



BIB003706

Técnicas de **COMUNICACIÓN ORAL**

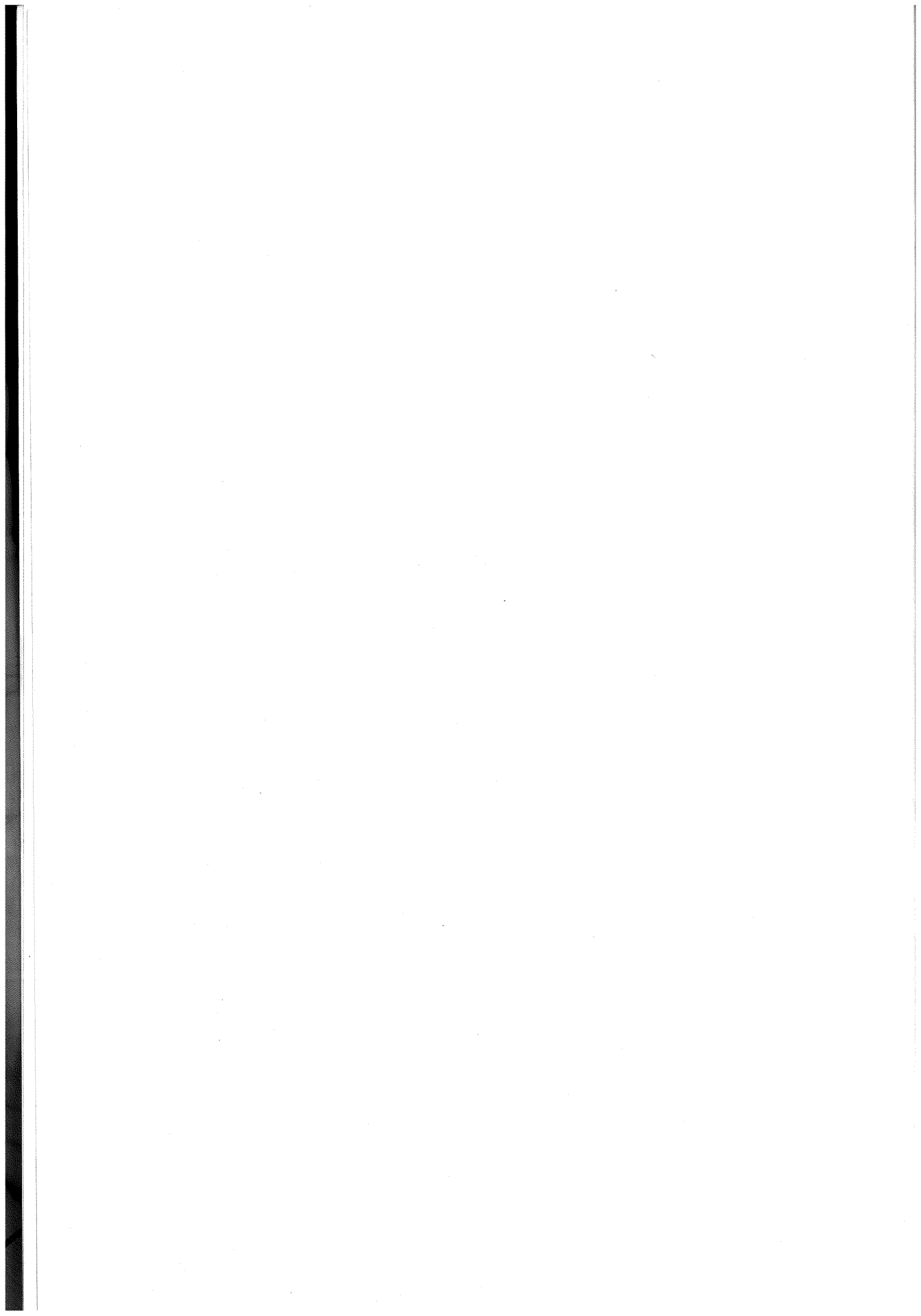


Martha Virginia Müller Delgado

302.2
M959t
2 edición
Ej.1


EDITORIAL
UCR

Técnicas de COMUNICACIÓN ORAL



Técnicas de **COMUNICACIÓN** **ORAL**



Martha Virginia Müller Delgado


EDITORIAL
UCR
2021



808.5
M959t2

Müller Delgado, Martha Virginia, 1940-
Técnicas de comunicación oral / Martha Virginia
Müller Delgado. -Segunda edición, cuarta reimpre-
sión- [San José], Costa Rica: Editorial. UCR, 2021.
xii, 103 páginas: ilustraciones en blanco y negro.

ISBN 978-9968-46-065-1

1. COMUNICACIÓN ORAL. 2. ORATORIA.
3. CONFERENCIAS. 4. ELOCUCIÓN. I. Título.

CIP/3689
CC/SIBDLUCR

Edición aprobada por la Comisión Editorial de la Universidad de Costa Rica.
Segunda edición: 2010.
Cuarta reimpresión: 2021.

Editorial UCR es miembro del Sistema de Editoriales Universitarias de Centroamérica (SEDUCA),
perteneciente al Consejo Superior Universitario Centroamericano (CSUCA).

Corrección filológica y revisión de pruebas: *La autora*. • Diseño y diagramación: *Marta Lucía Gómez*.
Control de calidad: *Alejandra Ruiz*. • Caricaturas: *Eugenio Murillo (UGE)*.
Ilustración de portada: *cortesía de Ana Lorena Barrantes*. • Diseño de portada: *Ana Lorena Barrantes*.

© Editorial de la Universidad de Costa Rica, Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, San José, Costa Rica. Prohibida la
reproducción total o parcial. Todos los derechos reservados. Hecho el depósito de ley.

Impreso bajo demanda en la Sección de Impresión del SIEDIN. Fecha de aparición: marzo, 2021.
Universidad de Costa Rica. Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica.

Apdo. 11501-2060 • Tel.: 2511 5310 • Fax: 2511 5257 • administracion.siedin@ucr.ac.cr • www.editorial.ucr.ac.cr

CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	XI
TEMA 1	
EXPRESIÓN Y COMUNICACIÓN	1
Diferencia entre expresión y comunicación.....	1
Elementos de la comunicación	1
Tipos de comunicación	2
Diferencias entre comunicación escrita y comunicación oral	2
TEMA 2	
LA COMUNICACIÓN ORAL.....	7
Ventajas de la comunicación oral	7
Importancia de aprender a comunicarse oralmente.....	8
Vicios comunes en la comunicación oral	8
Obstáculos y dificultades en la comunicación oral	9
Cómo vencer el miedo, el nerviosismo y la timidez	10
TEMA 3	
EL ORADOR.....	13
Preparación del orador.....	13
Cualidades del orador	15
La imagen del orador	16
TEMA 4	
EL RECEPTOR.....	19
Importancia de conocer previamente al receptor	19
Características del público o auditorio	20
Cómo reaccionar ante las interrupciones	21
Receptores negativos	22
Interrupciones de origen patológico	24
TEMA 5	
FORMAS BREVES DEL DISCURSO	27
Las presentaciones.....	28
Los agradecimientos	29

Las felicitaciones y los brindis	31
El relato oral	31
El comentario oral.....	32

TEMA 6

DINÁMICAS DE GRUPOS	35
Dinámicas de grupos con participación masiva.....	35
Foro	36
Cine-foro	36
Disco-foro.....	36
Panel-cine-foro	36
Simposio-foro	37
Phillips 6-6	37
Comisión	37
Dinámicas de grupos con participación selectiva	38
Simposio	38
Mesa redonda	39
Debate público	41
Panel	42
Entrevista.....	44

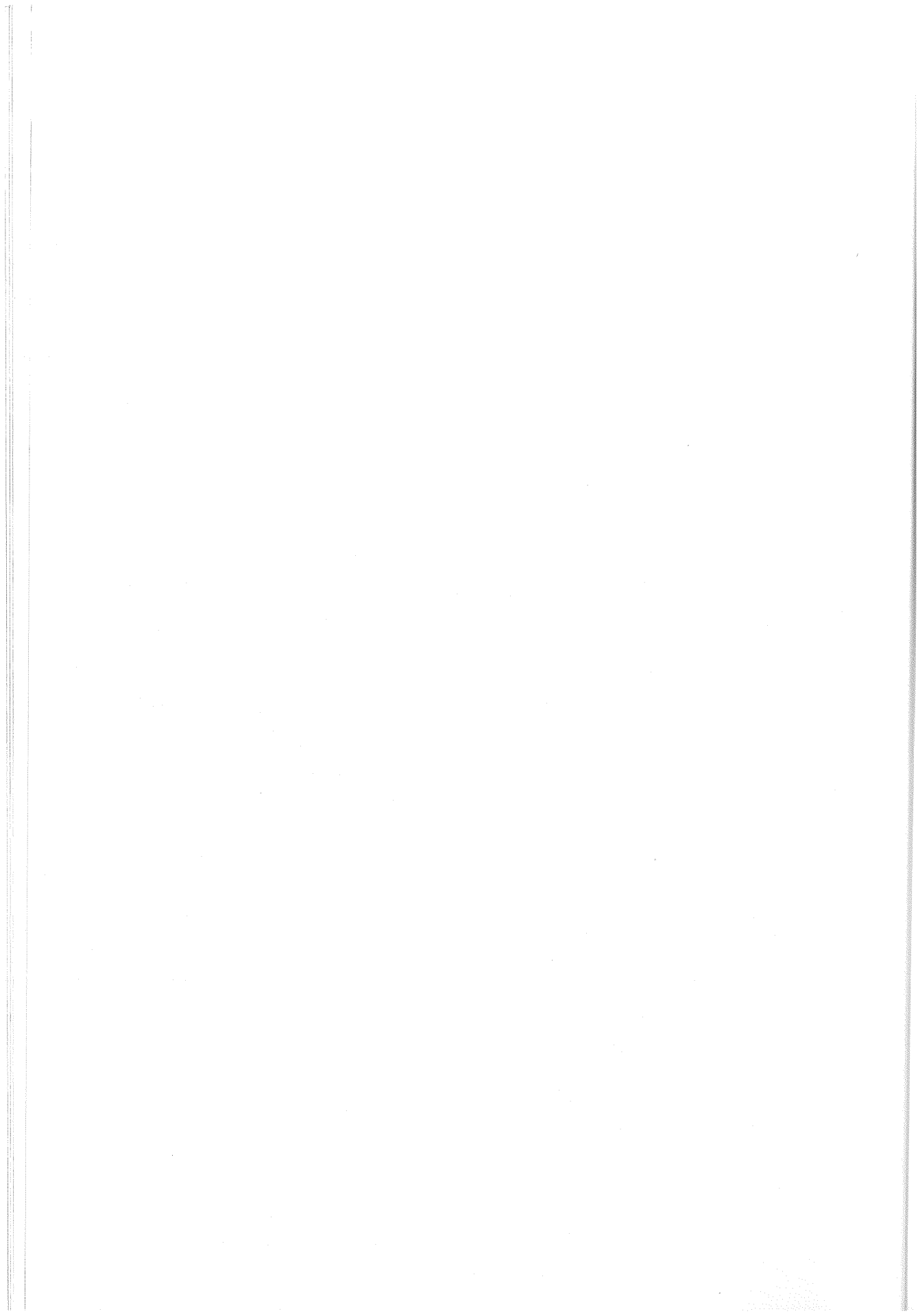
TEMA 7

DISERTACIONES EXTENSAS	49
Disertaciones más comunes	49
Conferencia	49
Charla	50
Discurso.....	50
Tipos de oratoria	50
Forense.....	51
Sagrada	52
Militar	53
Política	54
Popular	55

TEMA 8

ESTRUCTURA DE LA DISERTACIÓN	57
La introducción.....	57

El cuerpo	59
La conclusión	61
TEMA 9	
CÓMO PREPARAR UNA DISERTACIÓN.....	63
Pasos para preparar una disertación	63
Formas de pronunciar una disertación.....	65
Cualidades de la disertación	67
TEMA 10	
LA ELOCUCIÓN.....	71
Estilo.....	71
Pronunciación	72
Mirada	73
Lenguaje corporal.....	75
Expresión del rostro	76
Ademanos	76
Desplazamientos.....	78
Actitud ante el auditorio.....	79
TEMA 11	
LA DICCIÓN Y LA VOZ.....	81
Elementos de la voz.....	81
Aspectos fisiológicos de la comunicación oral.....	83
Articulación de los sonidos.....	85
Cualidades de la articulación	87
La respiración	89
Higiene y conservación de la voz	90
TEMA 12	
LA ESCUCHA	93
Diferencia entre oír y escuchar	93
Actitudes negativas de quienes escuchan.....	94
Cómo mejorar la capacidad de escuchar	95
GUÍA PARA EVALUAR UNA DISERTACIÓN.....	99
OBRAS CONSULTADAS.....	101
ACERCA DE LA AUTORA	103



Presentación

La época actual, caracterizada por los enormes avances de la tecnología y por la celeridad y eficiencia de los medios de comunicación, paradójicamente se encuentra ensombrecida por graves conflictos internacionales, guerras fratricidas, continuas luchas entre grupos sociales y, lo que es peor, por la incomunicación entre los seres humanos. Por tanto, se hace imperativo buscar medios que favorezcan las relaciones interpersonales y que propicien el entendimiento entre los individuos.

El libro de texto *Técnicas de comunicación oral* no pretende ofrecer la solución para remediar la incomunicación entre los seres humanos, ni mucho menos. Pero sí se propone facilitar las relaciones entre las personas, fomentar la mutua comprensión y propiciar la superación del individuo en el desempeño de su doble papel en el proceso de comunicación, ya sea como emisor, consciente de su responsabilidad en la transmisión del mensaje, o como receptor, atento y dinámico.

La obra consta de doce capítulos, encaminados todos a que el lector adquiriera las técnicas necesarias para comunicarse oralmente en forma clara, amena y eficaz. El primer tema se dedica al estudio del proceso de comunicación y a los elementos que en él intervienen. Partiendo de ese proceso se analiza el tema de la comunicación oral, con sus ventajas e importancia, vicios que la imposibilitan y manera de vencer los obstáculos y dificultades que la entorpecen.

Los dos capítulos siguientes se dedican a comentar las cualidades del orador y las características del receptor, dado que ellos son los elementos más activos y responsables del proceso. Desde el quinto capítulo hasta el décimo se explican las técnicas de comunicación oral propiamente dichas, desglosadas en formas breves del discurso, dinámica de grupos y alocuciones extensas, sin omitir una explicación clara y concisa acerca de la forma como se prepara una disertación y de la mejor manera de pronunciarla. Y termina el texto con un capítulo dedicado a la dicción y otro al fenómeno de la escucha, esta última complemento indispensable en la comunicación.

Los aspectos técnicos se complementan con ejercicios de aplicación y con una serie de recomendaciones que pueden ser altamente provechosas para quienes tengan a bien tomarlas en cuenta.

Cualquier sugerencia o recomendación encaminada a mejorar o a enriquecer los contenidos de esta obra, será recibida con gratitud y beneplácito por la autora.

EXPRESIÓN Y COMUNICACIÓN

Diferencia entre expresión y comunicación

Los vocablos *expresión* y *comunicación* suelen considerarse términos equivalentes, pero la verdad es que no lo son. La expresión es el hecho de exteriorizar lo que uno piensa, siente o desea. La comunicación va más allá: además de exteriorizar un pensamiento, un sentimiento o un estado de ánimo, lleva implícita la intención del emisor de transmitir algo a otra persona para producir en ella alguna respuesta o reacción.

Por otra parte, para que la comunicación se produzca se requiere utilizar un lenguaje que sea conocido tanto por el emisor como por el receptor, mientras que la expresión no necesita un lenguaje común entre ambos. Ni siquiera requiere la existencia o la presencia de un receptor.

La expresión, por tanto, es solo un paso o un medio para llegar a la comunicación, pero no la lleva implícita ni la produce automáticamente. Además, aunque por lo general una expresión gramaticalmente correcta facilita la buena comunicación, podría producir, sin embargo, una comunicación no satisfactoria, y, a la inversa, una expresión incorrecta desde el punto de vista gramatical podría producir una comunicación completa y eficaz.

Elementos de la comunicación

En todo proceso comunicativo entran en juego los siguientes elementos:

- ⊗ **Emisor:** Persona que emite el mensaje.
- ⊗ **Receptor:** Persona o personas a quienes va dirigido el mensaje.

- ☉ **Mensaje:** Contenido de la comunicación (lo que el emisor desea transmitir al receptor).
- ☉ **Código:** Lenguaje o sistema organizado de signos, previamente conocido por el emisor y el receptor. Puede estar formado por signos lingüísticos o palabras (lenguaje verbal) o por signos no lingüísticos (lenguaje no verbal).
- ☉ **Canal:** Medio que utiliza el emisor para transmitir su mensaje: teléfono, correo, internet, radio, televisión, cine, periódico, revistas, carteles, discursos, conferencias, conversaciones y otros.
- ☉ **Situación:** Circunstancias ambientales, sociales, psicológicas y personales que pueden facilitar o entorpecer el proceso de comunicación.

Tipos de comunicación

Según el lenguaje o sistema de signos utilizado por el emisor para transmitir su mensaje, la comunicación se clasifica en dos tipos: verbal y averbal.

La comunicación verbal se realiza por medio del lenguaje articulado, es decir, con palabras. Puede ser oral y escrita.

La primera se produce por medio de signos sonoros llamados *fonemas*, los cuales son captados por el oído. La segunda requiere de signos gráficos o *grafemas*, los cuales son percibidos con el sentido de la vista.

La comunicación averbal o no verbal se lleva a cabo sin palabras, mediante algún otro sistema de signos, como miradas, gestos, movimientos, imágenes, gráficos, mapas, planos, luces, colores, señales, jeroglíficos, silbidos, música, sirenas, pellizcos, empujones, codazos, golpes, besos, abrazos, caricias y otros.

Diferencias entre comunicación escrita y comunicación oral

Además de los grafemas, la comunicación escrita utiliza los signos de puntuación (punto, coma, punto y coma, dos puntos, puntos suspensivos, paréntesis), los de entonación (de exclamación y de pregunta) y los auxiliares (comillas, diéresis, apóstrofo, asterisco y barra, entre otros).

Ninguno de esos signos “visuales” de la comunicación escrita existe en la comunicación oral.

Por otra parte, la comunicación escrita es, en términos generales, más estática que la oral, en virtud de que los cambios que normalmente se producen en la lengua la afectan menos rápidamente que a la segunda.

Generalmente, también, es más elaborada, ya que al comunicarse por escrito el emisor tiene la preocupación de que alguien pueda descubrir sus errores de lenguaje, de que se interprete mal o no se entienda lo que escribe, o de que lo que está escribiendo pueda acarrearle problemas, ya sean legales o de algún otro tipo.

Además, el mensaje que contiene puede ser captado por un número incontable de receptores, durante un tiempo ilimitado, ya que los escritos tienen la capacidad de perpetuarse indefinidamente y de multiplicarse sin límites por medio de los diferentes sistemas de reproducción gráfica.

La comunicación oral, por su parte, generalmente resulta más fácil que la escrita, porque, además de los signos sonoros o fonemas, cuenta con más recursos de expresividad: las inflexiones de la voz, el énfasis, las pausas o silencios, la mirada, la sonrisa, el gesto, los movimientos de la cabeza y de las manos y la actitud corporal.

