . Autoavaluació.	5 %
4	7 oct	Comunicació no verbal	Exercicis d'improvisació (notícies premsa, paraules escollides a l'atzar). Autoavaluació.	5 %
5	14 oct	Tipus d'interaccions comunicatives:	Exercicis d'improvisació. Autoavaluació.	5 %
6	21 oct	Situacions comunicatives quotidianes	Joc de rol en una situació comunicativa. Autoavaluació.	5 %
7	28 oct	Situacions comunicatives formals	Situacions pràctiques (reunió de veïns, moderador, taula rodona, exposició d'un tema a un grup reduït). Autoavaluació.	5 %
8	4 nov	Situacions comunicatives tècniques	Situacions pràctiques (reunió de veïns, moderador, taula rodona, exposició d'un tema a un grup reduït). Autoavaluació.	5 %
9	11 nov	El missatge	Pràctica I: presentació d'una comunicació d'un parell de minuts sense cap suport addicional.	10 %
10	18 nov	Els suports tècnics	Pràctica II: presentació d'un tema amb noves tecnologies (canó, transparències, ordinador) de 5 minuts.	10 %
11	25 nov	Teories sobre la comunicació	Pràctica III: presentació d'un tema amb noves tecnologies de 5 minuts.	10 %
12	2 des	Els primers oradors	Exposició d'un tema en PowerPoint. Autoavaluació.	30 %
13	9 des	L'escola de la nova comunicació	Exposició d'un tema en PowerPoint. Autoavaluació.	
14	16 des	PNL	Exposició d'un tema en PowerPoint. Autoavaluació.	
				100 %

11- BIBLIOGRAFIA i WEBGRAFIA

J. Rubio i F. Puigpelat (2000). Com parlar bé en públic. Barcelona: Pòrtic.

E. Coromina (2000). Pràctiques d'expressió i comunicació. Vic: Eumo.

Equip de Formació Integral SYNTAGMA (2000). Habilitats de comunicació per a professionals dels serveis lingüístics i de la xarxa tècnica. Barcelona.

I. Puig (1997). Parlar com un llibre. Barcelona: Castellnou.

EAPC (1997). Taller de tècniques de presentació. Lleida.

www.uoc.edu/serveilinguistic/llenguatge/documentacio/presentacions.html

antalya.uab.es/gab-llengua-catalana/www/cat/assessorament/public/ypres.htm

www.eapc.es/publicacions/temaris/superior/esp_gen35sup.pdf

www.upf.edu/pdi/dtf/daniel_cassany/

<http://www.youtube.com/watch?v=30tpxbfAh88>

<http://www.youtube.com/watch?v=XMc4FnwhFds>

<http://www.youtube.com/watch?v=vPQIDDaP3Fw>

<http://www.youtube.com/watch?v=tL7DJtprLw8>