Se caracteriza por ser, generalmente, más espontánea y descuidada que la escrita, puesto que el emisor casi siempre improvisa lo que dice, se expresa más de prisa que cuando escribe, utiliza construcciones que no pueden aceptarse en la lengua escrita, comete incorrecciones y recurre a modismos y a expresiones regionales o locales, se interrumpe, se corrige sobre la marcha cuantas veces lo crea necesario, y no se preocupa de que sus palabras puedan ser juzgadas posteriormente (a menos que se le estén grabando en cinta magnetofónica).

También podría decirse que la comunicación oral es más variable que la escrita, pues al comunicarse oralmente el emisor sigue las corrientes expresivas del momento, con su léxico y fraseología de moda. Esto hace que la comunicación oral tienda a ser más limitada en el tiempo y en el espacio que la escrita.

Por supuesto que, a pesar de sus marcadas diferencias, las dos formas de comunicación verbal no son contradictorias sino complementarias, y ambas deben ser usadas adecuadamente en el momento oportuno, buscando la máxima claridad, la precisión, la coherencia y el correcto uso del lenguaje, para que el emisor logre comunicarse en forme efectiva y eficaz.

EJERCICIOS

1. Diga cuáles son los elementos de la comunicación que intervienen en los siguientes ejemplos:



Emisor:

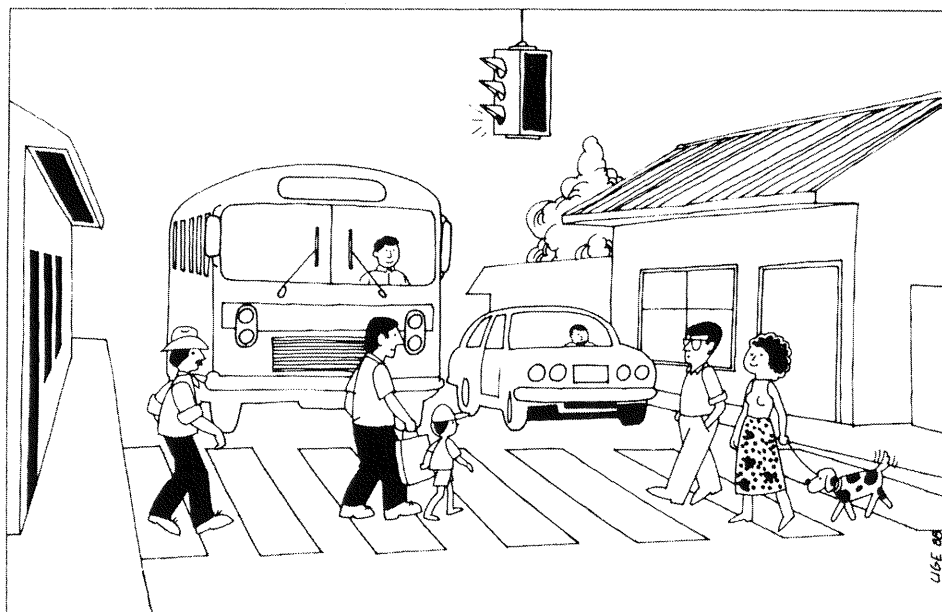
Receptor:

Mensaje:

Código:

Canal:

Situación:



Emisor:

Receptor:.....

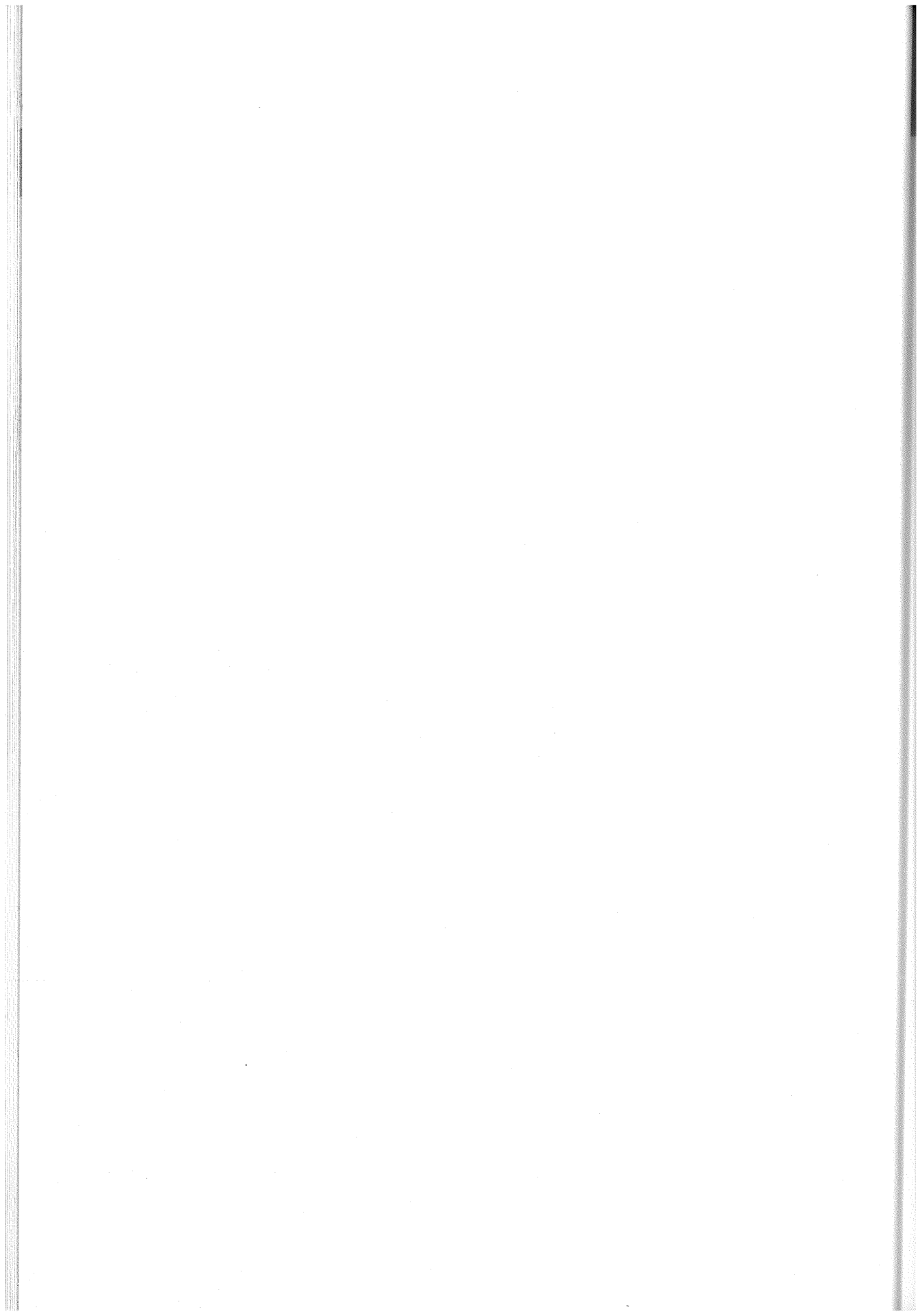
Mensaje:.....

Código:.....

Canal:

Situación:.....

2. Dirija dos mensajes breves a sus compañeros. En el primero utilice lenguaje no verbal, y en el segundo, lenguaje verbal oral.



LA COMUNICACIÓN ORAL

Ventajas de la comunicación oral

- El ser humano aprende a comunicarse oralmente mucho antes de aprender a hacerlo por escrito (si es que llega a lograrlo). Durante los dos primeros años de su vida y al mismo tiempo que comienza a caminar, el niño pronuncia las primeras palabras que le sirven para relacionarse con los miembros de su familia. Y a los cuatro o cinco años ya es capaz de construir oraciones gramaticales complejas y de elaborar mensajes orales perfectamente estructurados. Su aprendizaje de la escritura, en cambio, no comienza sino a partir de los seis o siete años de edad. Lógicamente, esto hace que casi siempre, a lo largo de su vida, la persona tenga más facilidad para expresarse y comunicarse en forma oral que por escrito. En el caso de los analfabetos, su única manera de comunicarse es siempre la oral, situación en que se hace más evidente la preeminencia de esta sobre la comunicación escrita.
- Con la entonación y las distintas inflexiones de la voz (elementos propios de la comunicación oral), el emisor puede expresar cualquier emoción, sentimiento, actitud ante la vida o estado de ánimo. En la comunicación escrita, en cambio, los signos gráficos con los que cuenta son tan limitados, que la persona no puede manifestar con tanta facilidad esa infinidad de matices psicológicos.
- Con la mirada, los gestos, los movimientos de la cabeza y de las manos y la actitud corporal, el hablante puede subsanar las dificultades expresivas de la palabra oral y enriquecer o enfatizar su mensaje. Todo esto es imposible en la comunicación escrita.

Importancia de aprender a comunicarse oralmente

- ☉ En las actividades cotidianas y a lo largo de su vida, la persona se comunica durante mucho más tiempo en forma oral que por escrito. Por eso es importante que conozca las distintas formas de la comunicación oral y que domine las técnicas que le permitan hacerlo con eficacia y propiedad.
- ☉ Conociendo las técnicas de la comunicación oral, es más fácil para el emisor expresar y comunicar sus emociones, sentimientos y deseos, así como manifestar sus opiniones, transmitir sus conocimientos y convencer o persuadir a sus interlocutores.
- ☉ Si el emisor tiene suficiente adiestramiento en las técnicas de comunicación oral, es capaz de expresarse con serenidad en las discusiones de grupo, de manifestar sin temor sus puntos de vista ante los demás, y de disertar en forma clara, amena e interesante frente a un auditorio.

Vicios comunes en la comunicación oral

Existen algunas actitudes negativas por parte del emisor, que pueden afectar las buenas relaciones entre las personas e impedir o dificultar la comunicación. Los vicios o defectos que influyen más negativamente en las comunicaciones orales son la arrogancia, la locuacidad excesiva, la vanidad y la manía de confiar a los demás los propios conflictos y preocupaciones.

Arrogancia

La persona arrogante está convencida de que sus juicios e ideas son superiores a los de los demás. Siempre trata de imponer sus puntos de vista, y rechaza, sin oír siquiera, las opiniones de las otras personas.

Cuando en una conversación alguien se atreve a contrariar sus argumentos, responde con brusquedad, se retira malhumorada o llega incluso a reaccionar violentamente, de palabra o de hecho.

Cuando participa en una discusión de grupo o en una reunión, adopta una actitud de superioridad, habla con evidente menosprecio de sus interlocutores y no hace el menor esfuerzo por comprender puntos de vista diferentes de los suyos.

Si le corresponde dictar una charla o una conferencia, hace sentir que sus juicios y opiniones son definitivos y absolutos, y que quienes lo escuchan están muy por debajo de su gran sabiduría e inteligencia.

Locuacidad

La persona locuaz habla animadamente de cualquier tema y de todos los temas. Opina sobre todo y en todo momento, pero no profundiza en nada.

En las conversaciones cotidianas emite juicios arbitrarios sobre hechos y personas y formula comentarios sin ningún fundamento.

En las disertaciones extensas pasa alternativamente de un asunto a otro, sin orden ni concierto, y desarrolla los temas con ligereza y superficialidad.

Vanidad

El individuo vanidoso habla únicamente con el fin de escucharse y de que los demás lo escuchen.

Se deleita con el sonido de su voz y espera que todos lo disfruten tanto como él.

Pide la palabra –o la toma– siempre que puede, y trata de que nadie se la quite. Si alguien intenta terciar en la conversación, lo interrumpe de inmediato.

Cuando habla ante una concurrencia, se preocupa más por lucir su voz que por darles claridad a sus ideas y coherencia a su mensaje. Lamentablemente, el resultado es muy pobre: una hermosa voz vacía de contenido.

“Confesomanía”

Quien padece de este mal experimenta un deseo incontrolable de hablar de sí mismo y de confiarles sus problemas a los demás.

Siempre que encuentra a alguien medianamente dispuesto a escucharlo, se dedica a narrar pormenorizadamente sus penas, conflictos, preocupaciones, padecimientos, debilidades, triunfos y fracasos.

Es el latoso que se encarga de echarle a perder el rato a su interlocutor, de arruinar las reuniones sociales con su monólogo aburridor o de fastidiar al público con el relato de sus asuntos personales, en vez de hablar de temas que interesen a todos.

Obstáculos y dificultades en la comunicación oral

El miedo

El hecho de tener que hablar delante de oyentes que permanecen en silencio o de comunicarse con personas desconocidas, provoca en el emisor una serie de tensiones emocionales que fácilmente desembocan en el miedo.

El temor de hablar en público es a veces tan intenso, que llega a bloquear las facultades mentales y a producir dificultad en la emisión de la voz y hasta en el control de los movimientos corporales.

El nerviosismo

Es corriente también que se produzca un descontrol en el sistema nervioso, el cual se manifiesta generalmente con sudoración o temblor de las manos, palpitaciones aceleradas del corazón, castañeteo de dientes, temblor de la voz, palidez extrema o rubor excesivo, dificultad para respirar, tensión muscular y hasta desvanecimientos.

La timidez

Tanto como el miedo y el nerviosismo, la timidez es un fenómeno que puede llegar a producir un efecto paralizante en quien lo experimenta, e impedir el desarrollo normal del pensamiento y la emisión natural de las palabras.

Cómo vencer el miedo, el nerviosismo y la timidez

Aunque el miedo, el nerviosismo y la timidez son normales y perfectamente comprensibles cuando se tiene que hablar en público, el orador no debe dejarse vencer por ellos.

Se dice que muchos de los grandes hombres de la historia, como Demóstenes, el famoso orador griego, y Moisés, el caudillo de Israel, fueron tímidos y toda su vida tuvieron que luchar contra el temor de hablar ante los demás.

De Carlos Darwin, el creador de la Teoría de la Evolución, se cuenta que se escondía en una habitación cuando llegaban visitas a su casa, tan grande era su temor de relacionarse con otras personas.

RECOMENDACIONES

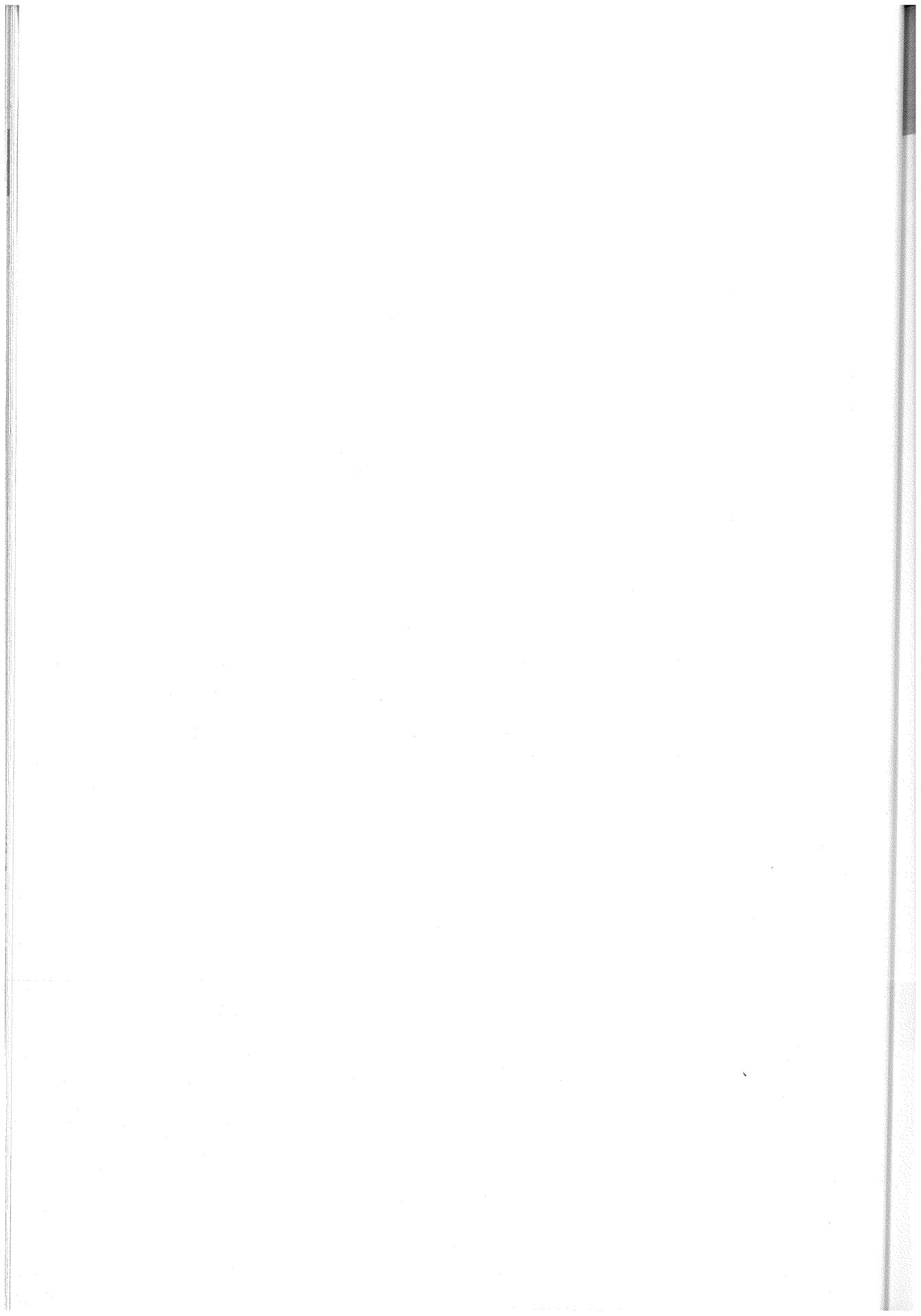
- ☉ Cuando se encuentre frente al auditorio, rompa el círculo vicioso que provoca la tensión muscular realizando algún movimiento que le ayude a la distensión: respirar profundamente –antes de empezar a hablar o en cada pausa–, cambiar de posición, tomar un lápiz o un libro, acomodar las notas de apuntes, escribir algún vocablo en la pizarra, explicar un gráfico o señalar algún punto en un cartel. Está comprobado que la relajación muscular estimula la inteligencia y facilita la elocución.
- ☉ Hable solamente de temas que conoce bien o que pertenecen al campo de sus propias experiencias. Esto le ayudará a adquirir gran seguridad y confianza en usted mismo.

- ☉ Prepare con especial cuidado el comienzo de la alocución, pues de la manera como pronuncie las primeras palabras depende, en gran medida, el éxito de la disertación.
- ☉ Exprésese con frases cortas y palabras sencillas. El uso de un lenguaje complicado dificulta la emisión del pensamiento y hace que aumente el nerviosismo.
- ☉ Hable con un tono de voz sereno y agradable, pues de esta manera conseguirá atraer la simpatía y despertar el interés del auditorio.
- ☉ No fije su mirada en una sola parte de la audiencia, tratando de calmar su nerviosismo o de vencer su timidez, ya que con ello corre el riesgo de perder el interés de los demás oyentes.
- ☉ Trate de conseguir seguridad en usted mismo. Piense que hasta los más expertos se equivocan al hablar, y que, además, usted podrá rectificar sobre la marcha sus posibles errores.
- ☉ Cuando tenga que rectificar algún error, no se ofusque. Hágalo con sencillez y naturalidad.
- ☉ Desarrolle actitudes mentales positivas que le ayuden a incrementar la confianza en usted mismo. Si tiene algo importante que comunicar a los demás, no debe preocuparse ni sentirse nervioso.

EJERCICIOS

1. Para controlar los nervios, practique ejercicios de relajación como el siguiente:
 - ☉ Adopte una posición erguida y sin tensión.
 - ☉ Deje caer los brazos, relajados, a ambos lados del cuerpo.
 - ☉ Mueva la cabeza con movimientos circulares suaves hacia arriba, abajo, derecha e izquierda.
 - ☉ Respire profundamente tres o cuatro veces.
2. Practique su discurso varias veces frente a un espejo en los días anteriores a la disertación.

Coloque la barbilla a un nivel ideal (ni muy bajo ni muy alto) y hable con voz normal y bien modulada.



EL ORADOR

Preparación del orador

Si bien es cierto que en las comunicaciones orales cotidianas el emisor no necesita conocer técnicas especializadas –puesto que esas comunicaciones se caracterizan por su espontaneidad y frecuentemente se ven reforzadas con la emoción, el sentimiento y la intuición de los interlocutores–, también es verdad que, para que sean eficaces, es necesario que el hablante construya sus mensajes con claridad, convicción y exactitud.

Lo que se requiere en las comunicaciones cotidianas, entonces, para que el emisor se comunique de manera satisfactoria, es únicamente que demuestre estar convencido de la veracidad o de la importancia de lo que dice y que sus mensajes sean claros y precisos.

Las dificultades normalmente se presentan cuando el emisor tiene que expresar sus ideas delante de un grupo, participar en una discusión formal o desarrollar un tema frente a un público o auditorio.

En esas difíciles situaciones sí se necesita una preparación especial y el conocimiento de técnicas de comunicación oral, pues, como es bien sabido, el buen orador no puede prepararse ni formarse de la noche a la mañana.

Para hablar delante de un grupo o de un auditorio en forma agradable e interesante y para transmitir mensajes convincentes y bien organizados, el emisor necesita una *preparación remota* y una *preparación inmediata*.

La preparación remota consiste, básicamente, en una amplia cultura general y en las experiencias que la persona haya ido acumulando a lo largo de su vida. Los

viajes, las lecturas, las películas, las obras de teatro, las conferencias, las exposiciones, la relación con personas cultas, el trabajo cotidiano y hasta la observación misma de la naturaleza, son experiencias que deben ser aprovechadas por el individuo para irse forjando una sólida personalidad, y también para adquirir un amplio bagaje cultural e intelectual al que pueda echar mano en el momento oportuno.

Por supuesto que esa preparación no se adquiere automáticamente con la obtención de títulos y grados académicos, sino, sobre todo, con las experiencias que se hayan vivido y asimilado a través de los años. En síntesis, la preparación remota no está constituida por lo que la persona sabe, sino por lo que es.

La preparación inmediata está basada en el conocimiento de técnicas de comunicación oral y, especialmente, en la aplicación constante y cuidadosa de esas técnicas.

En qué consisten el foro y la entrevista, cuáles son los elementos del comentario oral, cómo se prepara una conferencia y cuál es la diferencia entre el panel, la mesa redonda y el simposio, son conocimientos que forman parte de la preparación inmediata del orador.

RECOMENDACIONES

- ☉ Escuche disertaciones de buenos oradores y conferencistas, para que analice las técnicas de comunicación oral que ellos utilizan.
- ☉ Estudie aspectos específicos de esas alocuciones, como por ejemplo la utilización de la voz, los gestos, el empleo de anécdotas y chistes, el manejo de pausas y silencios, la manera de iniciar y de concluir la disertación y la distribución de los contenidos.
- ☉ Aproveche todas las oportunidades que se le presenten en la vida cotidiana para pronunciar sus propios discursos delante de otras personas, procurando que cada nueva práctica sea mejor que la anterior. Recuerde que se aprende a hablar en público practicando y tratando de hacerlo cada vez mejor.

EJERCICIOS

Adquiera copia de conferencias y discursos pronunciados por buenos oradores y realice la siguiente práctica:

- a. Primero lea todo el texto del discurso o de la conferencia –con la vista o en voz baja–, para que se forme una idea general del contenido.

- b. Léalo nuevamente, en voz alta y muy despacio, marcando la puntuación.
- c. Léalo de nuevo en voz alta, pronunciando correctamente las palabras, variando la entonación de la voz de acuerdo con las ideas y marcando las pausas necesarias entre una idea y otra y entre un párrafo y otro. Varíe el ritmo (más rápido o más lento) según la importancia o el énfasis que quiera darles a las palabras.
- d. Grabe la última lectura, para que luego, al escucharla, pueda detectar errores de pronunciación o aspectos que deben mejorarse.
- e. Repita la grabación cuantas veces sea necesario, hasta que quede satisfecho con su elocución.

Cualidades del orador

Entre las cualidades que distinguen al buen orador cabe destacar la naturalidad, la sinceridad, la humildad y la cortesía.

Naturalidad

El orador tiene que demostrar autenticidad en todos sus actos. Debe hablar con su voz natural, sin cambiarla ni tratar de imitar a otros. Conviene también que se exprese con sencillez y que evite las actitudes solemnes y las poses estudiadas.

Sinceridad

Las palabras del orador han de estar en consonancia con lo que él siente o piensa. Nunca, por tanto, debe emitir juicios que vayan en contra de sus propias convicciones o que sean opuestos a su manera de actuar.

Sus palabras tienen que ajustarse siempre a la verdad, por lo que nunca debe manifestar sentimientos como cariño, simpatía, admiración o respeto, si en realidad no los experimenta.

El público percibe de inmediato la falsedad que se esconde detrás de las palabras y no tarda en perder el respeto y la credibilidad en la persona que las pronuncia.

Humildad

La humildad es una cualidad indispensable para crear un clima favorable a la comunicación. El orador debe evitar, por consiguiente, caer en la arrogancia y en el lucimiento personal, pues estas actitudes producen un efecto desagradable en el auditorio.

Si el orador se complace en escucharse a sí mismo o busca ser admirado o trata de deslumbrar con su sabiduría y dotes personales, el público se siente menospreciado e inmediatamente pierde interés en las palabras que está escuchando. En cambio, si el orador se considera un servidor de quienes lo escuchan y adopta una actitud humilde, los oyentes se aprestan a escucharlo con interés, respeto y admiración.

Cortesía

El comportamiento del orador debe caracterizarse, además, por la amabilidad y el respeto hacia sus oyentes y hacia las ideas de estos, aunque no las comparta.

El respeto se manifiesta, tanto en el vocabulario, en los gestos y en los ejemplos y chistes utilizados, como en el vestido y arreglo personal del orador.

Fumar, esconder las manos en los bolsillos, vestir ropa deteriorada o demasiado informal, así como sentarse sobre el escritorio y lucir prendas muy reveladoras o provocativas, son signos de excesiva familiaridad y de poco respeto hacia el auditorio.

La imagen del orador

Aunque lo fundamental en una disertación es su contenido y la claridad y coherencia con que se expongan las ideas, la imagen del orador también tiene importancia, pues de ella depende, muchas veces, la aceptación y eficacia que tenga su mensaje.

Un orador descuidado en su presentación personal o que dé muestras de mal gusto o de chabacanería en su manera de vestir, no puede pretender que sus palabras sean escuchadas con agrado e interés, y mucho menos que su mensaje penetre en el intelecto o en el corazón de sus oyentes.



Por lo tanto, antes de presentarse delante del auditorio, el orador debe cuidar diligentemente todos los detalles de su arreglo personal.

RECOMENDACIONES

- ☉ Revise el peinado, las uñas, la corbata, las tapas de los bolsillos, las faldas de la camisa, los ruedos, los botones, las cremalleras y los zapatos.
- ☉ Ajuste las patillas de sus anteojos, para que no resbalen sobre la nariz durante la disertación.
- ☉ Elimine de su atuendo cualquier objeto que produzca ruido o que distraiga la atención del auditorio: aretes excesivamente grandes, pulseras que se deslizan de arriba abajo por el antebrazo, reloj que da vueltas en la muñeca, mechón de cabello que cae constantemente sobre el rostro, camisas con letreros llamativos o con frases jocosas o de doble sentido.
- ☉ Prepare bien lo que va a decir. Así evitará caer en la palabrería hueca y sin sentido o en la charlatanería, vicios que afectan enormemente la imagen del orador.
- ☉ Hable con seguridad, para que el público confíe en que usted sabe lo que hace y conoce bien el tema que va a desarrollar.
- ☉ Exprésese con sencillez y sin arrogancia, para que cause una impresión agradable en el auditorio.
- ☉ Esfuércese por ser claro, coherente y ameno.

EL RECEPTOR

Importancia de conocer previamente al receptor

Para que el emisor logre comunicarse efectivamente y alcanzar los objetivos que se haya propuesto, es necesario que conozca y tome en cuenta las características del destinatario y las circunstancias que lo rodean en el momento de transmitirles el mensaje.

Por consiguiente, en cualquier tipo de comunicación oral (comentario, conferencia, entrevista, entre otros), el emisor debe contar con suficiente información acerca de las personas con quienes se va a comunicar: edad, procedencia, estudios, profesión u oficio, nivel cultural, capacidad intelectual, aficiones e intereses, grupo social al que pertenecen, estado de ánimo, grado de conocimiento acerca del tema que se va a desarrollar, entre otros datos, puesto que estas características tendrán que determinar el tipo de lenguaje y los ejemplos que el emisor utilice, el estilo de la comunicación y el enfoque que le dé al tema seleccionado.

En las comunicaciones orales extensas (charla, discurso y conferencia), lo normal es que el emisor sepa más que su auditorio acerca del tema que va a desarrollar. Sin embargo, también pueden presentarse situaciones en las que el emisor y el receptor sepan lo mismo, y otras –poco deseables– en las que el emisor sepa menos que quienes lo escuchan.

Si el orador sabe más, no es difícil para él despertar el interés de sus oyentes y desenvolverse con soltura y seguridad.

Si sabe lo mismo, no necesita hacer un gran esfuerzo de adaptación, aunque debe preocuparse porque su discurso sea atractivo e interesante.

Si sabe menos, el emisor debe tratar de adaptarse a sus oyentes y esforzarse por preparar su discurso de manera óptima, con el fin de elevarse hasta el nivel de conocimiento de los receptores.

Por supuesto que, cualquiera que sea el grado de conocimiento que el auditorio tenga acerca del tema, es importante que el emisor conozca de antemano las características de sus oyentes, que elabore un esquema perfectamente estructurado de su alocución y que utilice un estilo ameno y un lenguaje comprensible.

Características del público o auditorio

La psicología de masas ha demostrado que el público o auditorio, como grupo social, adopta conductas y actitudes diferentes, y a veces hasta contrarias, a las del individuo considerado independientemente.

La persona que forma parte de un auditorio generalmente sigue las formas de comportamiento del grupo, incluso cuando estas se oponen a sus ideas, creencias y convicciones.

Conviene, por tanto, que el emisor conozca también las características del público como grupo social, para que esté preparado a enfrentar comportamientos que podrían serle desfavorables.

- ☉ En el auditorio, el sentimiento y la emoción predominan sobre la razón, por lo que el público es propenso a las excitaciones emocionales y al contagio afectivo, independientemente de las palabras que pronuncie el orador.

Esas excitaciones y ese contagio pueden observarse, por ejemplo, en situaciones en las que, si un miembro del grupo llora, todos lloran; si uno grita, todos gritan; si uno aplaude, inmediatamente lo hacen todos los demás; si uno empieza a tirar objetos, las otras personas también los tiran.

- ☉ La actitud del público frente al orador varía a lo largo de la disertación: al principio es solamente de curiosidad e interés, pero luego puede ser de aceptación, de respeto, de confianza, de admiración o hasta de rechazo, según la forma como actúe y se desenvuelva el orador.
- ☉ Es común que el grupo se solidarice con las personas que interrumpen al orador, ya sea que lo hagan con el fin de aclarar dudas o también para contradecirlo o para poner a prueba su paciencia o su grado de conocimiento del tema que está desarrollando. Esto sucede, sobre todo, si el orador no satisface las expectativas del auditorio.

- ☉ Generalmente el público rechaza todo lo que implique cambio o innovación. Por eso se resiste, consciente o inconscientemente, a que el orador le haga cambiar sus ideas, gustos, intereses y manera de comportarse.
- ☉ El auditorio se interesa sin dificultad en todo lo que tenga relación con su vida, en lo que pueda ayudarle a alcanzar la felicidad y en lo que le facilite la realización de sus proyectos.

Cómo reaccionar ante las interrupciones

El orador debe tener presente que las interrupciones pueden servirle para consolidar su reputación ante quienes lo escuchan, pero también para perder prestigio delante de ellos. Todo depende de la manera como reaccione ante las interrupciones y de la forma como conteste las preguntas. También debe recordar que, desde el momento en que una persona interrumpe su discurso, muchos de los oyentes se convierten en aliados de esa persona, y que cualquier desaire, falta de atención o descuido en responder sus preguntas será considerado por los demás como una afrenta personal.

Y no debe olvidar que la actitud que adopte ante una consulta determinará, en adelante, la conducta de los oyentes: si estos han quedado satisfechos con la respuesta, se pondrán de parte suya durante el resto de la disertación; de lo contrario quedarán predisuestos para la controversia, y en cada nueva interrupción serán más agresivos que en la anterior, con lo que aumentará la hostilidad en el auditorio: personas que cuchichean, se retiran abruptamente o miran el reloj; rostros airados, ceños fruncidos, sonrisas burlonas, ojos vidriosos y otras muestras de desacuerdo que le irán creando una atmósfera francamente insoportable.

RECOMENDACIONES

- ☉ Acepte amablemente las interrupciones.
- ☉ Escuche las preguntas con interés.
- ☉ Demuestre serenidad, buena disposición y deseos de servir.
- ☉ Conteste las preguntas con seguridad y en forma sencilla, clara y pausada.
- ☉ Si es necesario, ilustre su respuesta con ejemplos o imágenes que ayuden a aclarar las dudas y a comprender mejor las ideas.

Receptores negativos

A veces las interrupciones del auditorio no tienen como finalidad aclarar ninguna duda, sino que persiguen otros fines: contradecir al orador, burlarse de él, desautorizar sus palabras, poner a prueba sus conocimientos y otras más. Las interrupciones de este tipo son provocadas por receptores negativos, los cuales, en términos generales, podrían tipificarse de la siguiente manera:

El tímido

El receptor tímido generalmente permanece callado, pero de vez en cuando se atreve a cuchichear y a reír burlescamente con su compañero de asiento. Esta interrupción podría distraer al orador y hacer que su tranquilidad y aplomo se tambaleen.

En situaciones como esas, lo recomendable es que el orador mantenga la serenidad, sin darle importancia a la molestia que esas veladas interrupciones le ocasionan, o que utilice algún recurso que obligue al receptor a prestarle atención de inmediato: mirarlo sostenidamente, narrar una anécdota que capte su interés o preguntarle si requiere alguna aclaración o si tiene algún problema.

Ese recurso será suficiente para que el tímido se abstenga en adelante de interrumpir, pues no querrá verse de nuevo apelado directamente por el orador.

El impulsivo

El receptor impulsivo interrumpe al orador con expresiones espontáneas, a veces agrias y violentas, cuando lo que acaba de escuchar se opone a sus ideas, creencias o convicciones. Se deja llevar por su primer impulso y pronuncia en voz alta frases con las que manifiesta su desacuerdo: ¡Mentira!, ¡Jamás!, ¡Imposible!

El orador debe evitar pedirle que repita las palabras o hacerle preguntas que lo intimiden delante del auditorio.

Pero conviene que trate de conocer la duda, la falsa interpretación o el motivo del desacuerdo, formulando esa duda en voz alta, con palabras sencillas, de manera que el receptor tenga que responder solamente con monosílabos o con movimientos de cabeza.

Luego el orador aclara la duda con amabilidad o trata de dar una explicación a lo que motivó la reacción impulsiva del receptor.

El engreído

El receptor engreído es el individuo que, consciente de que tiene facilidad de palabra, trata de sobresalir y de atraer la atención del auditorio. Formula preguntas que él mismo se contesta, en su afán de demostrar que es buen conocedor de la materia. Trata de confundir al orador y de impresionar a los oyentes con un lenguaje artificioso y embrollado, y hace preguntas complicadas y ajenas al tema, movido por el deseo de lucirse delante de los demás.

En los casos en que algún receptor presuntuoso pone a prueba la paciencia del orador, este debe aceptar la interrupción con una serenidad imperturbable.

Conviene que repita en voz alta la pregunta del receptor para que todos la conozcan, y que luego la responda de manera clara y concisa. Si la consulta se refiere a algún tema que se tratará más adelante, el orador debe agradecerle a quien la formuló el interés manifestado hacia la materia y luego rogarle que tenga la amabilidad de esperar hasta ese momento, para no alterar el orden de la exposición.

Si el individuo jactancioso insiste en seguir interrumpiendo, el orador debe pedirle cortésmente que espere el final de la exposición, para poder aclararle con gusto todas sus dudas o dialogar con él.

El agresivo

El receptor agresivo es el individuo que manifiesta una fuerte inclinación por las discusiones y que encamina toda conversación hacia la disputa.

Trata de sembrar la desconfianza hacia el orador con expresiones que van calando poco a poco en el ánimo de los oyentes: ¡Tengo mis dudas! ¡Pues quién sabe! ¡Qué va! ¡Yo no diría eso!

Opina sobre cualquier tema, como si fuera un entendido en la materia, y pronuncia frases desafiantes con tal de irritar a su interlocutor y de entablar una polémica: ¡A mí con esas! ¡Me lo va a decir a mí! ¡Si lo sabré yo!

Cuando se presentan interrupciones de este tipo, el orador debe recibirlas con serenidad y mostrarse amable y afectuoso, a pesar de la actitud desafiante de quien las ocasiona. No debe dejarse arrastrar al diálogo ni a la discusión, pues de ahí podría pasar fácilmente a la disputa, meta perseguida por el provocador.

Es más conveniente que lo invite amablemente a proseguir, y que lo deje hablar, de manera que, al verse obligado a improvisar, ponga de manifiesto sus errores,

su desconocimiento de la materia y la inconsistencia y falta de profundidad de sus argumentos.

En seguida el orador retoma la palabra, para sacar al pendenciero de esa situación embarazosa, haciendo ver a los demás que es más conveniente para todos continuar ordenadamente la exposición, que enfrascarse en una discusión que a nada provechoso podría conducir.

El injurioso

Finalmente, las interrupciones también pueden ser ocasionadas por individuos groseros e irrespetuosos, personas envidiosas o resentidas con la sociedad, que manifiestan su inferioridad moral y cultural profiriendo contra el orador palabras soeces, insinuaciones desagradables, frases ofensivas y ataques personales.

Ante las ofensas –de cualquier tipo que sean– el orador debe comportarse dignamente, con serenidad y nobleza, y proseguir su discurso sin darse por aludido, demostrando con ello que no lo afectan los exabruptos de sujetos irrespetuosos, y que está muy por encima de esas acciones reprochables. Jamás debe rebajarse a contestar con el mismo tono de sus agresores.

Interrupciones de origen patológico

Excepcionalmente también pueden presentarse interrupciones involuntarias, totalmente impredecibles, causadas por problemas patológicos de los oyentes. Entre los problemas de origen patológico se encuentran los siguientes:

- a. Enfermedad o muerte
- b. Embriaguez o ataque de locura
- c. Problemas de neurosis

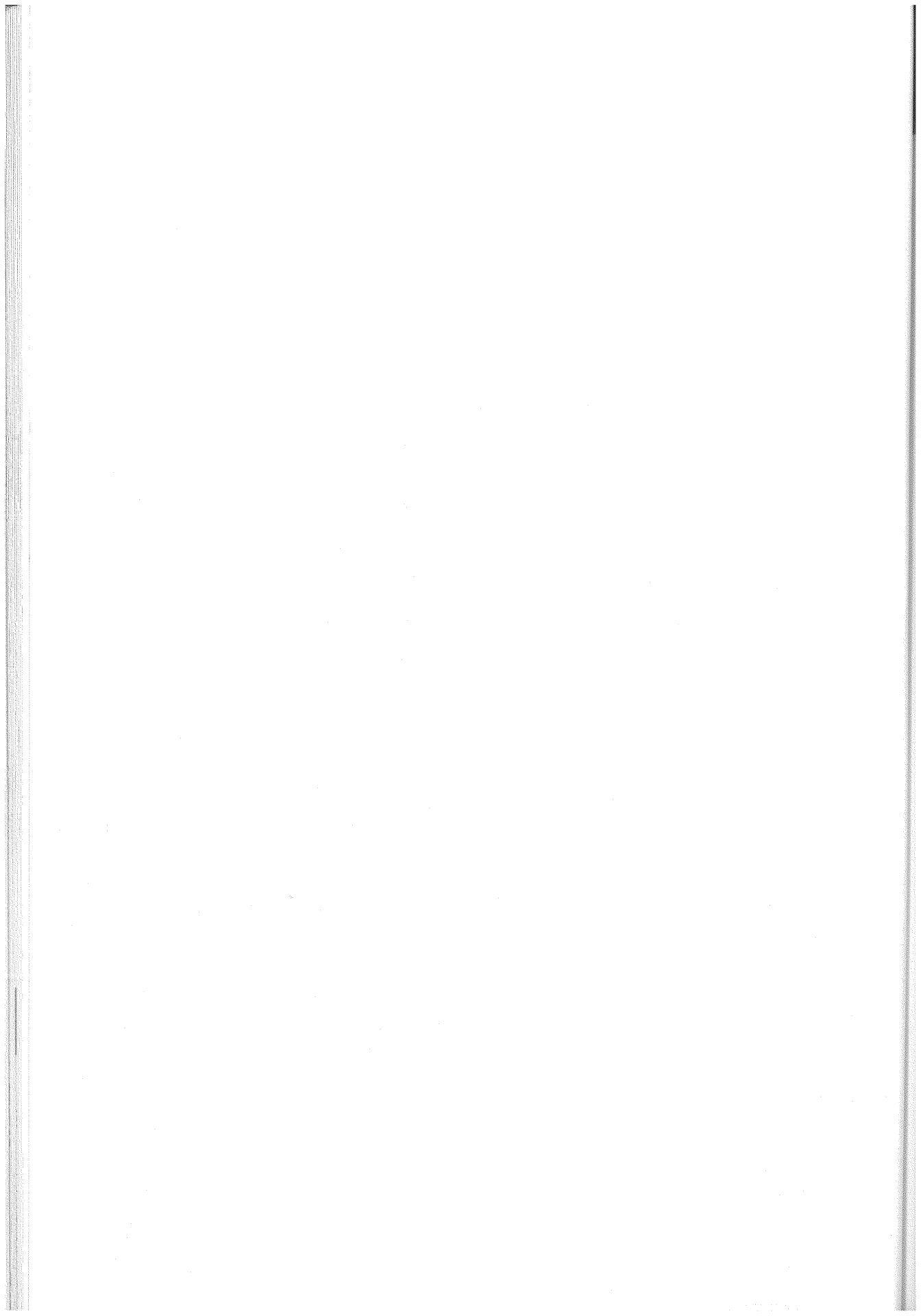
En caso de enfermedad súbita o de muerte repentina de alguno de los asistentes, el orador debe tratar de conservar la calma e invitar a los demás a mantenerla también. Él es el indicado para tomar las medidas más rápidas y oportunas: buscar la ayuda de un médico, solicitar que se pida el servicio de una ambulancia y desalojar el recinto.

En situaciones como esas, el orador debe suspender el acto en seguida, ya sea en forma momentánea o definitivamente.

Cuando la disertación se ve interrumpida por la presencia de un ebrio, la aparición de un demente o el ataque de locura de alguno de los asistentes, el orador debe suspender el acto inmediatamente, y no continuarlo hasta que los organizadores hayan logrado tranquilizar a la persona enferma o alejarla del lugar.

En cuanto a los neuróticos, aunque de ordinario suelen comportarse como personas normales, cuando entran en crisis pueden volverse belicosos y ofensivos. Y si esto les sucede mientras escuchan una alocución, no es raro que la emprendan contra el orador. Las palabras conciliadoras de este de nada servirían, pues cuanto más se procura calmarlos, más se enfurecen y suben el tono de la voz.

Por eso, lo más aconsejable es que el orador suspenda el acto de inmediato, y que no lo reanude hasta que la persona neurótica se haya retirado (por sus propios medios o por solicitud de los organizadores). Luego debe continuar como si nada hubiese sucedido, sin darle mayor importancia al contratiempo.



FORMAS BREVES DEL DISCURSO

¿Quién no se ha visto, en algún momento de su vida, comprometido a pronunciar “algunas palabras” frente a un grupo de amigos o de compañeros? ¿Y quién no ha experimentado una especie de agitación interna, de turbación, al tener que colocarse delante de ellos para improvisar un pequeño discurso, mientras todos escuchan en silencio? Lo que todos deseáramos saber en esos momentos es *qué decir* y *cómo decirlo*.

La sensación que muchos de nosotros experimentamos en esas circunstancias es totalmente normal y comprensible, dado que no todos estamos capacitados para desempeñar airoosamente el papel de oradores.

La oportunidad de pronunciar “algunas palabras” delante de un grupo surge, por ejemplo, cuando se tiene que presentar a un conferencista delante de un auditorio, cuando se desea felicitar a un compañero que se va a jubilar, cuando se celebra el cumpleaños o la graduación de algún amigo, con ocasión de despedir a un compañero de trabajo, en el momento de ofrecer a alguien un regalo de agradecimiento o para brindar por algún acontecimiento especial.

Las pequeñas alocuciones que se pronuncian en esas circunstancias —y que aquí hemos denominado formas breves del discurso— deben caracterizarse por su espontaneidad. El orador tiene que expresarse con sencillez y vivacidad, para que logre conseguir el fin que se propone: felicitar, convencer, emocionar al público o entusiasmar a quienes asisten a la reunión, entre otros.

Asimismo debe evitar las poses estudiadas y la gesticulación, ya que con ellas perdería credibilidad ante los oyentes y desvirtuaría la naturaleza de la celebración.

Las formas breves del discurso más comunes son las presentaciones, los agradecimientos, las felicitaciones y los brindis.

Existen otras formas breves del discurso –no necesariamente relacionadas con acontecimientos especiales– que también conviene conocer a fondo porque se utilizan con bastante frecuencia. Se trata del relato oral y el comentario oral.

Las presentaciones

Estas alocuciones breves se pronuncian, generalmente, cuando se desea que los miembros de un grupo conozcan a una persona que va a relacionarse con ellos, ya sea para dictar una conferencia, ocupar un cargo de importancia en la empresa o impartir un curso.

En la presentación debe mencionarse el nombre completo de la persona presentada, su profesión y algunos datos sobresalientes relacionados con su vida. Si va a dictar una charla o una conferencia, lo mismo que si va a impartir un curso, debe recordarse el tema que la persona va a desarrollar, y, si va a desempeñar algún cargo importante en la institución, debe indicarse cuál es ese cargo. En casos en que se considere necesario, se le puede agradecer al presentado por permitirle al grupo compartir con él alguna actividad especial.

RECOMENDACIONES

- ☉ Salude al público antes de empezar la presentación. Si hay personas de diferente rango, el saludo se hace en orden jerárquico (ejemplo: rector, decano, director, profesores, estudiantes).
- ☉ Sea breve. El público está impaciente por escuchar al orador.
- ☉ No empiece con excusas ni con humildades ficticias.
- ☉ No comience la presentación con frases como las siguientes: El señor aquí (o acá) se llama... El señor a mi lado se llama... Este señor se llama... Me toca presentarles al señor... Me pidieron que presentara al señor... Tengo que presentarles al señor...
- ☉ Es mejor que comience con frases como estas: Tengo mucho gusto en presentarles al señor... Me complace mucho presentarles al señor... Tengo el honor (el placer, la honra) de presentarles al señor... Me siento muy honrado (muy complacido) en presentarles al señor... Para mí es un honor (un placer, un privilegio) presentarles al señor...

- ☉ Mencione el nombre completo del presentado, su grado académico (si lo tiene), el puesto que desempeña, su ocupación, el título de la conferencia, el tema del curso que va a impartir o la naturaleza del trabajo que va a realizar con el grupo.
- ☉ Diga algo que despierte la simpatía de los oyentes hacia el presentado y hacia el tema de su discurso. Predispongálos favorablemente a la escucha.
- ☉ Sea mesurado en los elogios. No exagere.
- ☉ No trate de lucirse ni de hacerse el gracioso.
- ☉ No concluya la presentación diciendo: Eso es todo. No tengo nada más que decir. Ya terminé.
- ☉ Es preferible que concluya diciendo: Queda con ustedes el señor... Le cedo la palabra al señor... Espero que aprovechen al máximo la conferencia (la charla, la lección, el curso) del señor... Espero que disfruten de la... Seguramente será de gran provecho para todos la... ¡Muchas gracias!

Los agradecimientos

Los agradecimientos son alocuciones breves que se dirigen a personas que han realizado alguna obra notable en beneficio del grupo o de la colectividad.

Generalmente las palabras de gratitud van acompañadas con la entrega de algún obsequio para la persona agasajada.

En estas alocuciones debe mencionarse el nombre completo de la persona que se va a homenajear, además de su grado académico y el puesto que desempeña. Es importante también destacar alguna de sus cualidades más sobresalientes y rememorar el hecho o las circunstancias que hayan motivado el homenaje de agradecimiento.

RECOMENDACIONES

- ☉ Salude a los presentes, en orden jerárquico.
- ☉ Sea breve, parco en los elogios. Todos conocen bien al homenajead.
- ☉ Refiérase al motivo del agradecimiento con sinceridad, sin exageraciones.
- ☉ Desarrolle alguna idea relacionada con el motivo de la celebración.
- ☉ No aburra al auditorio con frases y palabras vacías.



Las felicitaciones y los brindis

Las felicitaciones y los brindis se ofrecen normalmente con motivo de celebrar matrimonios, bautizos, cumpleaños, graduaciones y aniversarios de bodas, entre otros acontecimientos.

RECOMENDACIONES

- ☉ Salude a los presentes.
- ☉ Sea breve. El grupo desea festejar un acontecimiento, no escuchar un largo discurso.
- ☉ Refiérase a alguna cualidad sobresaliente de los festejados.
- ☉ Mencione algún hecho, recuerdo o detalle interesante relacionado con la celebración.
- ☉ Exprese algún buen deseo para los homenajeados.

El relato oral

El relato oral es tan antiguo como la humanidad misma. En todos los pueblos del mundo y en todas las épocas de la historia, han existido personas capaces de entretener a sus oyentes con la narración de hechos reales o ficticios: anécdotas, cuentos, chistes, fábulas, parábolas, leyendas y otros.

Tanto los forjadores de culturas milenarias como los grandes filósofos y educadores, los creadores de las religiones más difundidas en el mundo e incluso muchos campesinos llenos de sabiduría, se han servido del relato oral para divertir o entretener a sus oyentes, comunicarles alguna enseñanza moral o filosófica o inculcarles normas de conducta.

Baste recordar las parábolas que Cristo relataba a sus seguidores, y las leyendas de la cegua y el cadejos con que los abuelos del campo todavía mantienen en suspenso a los que se sientan a su alrededor para escucharlos. ¿Y en qué reunión social no aparece un buen relator de chistes y anécdotas, con los que entretiene por largas horas a los invitados?

A pesar de ser tan antiguo, el relato oral tiene vigencia en nuestros tiempos, pues todas las personas se sienten complacidas al escuchar a quien sabe relatar historias con gracia y naturalidad. Ahora bien, ¿cómo llegar a ser un excelente narrador?, ¿cómo conseguir que los oyentes escuchen de buen grado?, ¿qué hacer para que no se distraigan ni se fatiguen?

Recomendaciones

- ☉ Analice las características, gustos e intereses de sus oyentes.
- ☉ Escoja un relato cuyo tema sea de interés para el grupo.
- ☉ Utilice un vocabulario adecuado al tema y a las circunstancias.
- ☉ Pronuncie las palabras en forma clara e inteligible.
- ☉ Acompañe sus palabras con los gestos apropiados.
- ☉ No sea monótono. Matice la voz en las distintas partes del relato.
- ☉ Ponga énfasis en donde sea necesario.
- ☉ Trate de crear suspenso mediante pausas y apresuramientos oportunamente intercalados.
- ☉ Asegúrese de que su relato tenga las partes esenciales de toda narración: introducción, desarrollo y desenlace.

El comentario oral

El comentario oral consiste en analizar frente a un grupo de personas, determinados aspectos de un tema o de un problema, con el fin de darles a conocer los propios puntos de vista acerca de él. Se basa, principalmente, en apreciaciones personales.

Su estructura consta de tres partes o elementos:

- a. **Introducción:** En ella se plantea el tema del que se va a hablar.
- b. **Desarrollo:** En esta parte se analizan los diferentes aspectos del tema: pros, contras, causas, consecuencias, implicaciones y peligros, entre otros.
- c. **Conclusión:** En ella se sintetiza lo que se ha analizado y se plantea una solución personal, en la cual generalmente va implícita la intención de persuadir, en algún sentido, a los oyentes.

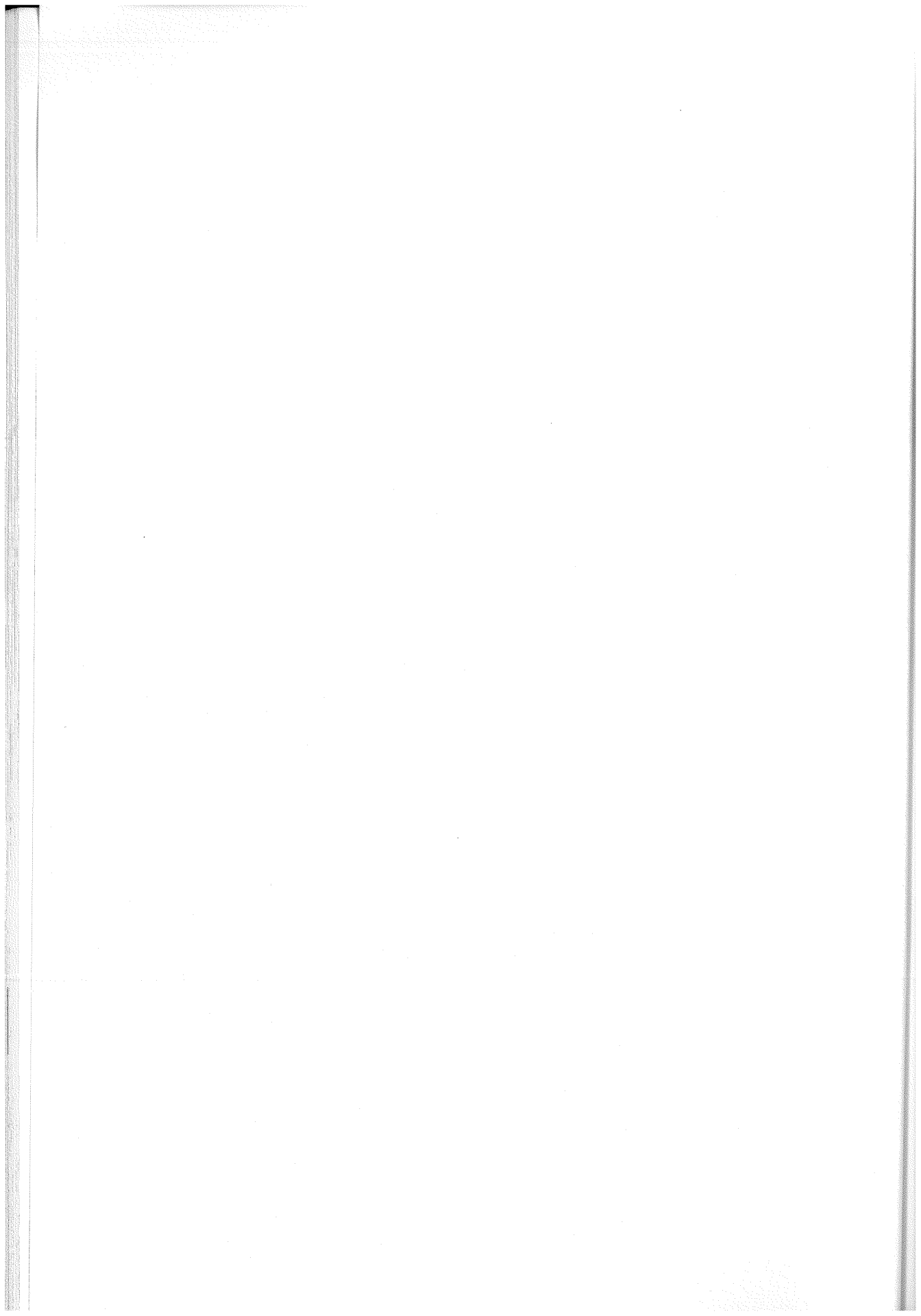
RECOMENDACIONES

- ☉ Sea breve. Las personas se distraen con facilidad. Si usted se extiende demasiado, pronto dejarán de escucharlo.
- ☉ Sea concreto. Si empieza a divagar, no podrá convencer a los oyentes de las tesis que usted desea defender.
- ☉ Exponga sus ideas en forma ordenada, clara y concisa.

- ☉ Hable con claridad y utilice un vocabulario sencillo.
- ☉ Demuestre estar convencido de lo que dice.
- ☉ Sea original. Dele un enfoque personal a sus ideas. Evite utilizar frases trilladas y caer en lugares comunes.
- ☉ Si trata de persuadir hágalo con discreción, pues a nadie le gusta sentirse manipulado u obligado a aceptar las ideas de otro.

EJERCICIOS

1. Presente ante el grupo a alguno de sus compañeros.
2. Dirija unas palabras de agradecimiento en nombre de su grupo a alguna de las siguientes personas:
 - a. A un profesor, al finalizar el curso lectivo
 - b. Al jefe de su oficina, en la fiesta de fin de año
 - c. A una persona que ayudó a los habitantes de su comunidad después de una inundación
3. Ofrezca un brindis para celebrar alguno de los siguientes acontecimientos:
 - a. El matrimonio de unos amigos
 - b. La graduación de un pariente
 - c. El cumpleaños de una amiga
 - d. Las bodas de oro matrimoniales de unos vecinos
4. Narre ante sus compañeros alguna anécdota interesante de su vida o algún hecho de su niñez que todavía recuerde con emoción.
5. Prepare un comentario bien estructurado y pronúncielo delante de sus compañeros. Puede elegir alguno de los temas siguientes o escoger otro que sea de su preferencia.
 - a. Las campañas políticas en nuestro país
 - b. La atención en la Caja Costarricense de Seguro Social
 - c. La contaminación ambiental
 - d. La mendicidad en San José



DINÁMICAS DE GRUPOS

Recibe el nombre de dinámicas de grupos el conjunto de técnicas de discusión o de exposición de temas, en las que varias personas expresan sus conocimientos o manifiestan sus puntos de vista, con el fin de llegar a conclusiones satisfactorias.

Esas técnicas ejercitan la mente de los participantes en la exposición de sus ideas y en la defensa de sus opiniones. Además, al brindarles a los oyentes la oportunidad de escuchar posiciones diferentes y hasta contrarias a las propias, les permite a estos descubrir que la verdad no es absoluta, y que, por tanto, en la vida no deben adoptarse posiciones inflexibles o dogmáticas.

Las técnicas de discusión o de exposición en grupo son muy utilizadas en la actualidad, tanto para buscarles solución a variados problemas, como para procurar el enriquecimiento intelectual de los oyentes, por lo que es conveniente adquirir las destrezas que permitan participar activamente en ellas.

Existen dos tipos de dinámicas de grupos:

- ☉ Con participación masiva
- ☉ Con participación selectiva

Dinámicas de grupos con participación masiva

Estas técnicas permiten la participación activa de todo el auditorio. Son dirigidas por un moderador, quien debe preocuparse por mantener el orden en la discusión y por crear un clima de cordialidad y tolerancia entre los asistentes.

Entre las dinámicas de grupos con participación masiva, las más usuales son el foro, el Phillips 6-6 y la comisión.

Foro

El foro consiste en que los asistentes discuten, de manera informal, asuntos relacionados con un tema. Todos los presentes tienen la oportunidad de manifestar sus opiniones y de rebatir las contrarias, siempre que sigan el orden indicado por el moderador.

Cine-foro

La discusión del cine-foro gira en torno a aspectos relacionados con una película conocida de antemano por los asistentes o proyectada al principio de la sesión.

El moderador se encarga de ir sugiriendo los aspectos del filme que se van a estudiar y de conducir la discusión de manera que sea ordenada y provechosa.

Disco-foro

Para realizar esta actividad, los asistentes escuchan un disco y luego discuten algún aspecto relacionado con él: letra, música, mensaje y ejecución, entre otros.

El moderador puede indicar previamente cuál será el asunto que se va a analizar, con el fin de que los participantes presten atención especial a ese aspecto.

Después de agotar la discusión del primer asunto, puede continuarse con otros de acuerdo con las indicaciones del moderador.

Si se desea, también pueden escucharse dos o tres discos en vez de uno, para establecer una comparación entre ellos.

Panel-cine-foro

Primero se realiza un panel, integrado por especialistas en cinematografía, quienes analizan aspectos relacionados con la película que se va a proyectar después: técnicas cinematográficas, temática, mensaje, actuaciones, música, efectos de sonido, vida del autor, u otros.

A continuación se proyecta la película, y después el público inicia la discusión, con base en el panel inicial y siguiendo el orden indicado por el moderador. (véase PANEL)

Simposio-foro

El simposio-foro consta de dos partes. En la primera, tres o cuatro expertos desarrollan sucesivamente diferentes aspectos de un mismo tema. (véase SIMPOSIO)

En la segunda, el auditorio participa formulando preguntas a los integrantes del simposio o manifestando sus opiniones personales.

Toda la actividad es coordinada por un moderador.

Phillips 6-6

La totalidad del auditorio se divide en grupos de seis personas, para discutir durante seis minutos algún aspecto del tema seleccionado.

En seguida, un representante de cada grupo lee ante los demás el informe y las conclusiones de su equipo, para que todos en conjunto formulen unas conclusiones generales.

Lo mismo se hace, sucesivamente, con todos los aspectos del tema que se quieran discutir o estudiar.

Comisión

El trabajo en comisiones consiste en que los asistentes forman pequeños grupos, en cada uno de los cuales se discute o se estudia un aspecto diferente del mismo tema.

Después de esa etapa de discusión o estudio, cada grupo presenta a la asamblea un informe del trabajo realizado, con las conclusiones correspondientes, las cuales son discutidas por la concurrencia antes de que sean aprobadas o rechazadas.

RECOMENDACIONES

- ☉ Participe activamente en las discusiones, demostrando interés y aportando ideas útiles y oportunas.
- ☉ Sea claro y breve en sus participaciones.
- ☉ No acapare el uso de la palabra. Otros también tienen ideas importantes que expresar.
- ☉ No interrumpa a los demás cuando estén hablando y escúchelos atentamente.
- ☉ No imponga arbitrariamente sus puntos de vista y trate de comprender los de los demás.

Dinámicas de grupos con participación selectiva

Estas dinámicas cuentan solamente con un número reducido de participantes. El auditorio escucha receptiva y pasivamente.

Las más comunes son el simposio, la mesa redonda, el debate público, el panel y la entrevista.

Simposio

El simposio es una forma de discusión pública en la que participa un equipo de tres, cuatro o más especialistas, quienes desarrollan sucesivamente, en forma expositiva, diferentes aspectos del mismo tema.

Esta dinámica es muy provechosa para los oyentes, porque les permite adquirir conocimientos ricos y variados acerca del mismo tema, además de formarse en poco tiempo un panorama general acerca de él.

En el simposio el público se limita a escuchar, pero la actividad puede continuar con un foro o con un panel. En el primer caso se les da oportunidad a los asistentes de formular sus preguntas, de plantear sus dudas o de expresar sus puntos de vista (véase SIMPOSIO-FORO). En el segundo se lleva a cabo un diálogo amistoso entre los disertantes, para que intercambien sus opiniones y argumentos relacionados con el tema en discusión (véase PANEL).

La duración total del simposio generalmente es de una hora, distribuida en lapsos de diez, quince o veinte minutos para cada uno de los expositores.

La actividad debe estar presidida por un moderador o coordinador, a quien le corresponde efectuar una sesión previa con los participantes, para que estos lleguen a un acuerdo acerca de la división lógica del tema, el orden de presentación de los subtemas y el tiempo que se destinará a cada exposición.

Al moderador le corresponde, también, controlar que los oradores no sobrepasen el tiempo que se les ha asignado para su intervención.

Desarrollo

1. El moderador menciona claramente el tema del simposio y los subtemas en que se ha dividido.
2. Luego hace una presentación general de los expositores, indicando el aspecto particular que le corresponde desarrollar a cada uno de ellos (véase PRESENTACIONES).

3. Enseguida explica brevemente el procedimiento que se va a seguir en la actividad y la manera como se controlará el tiempo de cada intervención.
4. Después cede la palabra al primer expositor, según el orden establecido en la sesión preliminar, teniendo cuidado de mencionar nuevamente su nombre, título académico, cargo (si lo tiene) o méritos personales relevantes.
5. Va cediendo la palabra, en su orden, a los demás participantes, haciendo la presentación previa de cada uno de ellos.
6. Una vez concluidas las exposiciones, el moderador puede recopilar en una síntesis las principales ideas expuestas o dar paso a la siguiente actividad (panel, foro, etcétera).

RECOMENDACIONES

- ☉ Prepare su disertación en forma concisa y bien organizada.
- ☉ Sea claro y ameno en la exposición.
- ☉ No sobrepase el tiempo que le asignaron para su intervención.
- ☉ Si usted es el moderador, sea breve. El público se ha reunido para escuchar a los especialistas, no a usted.
- ☉ Trate de crear una atmósfera favorable, para que el auditorio escuche con atención.

Mesa redonda

En la mesa redonda participa un grupo de tres, cuatro o hasta seis expertos en alguna especialidad, los cuales sostienen puntos de vista diferentes e incluso contradictorios acerca de un mismo tema.

Es requisito indispensable que los expositores dominen la materia y que tengan habilidad para exponer con gracia y propiedad sus ideas y defender con seguridad sus puntos de vista.

La confrontación de opiniones diferentes u opuestas tiene la gran ventaja de que el auditorio puede formarse una opinión global acerca del tema, y no quedarse con una visión parcializada, como sucede con la conferencia.

Lo mismo que el simposio, la mesa redonda debe ser coordinada por un moderador, quien reúne previamente a los participantes para que se pongan de acuerdo acerca del tema que van a discutir y el orden y la duración de las exposiciones.

Es conveniente que la duración total de la mesa redonda sea de cincuenta minutos o un poco menos. Conviene, también, que la participación de cada expositor no pase de diez minutos, con el fin de que al terminar las exposiciones quede tiempo para que los oyentes puedan formular sus preguntas a los oradores.

Desarrollo

1. Al abrir la sesión, el moderador menciona el tema que se va a discutir, explica el mecanismo que se va a seguir en la actividad, hace la presentación de los expositores y agradece cordialmente a estos su participación.
2. El moderador cede la palabra al primer expositor y luego lo hace con todos los demás, en su momento.
3. Cada uno de los participantes diserta durante un lapso de diez a quince minutos aproximadamente.
4. El moderador avisa a cada participante que está por concluir su período de participación o le advierte de manera discreta que ha sobrepasado su tiempo.
5. Una vez concluidas todas las intervenciones, el moderador resume las ideas principales expuestas en cada una de ellas, tratando de establecer contrastes o señalando sus diferencias más notorias.
6. El coordinador puede invitar a los participantes a intervenir nuevamente durante unos dos o tres minutos cada uno, para darles la oportunidad de ampliar, aclarar o concretar lo expuesto anteriormente o de rebatir algún punto de vista de los otros expositores.
7. El moderador sintetiza de nuevo lo expuesto, señalando los puntos de coincidencia que se hayan producido en la discusión.
8. Luego invita al público a formularles preguntas a los participantes, para que aclaren sus dudas acerca del tema desarrollado.
9. Cada persona tiene derecho a una sola pregunta.
10. Esa pregunta puede dirigirse a todos los integrantes de la mesa o a alguno de ellos en particular, y debe formularse preferentemente por escrito, con el nombre o la firma de quien la hace.
11. Concluida la sesión de preguntas, el moderador agradece nuevamente a los expositores su participación, y al público, su asistencia.

RECOMENDACIONES

- ☉ Seleccione cuidadosamente el material que le servirá para su exposición.
- ☉ Hable con voz sonora y bien modulada.
- ☉ Apoye sus puntos de vista en razonamientos sólidos y convincentes.
- ☉ Exprese sus ideas y argumentos con energía, claridad y concisión.
- ☉ No haga aseveraciones de las que no pueda aportar pruebas suficientes.
- ☉ Controle los nervios y mantenga la serenidad.
- ☉ Si le corresponde actuar como moderador, sea breve, objetivo e imparcial en todas sus intervenciones.

Debate público

En el debate público dos expertos discuten acerca de un tema o de un problema, de manera organizada y respetuosa, con la guía de un moderador. Los participantes sostienen puntos de vista contrarios o defienden argumentos que chocan entre sí.

Uno de los participantes presenta su tesis y la defiende con todos los argumentos de que pueda disponer. El otro, su oponente, ataca la tesis del primero con todos los medios que tenga a su alcance, a la vez que defiende sus propias opiniones.

El debate permite al auditorio conocer todos los argumentos en pro y en contra acerca del tema seleccionado, mediante la exposición de criterios opuestos.

Es una técnica muy utilizada en las campañas electorales, porque permite a los candidatos dar a conocer sus puntos de vista acerca de asuntos de interés público o demostrar superioridad intelectual frente al opositor.

Desarrollo

1. El moderador del debate plantea el tema o el problema que se va a discutir.
2. Luego presenta a los participantes ante el público.
3. En seguida abre el debate con una pregunta dirigida a los dos participantes o con una aseveración que pueda promover la discusión.
4. A continuación cede la palabra, por turno, a los oradores.
5. Después permite nuevas participaciones, para que los expositores puedan refutar puntos de vista contrarios a los suyos o aportar nuevos argumentos que refuercen los propios.

6. Una vez finalizado cada punto de la discusión, el moderador resume lo expuesto y hace otra pregunta para iniciar el debate de un nuevo punto.
7. Si alguno de los oradores se exalta o trata de monopolizar la palabra, el moderador lo interrumpe con tacto y lo hace volver al orden con amabilidad.
8. Si es necesario solicitar la aclaración o la ampliación de alguno de los puntos ya desarrollados, el moderador hace preguntas directas a alguno de los participantes.
9. Agotados los temas de discusión, el coordinador presenta un resumen final de todo lo expuesto y discutido.
10. Para terminar, el coordinador agradece a los participantes su intervención.

RECOMENDACIONES

- ☉ Formule sus tesis con claridad y precisión.
- ☉ Justifique su posición con razonamientos válidos y defiéndala con argumentos sólidos y pruebas contundentes.
- ☉ Evite las repeticiones innecesarias, las contradicciones y las argumentaciones incoherentes.
- ☉ Hable con voz clara y bien modulada.
- ☉ Escuche a su oponente y trate de comprender sus puntos de vista.
- ☉ No se exalte. Mantenga la serenidad en todo momento.
- ☉ Si su oponente le demuestra que usted está equivocado, tenga la valentía de aceptar el error honestamente y de cambiar de opinión con dignidad.

Panel

El panel consiste en que un grupo de expertos dialoga acerca de un tema relacionado con su especialidad. Sus opiniones acerca del asunto pueden ser afines o divergentes. La actividad se realiza ante un público y tiene que ser conducida por un moderador.

Mientras que en el simposio los expertos o especialistas exponen un aspecto particular del tema, en el panel dialogan entre sí e intercambian amistosamente sus puntos de vista, los cuales son enfocados desde el campo de especialización de cada uno.

Aunque el diálogo es bastante informal y aparenta ser espontáneo e improvisado, en él debe seguirse una secuencia lógica, prevista en un esquema, de manera que los participantes no se salgan del tema y puedan desarrollar sus ideas en forma ordenada y coherente.

Para ello es conveniente que el moderador convoque a los participantes a una reunión previa, en la cual se prepare un plan de la actividad y se establezcan los temas y subtemas que en ella se van a desarrollar, la duración que tendrán las intervenciones, el mecanismo que se seguirá y otros aspectos relacionados con el acto.

El número de integrantes del panel puede ser de cuatro a seis, y la duración total de la actividad no debe pasar de una hora.

El panel puede complementarse con un foro, a fin de que los asistentes tengan la oportunidad de expresar sus puntos de vista o de formular preguntas para aclarar sus dudas. Las preguntas pueden hacerse oralmente, después de pedir la palabra al moderador, o también formularse por escrito, en papeles entregados previamente para ese efecto.

Otra variante que puede aplicarse es que, una vez concluida la discusión de cada uno de los subtemas, el moderador interrumpe el diálogo para invitar a los asistentes a intervenir con sus preguntas, observaciones y opiniones. Este sistema tiene la ventaja de que mantiene vivo el interés del auditorio y de que permite una mejor asimilación de las ideas, por el hecho de ir desglosando el tema en sus aspectos más importantes. Cuando se trata de la toma de decisiones de un grupo, este método facilita la participación democrática de todos los asistentes.

Desarrollo

1. El moderador presenta ante el público a los miembros del panel.
2. En seguida formula la primera pregunta, que va dirigida a todos los panelistas.
3. Luego esa pregunta es contestada por cualquiera de los participantes y de esta manera queda abierto el diálogo entre todos ellos.
4. El moderador controla que las intervenciones de los participantes sean de pocos minutos, y aclara o sintetiza para los oyentes las intervenciones extensas o confusas, pero evitando manifestar sus propias opiniones.
5. Cuando lo cree necesario, solicita a los participantes que amplíen o aclaren algún punto.

6. Si los participantes se desvían hacia otros asuntos, el coordinador los conduce amablemente al tema central.
7. Minutos antes de concluir la actividad, el coordinador invita a los panelistas a que resuman rápidamente lo expuesto.
8. Finalmente plantea para el público las principales conclusiones que puedan derivarse de lo discutido.
9. Si la actividad va a continuar con un foro, el moderador invita a los asistentes a que formulen sus preguntas o que expresen sus puntos de vista.

RECOMENDACIONES

- ☉ Prepárese convenientemente para que no llegue a improvisar.
- ☉ Aporte información interesante y bien fundamentada.
- ☉ Sea breve, claro y ameno en sus intervenciones.
- ☉ Trate de mantener vivo el interés del auditorio.
- ☉ Hable solamente del tema que se está discutiendo.
- ☉ No divague ni trate de monopolizar la palabra.
- ☉ Escuche con atención las ideas de los otros panelistas.
- ☉ Relájese. Mantenga una actitud serena y agradable.

Entrevista

La entrevista está constituida por una serie de preguntas relacionadas con un tema de interés para el auditorio, las cuales se dirigen a una persona experta en su especialidad.

De acuerdo con el número de personas que interrogan al entrevistado, la entrevista puede ser individual o colectiva.

En la entrevista individual solamente una persona interroga al especialista, mientras que en la colectiva varias personas hacen las preguntas.

En ambos casos el entrevistado debe conocer de antemano el tema sobre el cual se le va a interrogar o algunas de las preguntas que se le van a formular.

La entrevista debe ser preparada con una serie de preguntas, a manera de cuestionario, ordenadas en secuencia lógica y relacionadas entre sí.

Además, para que logren su objetivo deben ser breves, concretas, claras, interesantes y bien pronunciadas.

- ☉ **Breves:** que el entrevistado pueda retenerlas fácilmente en la memoria.
- ☉ **Concretas:** que vayan directamente al grano, sin rodeos.
- ☉ **Claras:** que no se presten a ambigüedades o a falsas interpretaciones.
- ☉ **Interesantes:** que se relacionen con aspectos que el grupo desea conocer.
- ☉ **Bien pronunciadas:** que el entrevistado las escuche y comprenda sin dificultad.

Quien realiza la entrevista tiene que ir bien documentado acerca del tema. De esta manera conseguirá que sus preguntas sean razonables y podrá comprender sin dificultad las respuestas del especialista. Debe, además, cuidarse mucho de manifestar sus prejuicios y puntos de vista, pues su participación ha de caracterizarse por la máxima objetividad.

Desarrollo de la entrevista individual

1. El entrevistador presenta ante el auditorio al entrevistado, o alguna otra persona los presenta a ambos.
2. El entrevistador saluda al entrevistado y le agradece su cooperación.
3. En seguida plantea el tema y explica al público los alcances de la entrevista.
4. Continúa con la serie de preguntas que lleva preparadas, hasta agotar el tema.
5. Antes de finalizar la entrevista puede hacer un resumen de lo que ha contestado el especialista, para reafirmar, aclarar o ampliar algunos datos.
6. Para terminar, agradece nuevamente la participación del entrevistado.

Desarrollo de la entrevista colectiva

1. Una persona designada para ello hace la presentación del entrevistado y de los entrevistadores.
2. Luego plantea el tema de la entrevista y explica el procedimiento que se aplicará para llevarla a cabo.
3. En seguida los entrevistadores le plantean sus preguntas al especialista, siguiendo el orden previamente acordado.
4. Finalmente, uno de los entrevistadores (o la misma persona que abrió la sesión) hace una síntesis de lo escuchado.

5. Para concluir la entrevista, uno de los participantes agradece al entrevistado su participación.

Recomendaciones para el entrevistador

- ☉ Cuidese de no hablar mucho (el entrevistado es el especialista, no usted).
- ☉ Haga preguntas concretas, claras, breves e interesantes.
- ☉ Evite las frases agresivas y las preguntas comprometedoras o hirientes.
- ☉ Pronuncie clara y distintamente todas las palabras.
- ☉ Vea a la cara a su interlocutor y escúchelo con atención.
- ☉ No vea las hojas ni baje la cabeza mientras el entrevistado le esté respondiendo.
- ☉ Tenga tacto cuando necesite hacer que el entrevistado vuelva al tema.
- ☉ Demuestre en todo momento gran respeto y amabilidad hacia el entrevistado.
- ☉ Mantenga una postura activa: no cruce los brazos ni las piernas, no se apoye en la mesa del entrevistado ni descargue el peso de su cuerpo en el respaldo del asiento.
- ☉ Despídase amablemente de su interlocutor, sin exageraciones ni frases ampulosas.

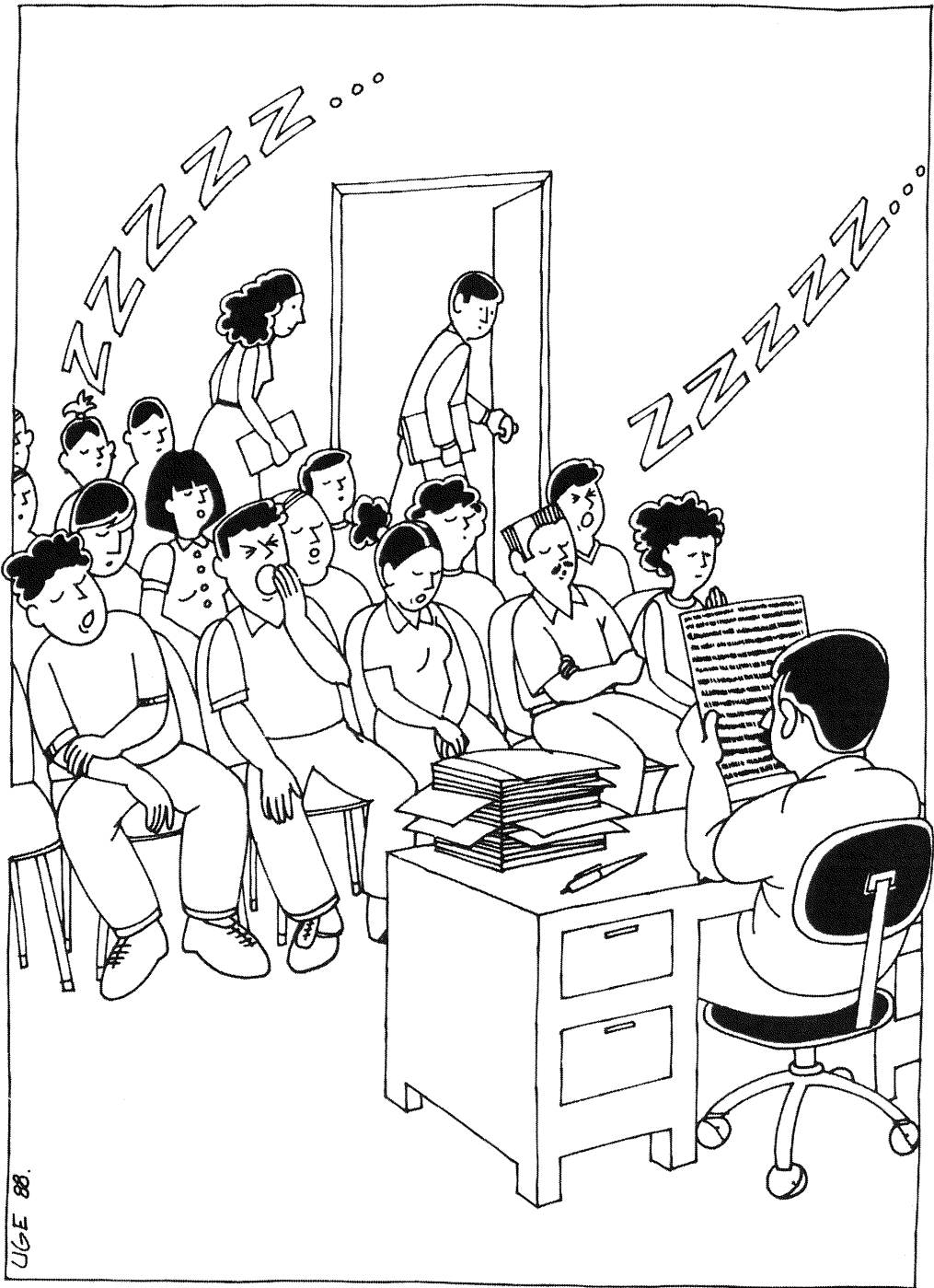
Recomendaciones para el entrevistado

- ☉ Si conoce las preguntas que se le van a formular, prepare convenientemente las respuestas, a fin de que pueda formularlas con claridad y exactitud.
- ☉ Evite las respuestas largas y complicadas.
- ☉ Hable con un tono de voz agradable y apropiado a las circunstancias.
- ☉ Trate de ser ameno para que despierte el interés del auditorio.
- ☉ Deseche el dogmatismo y las actitudes arrogantes.

EJERCICIOS

1. Realice con sus compañeros un cine-foro o un disco-foro.
2. Forme grupos para practicar un trabajo en comisiones. Elija con sus compañeros un tema apropiado.

3. Agrúpese con otros dos compañeros para que prepare con ellos un simposio o una mesa redonda. Nombren un moderador y elijan el tema que van a desarrollar.
4. Póngase de acuerdo con un compañero para presentar ante el grupo un debate acerca de algún tema polémico de actualidad.
5. Prepare una entrevista con alguno de sus compañeros, en la cual uno sea el entrevistado y otro el entrevistador. Pónganse de acuerdo acerca del tema.



DISERTACIONES EXTENSAS

Disertaciones más comunes

Las alocuciones extensas más conocidas son la conferencia, la charla y el discurso. Todas ellas se caracterizan por la unilateralidad de la comunicación –puesto que los receptores permanecen pasivos y en silencio mientras escuchan– y tienen la ventaja de que le permiten al auditorio formarse una idea completa y detallada acerca de un asunto.

Conferencia

La conferencia es una disertación extensa cuyo objetivo principal es brindar conocimientos acerca de algún tema de interés para el auditorio. Todos los esfuerzos del orador, por tanto, deben estar encaminados a que el público logre asimilar el contenido de la exposición.

En la conferencia se utiliza normalmente la forma expositiva, dado que los temas científicos, técnicos y culturales que en ella se desarrollan exigen un tratamiento objetivo y riguroso.

Por la profundidad con que deben tratarse algunos conceptos y a causa de la exactitud que requiere la presentación de algunos datos y la dificultad que presenta la exposición de algunos asuntos, la conferencia puede ser leída en vez de improvisada. Lo ideal, sin embargo, es un término medio, en el que el orador vaya desarrollando ordenadamente los puntos señalados en un esquema preparado con anterioridad.

El orador debe hablar preferentemente de pie, pues esto le permite controlar mejor al auditorio y disponer de mayor libertad de movimiento.

La conferencia no debe extenderse por más de una hora, a menos que el tema sea excepcionalmente interesante o que el orador tenga un talento extraordinario. El disertante debe controlar el tiempo de su exposición, para no retener al público más de lo prefijado.

Charla

La charla es una disertación informal, en la que el charlista desarrolla algún tema con gracia y espontaneidad. Debe caracterizarse, en consecuencia, por la amenidad de la palabra y la fluidez en la exposición de las ideas. Su objetivo principal es (como en la conferencia) informar acerca de algún tema de interés para el auditorio.

Su duración normalmente es de treinta a cuarenta y cinco minutos. Por ser más corta y menos formal que la conferencia y por tener que caracterizarse por su amenidad y espontaneidad, lo aconsejable es que no sea leída sino improvisada, pero siempre dentro de un marco de orden y coherencia en la exposición de las ideas.

Discurso

El discurso es la más literaria y la más retórica de las disertaciones orales. Su duración depende de las circunstancias en que se pronuncia y de las características del auditorio. Según esto, puede durar de media hora a una hora, y, excepcionalmente, hasta tres horas o más.

Aunque en el discurso se transmiten conocimientos, sentimientos y convicciones, su finalidad principal es convencer acerca de unas ideas, para influir en la manera de pensar del auditorio, en su conducta o en sus decisiones, mediante una elocución vibrante y sonora, adornada con recursos propios del lenguaje literario.

Se requiere, por tanto, que el orador dedique todo su esfuerzo a conquistar la voluntad del auditorio y a persuadirlo de la verdad de sus palabras y del fundamento de sus opiniones. Para ello debe saber adaptar su información y razonamientos al nivel de comprensión del auditorio, y tratar de ser muy claro y convincente en la exposición de sus ideas y de sus puntos de vista.

Tipos de oratoria

La oratoria es el arte de persuadir por medio del discurso oral. De acuerdo con la naturaleza y finalidad de la disertación y según la situación o circunstancias en que esta se pronuncia, la oratoria se clasifica en forense, sagrada, militar, política y popular.

Forense

La oratoria forense se emplea en los tribunales de justicia, con el propósito de obtener de los jueces o del jurado la absolución o la condena de una persona.

Del conocimiento de las leyes y de la elocuencia del abogado depende, muchas veces, el que una persona sea condenada o absuelta, ya que los que aplican la justicia son humanos y, por tanto, pueden ser convencidos con los argumentos del fiscal o del abogado defensor.

Ejemplo de oratoria forense:

Precisamente, en los autos no solamente no se ha probado que mi defendido haya dado orden alguna de disponer de los dineros de la Asociación, sino que consta la declaración del señor M. A. que afirma que él no dio orden alguna, ni tiene idea de cómo se utilizaron esos fondos o por qué.

La resolución impugnada, a causa de lo anterior se ve en la necesidad de inventar el concepto de administración "indirecta", precisamente para encubrir el hecho de que los cheques no fueron emitidos por mi defendido y que no están probadas ni orden alguna de su parte ni conocimiento de la emisión de esos cheques.

Con ello, la resolución impugnada aplica erróneamente el artículo 352 y 45 del Código Penal. El primero, porque ese artículo requiere que la administración de los bienes le haya sido confiada al funcionario en razón de su cargo, cosa que no se da en la especie; el segundo, porque el artículo 45 del Código Penal solamente establece dos formas de ser autor: de manera inmediata, caso en el cual el autor tiene que realizar por sí mismo el hecho tipificado, y la manera mediata, cuando el autor utiliza a otra persona como instrumento.

La autoría inmediata de M. A. está excluida, pues por el tenor mismo de los cheques se establece que no fue él quien giró los cheques.

La autoría mediata de M. A. también está excluida, porque esta figura requiere que el autor mediato utilice al mediador del hecho como instrumento. Ahora bien, la utilización de las personas de la Asociación como instrumentos requiere, al menos, que se establezca que el señor M. A. dio las órdenes respectivas para que esos personeros de la Asociación giraran los cheques y que lo hicieran con determinada finalidad.

Lo que puede hacerse jurídicamente es decir que el señor M. A., que según la Ley podía disponer de los bienes de la Asociación para determinados fines, tiene por ello la administración de ellos, y si se dispuso de los bienes para otros fines diferentes

de la Asociación es porque el señor M. A. dio la orden de disponer de ellos, porque solamente él podía dar la orden de disponer de los bienes para fines lícitos. Este argumento carece de lógica, pues de la circunstancia de que M. A. podía disponer de los bienes para fines lícitos, no puede concluirse que haya dispuesto efectivamente de los bienes para fines ilícitos. Sería tan absurdo como responsabilizar a un policía por la detención arbitraria de una persona, partiendo del hecho de que ese mismo policía tiene el derecho de detener legalmente a la misma persona.

Lo anterior demuestra a las claras que nuestro defendido M. A. no tenía la administración en abstracto de los bienes, ni tuvo en concreto ni la administración ni la disposición de los dineros que fueron emitidos mediante los cheques de marras. Por tanto, pedimos absolver a nuestro defendido de toda pena y responsabilidad.

(Causa seguida contra L. A. M. A. por el delito de peculado, tramitada en el Juzgado 2º de Instrucción de San José, Costa Rica. Fragmento del alegato de la defensa representada por el Dr. Francisco Castillo González y el Dr. Guido Loría)

Sagrada

Con la oratoria sagrada se pretende persuadir al auditorio en asuntos de carácter moral, dogmático o religioso. Es la que se utiliza en las homilias y en las festividades y concentraciones religiosas.

Ejemplo de oratoria sagrada:

Mis queridos jóvenes:

Sé que con frecuencia os preguntáis acerca de cómo vivir vuestra vida de manera que valga la pena; cómo comportaros de modo que vuestra existencia esté llena y no caiga en un vacío; cómo hacer algo para mejorar la sociedad en la que vivís, saliendo al paso de los graves males que sufre y que repugnan a vuestra sed de sinceridad, de fraternidad, de justicia, de paz, de solidaridad. Sé que deseáis ideales nobles, aunque cuesten, y no queréis vivir una vida gris, hecha de pequeñas o grandes traiciones a vuestra conciencia de jóvenes y de cristianos. Y sé también que para ello estáis dispuestos a adoptar una actitud positiva frente a vuestra propia existencia y a la sociedad de la que sois miembros.

No basta, efectivamente, contemplar los tantos males que descubris en derredor vuestro o lamentarlos pasivamente. No basta tampoco criticarlos. Ni aportaría solución alguna declararse impotentes o vencidos ante el mal y dejarse llevar por la desesperanza. No, no es ese el camino de la solución.

Cristo os llama a comprometeros en favor del bien, de la destrucción del egoísmo y del pecado en todas sus formas. Quiere que construyáis una sociedad en la que se cultiven los valores morales que Dios desea ver en el corazón y en la vida del hombre. Cristo os invita a ser hijos fieles de Dios, operadores de bien, de justicia, de hermandad, de amor, de honestidad y concordia. Cristo os alienta a llevar siempre en vuestro espíritu y en vuestras acciones la esencia del Evangelio: el amor a Dios y el amor al hombre.

Porque solo de esta manera, con esa comprensión de la profundidad del hombre a la luz de Dios, podréis trabajar con eficacia para que esa sociedad que vais a construir respete la dignidad, la libertad, el derecho de las personas, y esas personas son las vuestras. Las vuestras y las de quienes –no lo olvidéis nunca– son hijos de Dios, y llevan asimismo el exigente nombre de hermanos vuestros.

(Fragmento del discurso que el Papa Juan Pablo II dirigió a los jóvenes en el Estadio Nacional de Costa Rica el 3 de marzo de 1983)

Militar

La oratoria militar está constituida por las arengas que se pronuncian para alentar a los soldados a pelear valientemente en las batallas o para incrementar en los ciudadanos el deseo de servir a la patria y guardar el orden constitucional en tiempos de paz.

Ejemplo de oratoria militar:

¡Compatriotas!

¡A las armas! Ha llegado el momento que os anuncié. Marchemos a Nicaragua a destruir esa falange impía que la ha reducido a la más oprobiosa esclavitud: marchemos a combatir por la libertad de nuestros hermanos.

Ellos os llaman, ellos os esperan para alzarse contra sus tiranos. Su causa es nuestra causa. Los que hoy los vilipendian, roban y asesinan nos desafían audazmente e intentan arrojar sobre nosotros las mismas ensangrentadas cadenas. Corramos a romper las de nuestros hermanos y a exterminar hasta el último de sus verdugos.

No vamos a lidiar por un pedazo de tierra; no por adquirir efímeros poderes; no por alcanzar misérrimas conquistas, ni mucho menos por sacrílegos partidos. ¡No! Vamos a luchar por redimir a nuestros hermanos de la más inicua tiranía, vamos a ayudarles en la obra fecunda de su regeneración, vamos a decirles: “¡Hermanos de Nicaragua, levantaos, aniquilad a vuestros opresores! ¡Aquí venimos a pelear a vuestro lado, por vuestra libertad, por vuestra patria! ¡Unión, nicaragüenses,

unión! Inmolad para siempre vuestros enconos. ¡No más partidos, no más discordias fratricidas! ¡Paz, justicia y libertad para todos! ¡Guerra solo a los filibusteros!”.

A la lid, pues, costarricenses. Yo marcho al frente del ejército nacional. Yo, que me regocijo al ver hoy vuestro noble entusiasmo, que me enorgullezco al llamaros mis hijos, quiero compartir siempre con vosotros el peligro y la gloria.

Vuestras madres, esposas, hermanas e hijos os animan. Sus patrióticas virtudes nos harán invencibles. Al pelear por la salvación de nuestros hermanos, combatiremos también por ellas, por su honor, por su existencia, por nuestra patria idolatrada y la independencia hispanoamericana.

Todos los leales hijos de Guatemala, El Salvador y Honduras, marchan sobre esa horda de bandidos. Nuestra causa es santa: el triunfo es seguro. Dios nos dará la victoria, y con ella la paz, la concordia, la libertad y la unión de la gran familia centroamericana.

(Proclama de Juan Rafael Mora, Presidente de la República de Costa Rica, pronunciada 1º de marzo de 1856)

Política

La oratoria política se relaciona con todos los aspectos de la vida pública. Puede ser internacional, gubernamental, parlamentaria o electoralista. Con la primera se pretende mantener relaciones armoniosas con las demás naciones del mundo; se utiliza, por ejemplo, en las asambleas de los organismos internacionales, en los encuentros de altos mandatarios o en las ceremonias diplomáticas.

Con la segunda se busca convencer a los ciudadanos de la necesidad de implementar determinadas medidas de Gobierno; con la oratoria parlamentaria, de la necesidad de aprobar determinadas leyes; y con la electoralista, del nombramiento de un candidato para un cargo de elección popular.

Ejemplo de oratoria política:

Latinoamérica vive una era de retorno a la democracia. Nunca tantos pueblos han podido elegir libremente a sus gobernantes, como en este último lustro. Que esta democracia se consolide es esencial para la paz del mundo y para la paz de la región.

Nos parece que dos condiciones son necesarias para que la democracia prevalezca en las Américas: que sucumban los dictadores de todos los signos ideológicos y que se otorgue a las democracias un mejor trato en materia económica. Hoy, con el

pretexto de salvar la democracia, se les imponen a muchos pueblos de América las privaciones más severas de la historia. Sacrificar el sistema político de la libertad a presiones económicas muy severas, puede tener graves consecuencias en el futuro político de la América Latina.

Por estas razones, Costa Rica ha convocado a una alianza para la democracia y la libertad de las Américas. La ruta de la paz y del respeto a los derechos humanos demanda la caída de todos los tiranos, y un nuevo trato económico internacional para los pueblos de América Latina y el Caribe.

Hablo de nuestros problemas con la sencillez de mi pueblo. Hace muchos años que Costa Rica decidió que sus problemas se resolverían por la razón y solo por la razón. No hay violencia en nuestra conducta, no hay amenaza en nuestro lenguaje.

Frente a cada uno de los problemas que he señalado tenemos una posición definida y buscamos aliados mediante el diálogo. Nuestro reto es hacer los cambios en un clima de amplias libertades. Aspiramos al desarrollo, así como aspiramos a conservar la paz.

(Fragmento de un discurso del Dr. Oscar Arias Sánchez, Presidente de la República de Costa Rica, pronunciado en 1986, con ocasión de su visita al Presidente de Estados Unidos de América, señor Ronald Reagan)

Popular

La oratoria popular se emplea, por ejemplo, en la celebración de aniversarios importantes de las comunidades, en reuniones y asambleas de asociaciones comunales o vecinales, en la elección de juntas directivas y en concentraciones de sindicatos, cooperativas y asociaciones.

Con ella se pretende rememorar acontecimientos importantes, preparar anímicamente a la agrupación para iniciar alguna actividad especial (seminario, congreso, asamblea, convención, mitin), o convencer a las masas o a las agrupaciones sobre la necesidad de tomar alguna medida que sea de interés general.

Ejemplo de oratoria popular:

En el día de hoy, Cooperativa Victoria, patrimonio de todos, productora de paz y pilar de la democracia económica, se siente orgullosa de recibir en su casa a nuestro Presidente de la República (porque sé que en espíritu está con nosotros), Dr. Oscar Arias Sánchez, Premio Nobel de la Paz, a su distinguida señora esposa, a los señores ministros y a todos los luchadores y amantes del sistema cooperativo.

En este acto, ante la presencia de los representantes de nuestras cooperativas amigas, tratamos de darle el realce que se merece esta conmemoración del Segundo Día Nacional del Cooperativismo.

Es importante resaltar que estamos cumpliendo hoy 44 años y 200 días del inicio y desarrollo del sistema cooperativo en Costa Rica.

Y no es por casualidad que este nuevo sistema económico se inicie y se desarrolle con éxito en las laderas del majestuoso volcán Poás.

Cabe destacar que el campesino de aquel entonces no solo tenía la capacidad para labrar la fértil tierra, sino que su cultura general era muy importante. Muy pocos poseían algún título académico, pero sí tenían la capacidad de absorber los conocimientos de nuestros propios maestros y la importancia que la inmigración europea aportaba.

Es así como desde principios de siglo, para no ir más atrás, ya en esta zona se beneficiaba y exportaba el café, y se producía en múltiples trapiches el dulce para el consumo nacional, y lo ciertamente importante, ¿y por qué no decirlo?, el alcohol y el guaro que se elaboraban eran de la mejor calidad.

Hay dos hechos sobresalientes de épocas pasadas que deseo comentar. Uno es la formación del Centro de Amigos de Grecia, centro de expansión y cultura, donde los grandes luchadores de esa época se reunían para entrelazar sus diferentes ideas de pensamiento, que fueron dando origen más tarde, aparte de nuestra propia nacionalidad, a ocho cantones de la provincia de Alajuela. El otro es la fundación del Banco Nacional de Costa Rica, que con sus juntas rurales de crédito acercó a los empresarios campesinos al Sistema Bancario Nacional.

No es de extrañar, entonces, que cuando el 22 de julio de 1943 el Presidente de ese entonces firmó el refrendo al Decreto Legislativo número 49, autorizara al Banco Nacional de Costa Rica a organizar y financiar a los productores de caña de esta zona, para la elaboración de azúcar bajo el sistema cooperativo. El surco ya estaba listo.

(Fragmento del discurso pronunciado por el presidente del Consejo de Administración de la Cooperativa Agrícola Industrial Victoria R. L., señor Jorge Enrique Hidalgo Pacheco, el sábado 30 de abril de 1988, con motivo de la celebración del II Día Nacional de Cooperativismo)

ESTRUCTURA DE LA DISERTACIÓN

Toda disertación debe constar de tres partes principales: la introducción o principio, el cuerpo o desarrollo y el fin o conclusión.

La introducción

La finalidad de la introducción es que el orador logre captar la atención del auditorio y ganarse su simpatía y respeto desde el comienzo mismo del discurso.

Si tiene que enfrentarse a la indiferencia, al disgusto o al escepticismo de los oyentes, debe tomar las medidas necesarias para hacer que varíen esas actitudes, ya sea pronunciando alguna frase ingeniosa que capte su atención y despierte su curiosidad, o mencionando algún hecho relacionado con la vida e intereses del auditorio.

Es recomendable convencer a los oyentes de que lo que van a escuchar tiene gran importancia para ellos. Si el orador les menciona, por ejemplo, que esa información puede ayudarles a progresar, a ahorrar dinero y a llevar a cabo su trabajo con mayor eficiencia y facilidad, no hay duda de que se mostrarán más dispuestos a escuchar.

Otras maneras apropiadas para introducir una disertación son las siguientes:

- ☉ **Referencia al tema o a la ocasión:** Si el público demuestra estar muy interesado en el tema de la disertación, esta puede introducirse con el simple enunciado de ese tema, antes de comenzar el desarrollo de la primera idea principal.

Sin embargo, no es conveniente comenzar todas las alocuciones de esa manera. En los discursos pronunciados para conmemorar un acontecimiento

o un aniversario o para iniciar una ceremonia, por caso, en vez de hablar del tema que luego se va a exponer se puede mencionar la ocasión gracias a la cual se han reunido los oyentes.

- ☉ **Referencia a la propia persona:** En ciertas ocasiones, unas palabras autobiográficas del orador constituyen un buen punto de partida para la alocución, sobre todo si el disertante goza de gran aprecio y popularidad entre los asistentes.
- ☉ **Saludo de bienvenida:** Otro tipo de introducción es el saludo de bienvenida, con el cual el orador manifiesta el placer que le ocasiona hablar ante los oyentes. Los cumplidos con que este halaga al auditorio, sin embargo, no deben ser exagerados ni fingidos, ya que el público podría reaccionar desfavorablemente ante la falta de sinceridad del orador.
- ☉ **Formulación de una pregunta retórica:** Otra manera de introducir una disertación consiste en formular una o varias preguntas retóricas.

Las preguntas retóricas son interrogaciones que se hacen, no con el fin de que alguien las responda, sino solamente con la intención de que el auditorio se interese en el tema que se va a desarrollar.

- ☉ **Afirmación audaz o aventurada:** Soltar a bocajarro una aseveración aventurada acerca de algún hecho o situación es un método que resulta especialmente eficaz cuando los oyentes dan muestras de distracción o apatía.

No obstante, el orador debe evitar hacer aseveraciones tan radicales o infundadas, que no le permitan volver sobre sus pasos y rectificarlas o aclararlas durante el desarrollo de la alocución.

Tampoco debe decir o hacer nada que pueda minar el respeto que los oyentes sienten hacia él o que lo haga aparecer ante ellos como una persona alocada e irresponsable.

- ☉ **Empleo de una cita:** También se puede iniciar la alocución con el enunciado de una cita textual, siempre y cuando esta tenga relación directa con el tema que se va a desarrollar, y el orador sepa pronunciarla con propiedad y enlazarla adecuadamente con el contenido de la disertación.
- ☉ **Relato de una anécdota humorística:** Otra buena manera de empezar una disertación es contar una historia humorística o una experiencia divertida. Pero para que este método resulte eficaz, el orador debe estar seguro de que sabrá narrarla bien y de que la historia es realmente interesante para el

auditorio. Debe comprobar, además, que tenga relación directa con el tema central de la disertación y que no sea de mal gusto ni de doble sentido.

El chiste o la anécdota que no se relacionan con el tema constituyen una inútil pérdida de tiempo y desvían la atención de los oyentes hacia otros asuntos, en tanto que las narraciones picantes o de mal gusto pueden hacer variar el buen concepto que del orador tengan los miembros del auditorio.

- ☉ **Empleo de ejemplos:** Para introducir una disertación también pueden utilizarse uno o varios ejemplos, ya sea tomados de la vida real, encontrados en un libro o creados por la imaginación. La única condición es que se relacionen directamente con el tema que se va a desarrollar.

RECOMENDACIONES

- ☉ Evite los preámbulos largos, la exposición de méritos personales, las disculpas y los rodeos innecesarios.
- ☉ Escoja las primeras palabras del discurso con especial atención, recurriendo incluso a la memoria si lo cree necesario.
- ☉ Evite la precipitación. Hable con un ritmo más lento que el normal.
- ☉ Enuncie el objeto de la exposición en forma clara y atrayente.
- ☉ Evidencie dominio del tema desde el primer momento, para que despierte la confianza del auditorio.
- ☉ Demuestre desde el principio una actitud cordial, humilde y de servicio.

El cuerpo

Una vez que el orador ha logrado captar la atención del auditorio y le ha hecho tomar conciencia de la importancia del tema de la disertación, puede pasar a lo que constituye el cuerpo del discurso. Este abarca, lógicamente, la mayor parte de la alocución (unos tres cuartos o nueve décimas partes del total).

Para facilitar a los oyentes la comprensión y la retención de las ideas, puede ser de mucha utilidad presentar un sumario inicial, breve y simple, en el que se mencionen los puntos que se van a desarrollar. El orden anunciado en ese sumario tiene que seguirse exactamente en el desarrollo de la alocución, pues, de lo contrario, los oyentes podrían confundirse.

En las disertaciones expositivas es conveniente presentar también una definición de los términos nuevos y especializados que se van a utilizar. Si esos términos se van a emplear a lo largo de toda la exposición, su definición se inserta generalmente antes o inmediatamente después del sumario inicial. En cambio, si se van a mencionar únicamente en uno de los puntos del discurso, pueden ser explicados inmediatamente antes de que este punto aparezca en la disertación.

En el desarrollo del tema debe elegirse un orden determinado, ya sea cronológico, espacial, por causa y efecto, o algún otro tipo de ordenamiento, según el tema.

Cada vez que finaliza un punto y comienza otro, el orador debe emplear frases de transición, de manera que establezca un enlace entre esos dos puntos. Y si ha presentado un sumario inicial, debe establecer la relación de cada nuevo punto con el plan esbozado al principio, con el fin de que el auditorio sepa en qué parte se halla la exposición, cuáles aspectos ya han sido desarrollados y qué es lo que falta por exponer.

Siempre que sea posible, las ideas presentadas deben ampliarse por medio de mapas, dibujos, gráficos o diagramas, e ilustrarse con ejemplos, anécdotas, citas y comparaciones.

RECOMENDACIONES

- ☉ Estructure cuidadosamente su discurso.
- ☉ No trate de abarcar muchos puntos, a fin de que su mensaje se recuerde mejor.
- ☉ Cumpla con fidelidad y rigor lo que anunció en la introducción.
- ☉ Utilice un lenguaje claro, sencillo y apropiado a la temática y al contenido.
- ☉ Exprésese con frases breves, que le ayuden a evitar el titubeo y la repetición de ideas.
- ☉ Emplee vocablos de uso común y asequibles al nivel del auditorio.
- ☉ Sea ameno: ilustre su disertación con ejemplos adecuados e intercalélos oportunamente (abundantes en los temas difíciles).
- ☉ Utilice adecuadamente y con mesura el chiste, la anécdota y la exageración.
- ☉ Compare los conceptos nuevos con otros ya conocidos por el auditorio.

- ☉ Complemente el mensaje verbal con material impreso o visual: diagramas, láminas, gráficos, fotografías, dibujos y otros.
- ☉ Deseche el mal humor y el pesimismo.
- ☉ Demuestre sinceridad y autenticidad en la exposición.
- ☉ Identifíquese con el mensaje y predique con el ejemplo.

La conclusión

La conclusión tiene como finalidad específica grabar las ideas centrales del discurso en la memoria de los oyentes. Por eso, el orador no tiene que limitarse a expresar unas corteses palabras de despedida, sino que debe presentar, además, una síntesis de las ideas principales, seguida por las conclusiones más importantes que de ellas puedan derivarse.

Ese resumen final debe sintetizar toda la información presentada a lo largo de la disertación y proporcionar una imagen unificada y coherente de su contenido.

En una alocución destinada a informar, esa manera de concluir resulta casi siempre apropiada, ya que ayuda a que los oyentes retengan las ideas principales. En un discurso que busca persuadir, ese compendio da la oportunidad de exponer nuevamente los argumentos centrales.

Otros objetivos que se persiguen con la conclusión pueden ser exhortar al auditorio a que lleve a cabo alguna acción determinada, invitarlo a que aplique de manera adecuada lo que se le ha transmitido en la exposición o ponerlo en algún estado de ánimo específico, como el entusiasmo, el disgusto, el optimismo, la reflexión, la simpatía, la oposición, la lucha, el altruismo y la cooperación, entre otros.

Para alcanzar esos últimos objetivos, el orador puede concluir su disertación de alguna de las siguientes maneras:

- ☉ **Lanzar un reto o expresar una petición:** Consiste en que el orador solicite directamente el apoyo de los oyentes o les recuerde la responsabilidad que tienen de contribuir al logro de los fines propuestos. Una petición de este tipo debe ser expresada con energía y vivacidad, y ha de apoyarse en las ideas o en los argumentos principales presentados en el cuerpo del discurso.
- ☉ **Reproducir o citar un texto:** La cita textual también es oportuna para concluir el discurso, con la condición de que se refiera directamente a la idea

central que se ha desarrollado o a la actitud que el orador trata de estimular en los oyentes.

- ☉ **Emplear un ejemplo:** El ejemplo es otro medio para concluir adecuadamente una disertación, siempre que el orador procure que tenga relación con las ideas centrales o con el objetivo que se propone alcanzar.
- ☉ **Anunciar la intención personal de actuar según el discurso:** La declaración del orador de que piensa actuar según lo ha recomendado en el discurso resulta sumamente eficaz en las disertaciones de tipo persuasivo, sobre todo cuando el orador goza de gran prestigio y popularidad entre los oyentes.

Cualquiera que sea el método empleado para cerrar una disertación, el final ha de estar en consonancia con el tono general del discurso, y tiene que dejar en los oyentes la impresión de un todo armónicamente desarrollado.

RECOMENDACIONES

- ☉ Sea breve y conciso en las conclusiones.
- ☉ No precipite el final. Mantenga la calma hasta el último momento.
- ☉ Demuestre entusiasmo y vitalidad hasta en las últimas palabras.
- ☉ Despídase con un vistazo general y una sonrisa amable para todo el público.
- ☉ Agradezca los aplausos con leves movimientos de cabeza, al mismo tiempo que pronuncia las palabras “gracias, muchas gracias” dirigidas a diferentes puntos del auditorio.
- ☉ Retírese del estrado con serenidad, fijándose bien dónde coloca los pies, para que evite un tropezón o una caída.

CÓMO PREPARAR UNA DISERTACIÓN

Pasos para preparar una disertación

Para preparar la disertación deben seguirse los cinco pasos siguientes: elección del tema, recopilación de materiales, selección de materiales, ordenamiento de los materiales seleccionados y elaboración de un esquema.

Elección del tema

El tema que elija el orador debe pertenecer a su campo de conocimiento y aptitudes, es decir, a alguna materia que conozca bien y domine. Además tiene que responder a las necesidades, intereses, aspiraciones y demandas de los receptores.

Recopilación de materiales

Una vez seleccionado el tema del discurso, el orador debe recopilar información tomada de libros, revistas y periódicos, así como ejemplos, citas, anécdotas, estadísticas, gráficos, chistes y cualquier otro material que pueda servirle para el buen desarrollo del tema. Es necesario que el orador esté bien documentado y que procure saber más que el auditorio acerca de la materia que va a desarrollar.

Selección de materiales

De los datos recopilados, el emisor tiene que elegir únicamente aquellos que se relacionen directamente con el tema. Luego debe reducir y simplificar lo seleccionado, en aras de la concisión, y dejar solamente lo más importante.

Ordenamiento de materiales

Después de haber seleccionado los datos más importantes, el orador debe agruparlos en subtemas, por ideas afines, y ordenarlos de manera que exista relación y coherencia entre ellos.

Elaboración del esquema

El esquema o guión es importante porque da gran seguridad al orador, facilita la fluidez en la exposición de las ideas y garantiza la traslación fidedigna del pensamiento a la palabra oral.

En el esquema tienen que aparecer todos los puntos principales y secundarios de la disertación, distribuidos y agrupados en las tres grandes divisiones del discurso: introducción, cuerpo y conclusiones.

Para que realmente sea útil y funcional, la distribución de los puntos ha de corresponder exactamente a la estructura mental que el orador tenga acerca del tema, pues de lo contrario podría fácilmente conducirlo al descontrol o a la confusión.

También debe expresar, gráficamente, la jerarquía de las ideas, o sea que en él deben aparecer separadas claramente las ideas principales de las secundarias, y señalada exactamente la ubicación de citas, ejemplos, estadísticas, gráficos, anécdotas y cualquier otro material de apoyo que se vaya a utilizar en la exposición.

Ejemplo de un esquema:

Tema		
Introducción		
(Ideas principales)	(Ideas secundarias)	(Ilustraciones)
1. _____		
2. _____		
Cuerpo		
1. _____	a. _____	Ejemplo X
	b. _____	
	c. _____	Cita X
2. _____	a. _____	
	b. _____	Anécdota X

3. _____ a. _____
 b. _____ Chiste X
 c. _____ Ejemplo Y
 d. _____ Comparación X

4. _____ a. _____ Gráfico X
 b. _____ Ejemplo Z
 c. _____ Comparación Y

Conclusión

1. _____
 2. _____ Cita Y

Formas de pronunciar una disertación

La disertación se puede pronunciar de las siguientes maneras: leída, memorizada, con texto a la vista, con esquema a la vista y con esquema memorizado.

Disertación leída

Esta forma de pronunciar la disertación se practica en ocasiones muy solemnes y en actos políticos y diplomáticos, sobre todo cuando el discurso es muy extenso.

Tiene la desventaja de que puede volverse aburridora y monótona, si el orador no se preocupa por mantener interesados a los oyentes.

RECOMENDACIONES

- ☉ No tenga los ojos clavados en el papel. Dé una mirada al público después de concluir cada frase o cada pensamiento con sentido completo y al finalizar cada párrafo.
- ☉ Pronuncie su discurso como si no lo leyera. Para ello, lea cada frase solamente con los ojos, luego levante la vista hacia el auditorio y finalmente pronuncie en voz alta la frase previamente leída, al mismo tiempo que pasea la mirada por los rostros de los oyentes.
- ☉ Pronuncie claramente las palabras y module bien la voz.
- ☉ De ser posible, mantenga las hojas fuera del alcance de la vista del auditorio.

Disertación memorizada

La disertación memorizada suena hueca y artificial. Además, el orador puede fácilmente olvidar alguna palabra y con ello perder el hilo de la exposición. (Esta manera de disertar se considera obsoleta en la actualidad.)

Disertación con el texto a la vista

Consiste en que el orador tiene todo su discurso a la vista para utilizarlo como guía, pero sin seguirlo al pie de la letra. Es un método muy funcional, siempre y cuando sea realmente una ayuda y no una complicación para el orador.

RECOMENDACIONES

- ☉ Escriba el texto de su discurso con letras claras y grandes, de manera que pueda leerlo fácilmente y captar las ideas con solo dar una rápida ojeada al papel.
- ☉ Enumere las hojas y escribalas por una sola cara.
- ☉ Subraye con diferentes colores las palabras claves y las partes que desea destacar.

Disertación con esquema a la vista

Este método consiste en que el orador va desarrollando de manera espontánea las ideas que lleva ordenadas en un esquema o guión. Tiene la ventaja de que, al mismo tiempo que obliga al orador a seguir un orden en la exposición de las ideas, le permite mayor libertad en la manera de desarrollarlas.

Esta es la forma de disertar más recomendada en la actualidad, pues carece de la rigidez del discurso leído y de la artificialidad del memorizado. Además permite exponer en forma amena y organizada las ideas más importantes de la alocución.

RECOMENDACIONES

- ☉ Procure que el esquema sea claro y funcional.
- ☉ Escríbalo en una sola cara del papel.
- ☉ Presente las ideas en orden jerárquico, para que se le facilite el desarrollo del tema.
- ☉ Puede escribirlo con tinta de diferentes colores, de manera que pueda recordar, con una ojeada, las divisiones y subdivisiones del asunto.

Disertación con esquema memorizado

Este procedimiento requiere que el orador memorice el esquema del discurso, para que pueda desarrollarlo espontáneamente durante la disertación.

Su aplicación es recomendable especialmente cuando hay que dirigir la palabra a grandes multitudes, como por ejemplo en concentraciones, congresos o convenciones.

RECOMENDACIONES

- ☉ Prepare un esquema sencillo y claro, que corresponda realmente al contenido de su discurso.
- ☉ Practique una o varias veces su disertación, hasta que esté convencido de que la memoria no le falla y de que domina completamente todas las partes.
- ☉ Hable con voz fuerte, clara y pausada, de manera que pueda ser escuchado y comprendido por toda la concurrencia.

Cualidades de la disertación

Las cualidades básicas de toda disertación son la claridad, la concisión y el interés.

Claridad

La claridad es el atributo de la disertación gracias al cual el auditorio puede comprender las ideas de forma fácil e inmediata, sin tener que recurrir a posteriores aclaraciones.

Es obligación del orador presentar las ideas de manera tal que los oyentes puedan seguir sin dificultad el desarrollo del tema.

Desde el momento en que ellos empiezan a tener dificultad para comprenderlas, pierden el interés por las palabras del orador y su mente se desvía hacia otros asuntos.

RECOMENDACIONES

- ☉ No presente un número excesivo de puntos principales. Límitese a cuatro o cinco, agrupando el resto de los datos en esas pocas ideas importantes.
- ☉ Establezca una relación lógica entre esos puntos principales, para que pueda desarrollarlos en forma coherente.

- ☉ Utilice un lenguaje sencillo, que esté al alcance de la capacidad de los oyentes.
- ☉ Si tiene que emplear vocablos de uso poco común, explíquelos en el momento más adecuado.
- ☉ Siga al pie de la letra el orden que haya indicado en el esquema, sin saltar hacia adelante o hacia atrás.

Concisión

La concisión consiste en utilizar solamente las palabras necesarias para que el mensaje sea claro y completo.

Las palabras superfluas, los rodeos, las frases vacías de contenido y las construcciones perifrásticas y sobrecargadas oscurecen el mensaje y dificultan la comprensión de las ideas.

RECOMENDACIONES

- ☉ No multiplique los detalles innecesariamente.
- ☉ Evite las repeticiones triviales, las palabras superfluas, las frases redundantes y los párrafos de relleno.
- ☉ Presente las cifras en números redondos. Así evitará mencionar cantidades complicadas o series de datos largas y complejas.

Interés

El orador no tiene que conformarse solamente con captar la atención del auditorio en el inicio de su alocución, sino que debe preocuparse también por mantener el interés de sus oyentes a lo largo del discurso.

El hecho de mantener vivo el interés de los oyentes depende, en gran medida, de la manera como el orador pronuncie su discurso, y, sobre todo, del tipo de ideas que presente a los receptores.

Existen ideas hacia las cuales el público se siente naturalmente atraído y a las que presta atención con mayor facilidad. Entre esas ideas atrayentes para el receptor se pueden mencionar las siguientes:

- ☉ **Intereses y necesidades vitales:** Generalmente los oyentes prestan mucha atención cuando se les habla de temas relacionados con su vida, salud, felicidad, actividades o empleo.

También se interesan por temas que puedan favorecer a las personas que viven o se relacionan con ellos.

- ☉ **Realidad:** Las ideas que tratan de situaciones reales, lo mismo que la referencia a personas, sucesos, lugares y circunstancias de la vida real, despiertan más el interés de los oyentes que las alusiones abstractas.

Asimismo, los casos individuales son más atractivos que las clasificaciones generales, y la mención de nombres conocidos y de lugares concretos es más interesante que las referencias vagas e indeterminadas.

- ☉ **Proximidad:** El interés del auditorio se consigue fácilmente con la alusión a objetos de uso común, a personas que forman parte del grupo, a sucesos que han tenido lugar poco antes o que son de actualidad.
- ☉ **Novedad:** Los elementos desconocidos o extraordinarios, intercalados oportunamente, también surten un efecto favorable para captar la atención y la curiosidad del auditorio.
- ☉ **Actividad o movimiento:** Las narraciones en las que hay mucha actividad y momentos de incertidumbre o de misterio normalmente despiertan con facilidad el interés de los oyentes.

La alocución también debe tener “movimiento” y avanzar hacia el final. El orador ha de procurar que los receptores perciban la forma en que la disertación va progresando, indicándoles el punto en que termina la exposición de una idea y comienza el desarrollo de la siguiente.

- ☉ **Suspense:** Otro recurso eficaz para captar o mantener el interés es crear un cierto grado de suspense entre los oyentes. Este se logra mencionando situaciones ocasionadas por causas misteriosas, o bien refiriéndose a fuerzas extrañas que pueden producir efectos desconocidos.

No obstante, el orador debe tener la precaución de no presentar ninguna información que resulte tan difícil o misteriosa, que los oyentes pierdan toda esperanza de poder comprenderla. Asimismo, debe asegurarse de que la explicación, cuando al final sea revelada, satisfaga el grado de suspense creado en el auditorio.

- ☉ **Humor:** El humor que se manifiesta con la narración de chistes e historietas ayuda a relajar las tensiones creadas en los oyentes por la seriedad del tema que se está desarrollando, y los predispone favorablemente para que continúen escuchando con agrado la exposición.

RECOMENDACIONES

- ☉ Trate de captar el interés de los oyentes desde el primer momento de la alocución.
- ☉ Utilice diferentes recursos para que ese interés se mantenga hasta el final.
- ☉ Procure que su rostro y su mirada reflejen vivacidad y optimismo.
- ☉ Hable con entusiasmo y mantenga una actitud dinámica en todo momento.

LA ELOCUCIÓN

La elocución es la manera de utilizar la palabra oral y también el modo de elegir y distribuir las ideas en el discurso.

La exposición de las ideas debe reforzarse con la correcta pronunciación de las palabras y la buena utilización de la voz, acompañada con una serie de recursos no verbales como la mirada, el lenguaje corporal, los gestos del rostro, los ademanes y una actitud correcta hacia el auditorio.

Para comunicarse con eficacia y propiedad, por tanto, el orador debe preocuparse no solo por los pensamientos que va a transmitir, sino también por la manera como los va a comunicar.

Por eso, una vez preparada la disertación debe buscar la mejor manera de pronunciarla, con el fin de que el público la escuche con agrado, comprenda el contenido de su mensaje y reaccione favorablemente, es decir, de acuerdo con las intenciones del orador.

Estilo

El estilo es inherente a la personalidad del orador, por lo que cada uno tiene su propia manera de exponer las ideas. En consecuencia, no puede ofrecerse una “receta” de estilo que sirva para todos los expositores.

Lo que sí conviene recordar es que el estilo moderno tiene que estar exento de palabrería hueca, rebuscada y artificiosa, y que debe ser claro, dinámico, variado, equilibrado, flexible y directo.

Para conseguir claridad el orador debe articular bien las palabras, emplear un vocabulario simple y un lenguaje sencillo, y evitar la utilización de palabras poco usuales o que se presten a confusión y ambigüedad.

Para que su estilo sea dinámico el orador debe hablar con vivacidad y entusiasmo e irradiar optimismo y vitalidad.

Para lograr variedad se recomienda que matice la voz de acuerdo con el sentido de sus palabras y que, cuando tenga que reiterar algún concepto, lo haga utilizando formas diferentes. También se aconseja que de vez en cuando recurra al chiste o a la broma, sin ser grosero ni vulgar, y que evite el uso de muletillas.

El equilibrio en el estilo se logra expresándose con frases de diferente longitud, variando la extensión de los párrafos, respetando la puntuación de las frases (comas, puntos, exclamaciones, preguntas), e intercalando pausas y silencios al final de frases largas y complejas o entre un párrafo y otro.

El estilo del orador es flexible cuando se adapta al tema de la alocución y al tipo y cantidad de receptores. No es lo mismo ofrecer un brindis que hablar sobre religión o exponer un tema científico, como tampoco es igual dirigir el discurso a un grupo de estudiantes que a uno de obreros, de profesionales o de campesinos.

Si el auditorio es poco numeroso, el estilo tiene que ser simple, familiar y ameno; en cambio, si está formado por una gran cantidad de personas (cincuenta, ochenta, cien o más), debe ser más riguroso y formal.

Para que el estilo sea directo el orador debe dirigirse al público, interrogarlo, responder por él, anticiparse a sus objeciones y refutarlas por adelantado. También debe apelar a sus buenos sentimientos y a su generosidad y conducirlo a tomar decisiones. Además es conveniente que se incluya en el grupo de oyentes cuando lo exhorte a cambiar de actitud o a realizar alguna acción (somos..., tenemos que..., debemos...).

Pronunciación

La pronunciación de las palabras es uno de los elementos más importantes de la elocución, más aun que los gestos, la mirada, los ademanes y otros recursos no verbales que la acompañan.

Sin embargo, por lo general no se le da toda la importancia que merece, y lo común es que las personas pronuncien las palabras de manera descuidada, debido tal vez a

malos hábitos adquiridos desde la infancia, a timidez, negligencia, a algún complejo de inferioridad, o a la creencia errónea de que lo que cuenta en la comunicación oral es solo su mensaje y no la manera como este se transmite.

En la práctica se ha comprobado, no obstante, que el público prefiere escuchar a oradores que articulan claramente las palabras, y no a aquellos que lo aburren con una pronunciación defectuosa. (véase LA DICCIÓN Y LA VOZ)

Mirada

Cualquier tipo de comunicación oral se vuelve incómoda si el emisor no ve a su interlocutor mientras le habla, ya que este necesita sentir que las palabras del emisor van dirigidas hacia él. Además, si el emisor no mira al receptor, este se distrae con más facilidad y puede llegar incluso a dudar de la seriedad del emisor y de la autenticidad de su mensaje.

En cambio, si el emisor mira a sus oyentes cuando les habla, puede influir en su comportamiento y ejercer sobre ellos cierto control, el cual los obliga, sin que ellos se den cuenta, a seguir poniéndole atención. Además, si los mira puede conocer fácilmente el tipo de respuesta que su mensaje está provocando en ellos, ya que con la mirada, el gesto y la actitud los receptores demuestran si están interesados en el tema, o si, por lo contrario, están aburridos, desatentos o contrariados. Todas esas reacciones tienen que indicarle al emisor el rumbo que debe darle en adelante a su mensaje.

Asimismo, si el orador mira al auditorio puede percibir si su capacidad de escuchar está llegando a un punto de saturación, o si el cansancio ya empieza a reflejarse en el rostro de los oyentes. Esas señales deben servirle para empezar a resumir o para buscar rápidamente la conclusión de su discurso, pues, de no hacerlo así, corre el riesgo de que los oyentes no presten más atención a sus palabras.

Es importante también que el orador aprenda a hablar con la mirada, a dominar la capacidad expresiva de sus párpados y cejas, a controlar el parpadeo y a estabilizar la mirada sin endurecerla, pues solamente así será capaz de proyectar con los ojos su energía mental, y de darles mayor fuerza de convencimiento a sus palabras.

RECOMENDACIONES

- ☉ No mire a la pared del fondo ni al techo ni al piso. Vea a las personas.
- ☉ No dirija su mirada únicamente a los oyentes de la primera fila. Distribúyala en todo el auditorio.

- ☉ Dirija la vista hacia el entrecejo o al rostro de los interlocutores.
- ☉ No los mire a los ojos, pues corre el riesgo de ser atrapado por la fuerza magnética de la mirada de algunos de ellos, con lo que su discurso seguirá orientado solo en aquella dirección.
- ☉ No endurezca la mirada. Trate de que sea sincera y afectuosa.
- ☉ Sepa aprovechar el lenguaje de los párpados y de las cejas, a fin de que su mirada se vuelva más intensa y expresiva.



Lenguaje corporal

El lenguaje corporal interviene activamente en la comunicación oral. Si el cuerpo está relajado, libre de tensiones, el orador se mueve con naturalidad, y manifiesta seguridad en sí mismo e interés y disponibilidad hacia el auditorio.

La distensión corporal ayuda también a proyectar la voz con un tono natural, a dar una buena imagen física de sí mismo y a reflejar una personalidad apacible y equilibrada.

Para que el orador consiga la distensión corporal necesaria es conveniente que realice algunos ejercicios respiratorios inmediatamente antes de la disertación, y también que respire correctamente mientras habla.

RECOMENDACIONES PARA CUANDO HABLE DE PIE

- ☉ Permanezca con los pies paralelos y las rodillas relajadas, sin descargar el cuerpo en ninguna de las piernas.
- ☉ Manténgase erguido, pero sin tensión.
- ☉ No se balancee ni cruce las piernas mientras habla.
- ☉ No busque apoyo en la pared o en algún mueble.
- ☉ Si la mesa es muy baja, no se agache para apoyar las manos o para descargar en ella el peso de su cuerpo. Si es muy alta, no la tenga asida todo el tiempo para buscar apoyo.
- ☉ Si habla detrás de un atril, no juegue con él ni con los papeles. Tampoco se apoye sobre el atril para descansar.
- ☉ No permanezca inmóvil, pero tampoco se mueva agitadamente de un extremo al otro del estrado.
- ☉ Cuando tenga que moverse, hágalo con naturalidad y sin arrastrar los pies.
- ☉ Jamás vuelva la espalda al auditorio ni hable de perfil.

RECOMENDACIONES PARA CUANDO HABLE SENTADO

- ☉ Mantenga las piernas paralelas, sin cruzarlas, con un pie colocado ligeramente delante del otro.
- ☉ No se encorve ni se “hunda” en el asiento.
- ☉ No descargue el peso de su cuerpo en el respaldo del asiento.

- ☉ No se recueste sobre la mesa.
- ☉ Mantenga una posición activa. Las actitudes indolentes no favorecen la comunicación.

Expresión del rostro

La expresión del rostro es un complemento de la palabra, pues ayuda a manifestar diferentes estados de ánimo y puede contribuir a reforzar o a realzar lo que dice el orador. Tiene que ser, por tanto, espontánea, consecuencia natural de sus emociones.

Los gestos del rostro naturales y oportunos sirven para mantener la atención de los oyentes, así como para que estos se compenetren de lo que está diciendo el orador y para que participen de sus emociones y sentimientos.

RECOMENDACIONES

- ☉ Acompañe sus palabras con la expresión del rostro que vaya de acuerdo con sus sentimientos o con el contenido del mensaje.
- ☉ Haga gestos en el momento oportuno: ni antes ni después de las palabras que desea destacar.
- ☉ Que los gestos de su rostro sean variados. El mismo gesto repetido frecuentemente acaba por cansar y deja de producir el efecto deseado.
- ☉ No trate de copiar los gestos de otras personas.
- ☉ No exagere. Podría caer en la gesticulación.
- ☉ No tuerza la boca.
- ☉ Tenga cuidado de no lamerse ni morderse los labios.
- ☉ Evite los gestos afectados: sonrisas estudiadas, lagrimeo provocado. Todo lo que es ficticio hace perder la confianza de los receptores.
- ☉ Aprenda a sonreír con naturalidad, ¡y ría si es necesario!

Ademanes

Los ademanos son movimientos de los brazos y de las manos con los que se complementa la expresividad en la comunicación oral. Son reflejo de la personalidad del orador, por lo que deben caracterizarse por su sencillez y espontaneidad.

Para no caer en actitudes ridículas o inconvenientes deben evitarse los ademanes que cubran la cara, así como los que sean demasiado rápidos, torpes, nerviosos y afectados.

La colocación de las manos, cuando el orador habla de pie, puede tener las siguientes variaciones, todas aceptables:

- ☉ Colgando, laxas, a ambos lados del cuerpo.
- ☉ Una mano al nivel de la cintura (ni tensa ni caída del todo) y la otra colgando, laxa, al lado del cuerpo.
- ☉ Las dos manos colgando, relajadas, al nivel de la cintura, sin entrelazar los dedos.
- ☉ Las dos manos colgando más abajo del nivel de la cintura, con los dedos entrelazados.
- ☉ Una mano cogida con la otra, por debajo del nivel de la cintura.

RECOMENDACIONES

- ☉ Procure que sus ademanes refuercen el significado de sus palabras, nunca que lo sustituyan.
- ☉ Si habla sentado y no tiene una mesa delante de usted, que sus manos estén laxas, una sobre cada pierna, o entrelazadas sobre el regazo.
- ☉ Si habla de pie, detrás de una mesa, evite que las manos tropiecen con ella cuando las mueva.
- ☉ Si habla sentado detrás de una mesa, deje que sus manos descansen relajadas sobre ella y muévalas únicamente para acentuar lo que necesite énfasis.
- ☉ Mueva las manos con movimientos elípticos y suaves, despegando de la mesa el antebrazo.
- ☉ No levante las manos hacia el cielo ni por encima de la cabeza.
- ☉ No mueva las manos todo el tiempo ni trate de describir con ellas todos los detalles de la disertación.
- ☉ No juegue con ningún objeto mientras habla.
- ☉ Tenga las manos siempre a la vista del público. Nunca las coloque en los bolsillos ni las esconda detrás de su cuerpo.
- ☉ No “enganche” los pulgares en los bolsillos ni en el cinturón.
- ☉ No cruce los brazos ni ponga las manos en la cintura semejando una jarra.

Desplazamientos

La imagen del orador puede influir en la actitud de los receptores y predisponerlos positiva o negativamente a escuchar sus palabras. De ahí que el orador tenga que cuidar todos los detalles, incluso su entrada hacia el lugar de la disertación, o su salida, una vez que esta ha terminado.

El orador debe realizar todos sus movimientos con el máximo de soltura y seguridad, y demostrar aplomo en todo lo que hace: ponerse de pie, caminar, subir al estrado, sentarse, saludar, hablar, despedirse, salir. En todo momento debe demostrar un control absoluto de sus actos, si quiere dejar una impresión favorable en el auditorio.

RECOMENDACIONES PARA LA ENTRADA

- ☉ Una vez que el público observa su desplazamiento hacia el lugar de la disertación, evite rascarse, carraspear y terminar detalles de su arreglo personal. (Todo esto debe hacerlo, ya sea lejos de la mirada del auditorio, o bien antes de que los oyentes se fijen en su persona.)
- ☉ Camine con naturalidad, manteniendo el cuerpo erguido, pero sin afectación.
- ☉ Si va a hablar sentado, deténgase a un costado de la silla, tómela por la parte superior del respaldo, desplácela suavemente hacia atrás, dejando un espacio suficiente entre ella y la mesa para que usted pueda sentarse con facilidad.
- ☉ No vea a nadie mientras realiza esos movimientos.
- ☉ Siéntese sin ver al público, arrimando la silla con ambas manos hasta conseguir la distancia más adecuada respecto de la mesa.
- ☉ Coloque las manos sobre la mesa, sin apoyarse en ella, y levante suavemente la cabeza.
- ☉ Observe al público con actitud amable durante unos diez segundos y sonría con naturalidad.
- ☉ Salude amablemente, sin dejar de ver al auditorio.
- ☉ Respire con naturalidad y empiece su disertación.

RECOMENDACIONES PARA LA SALIDA

- ☉ Cuando ya haya terminado su disertación y el público le esté aplaudiendo, diga ¡gracias, muchas gracias! con una leve inclinación de cabeza, pero sin hacer reverencias.

- ☉ Si está sentado, no se mueva de su asiento mientras da las gracias.
- ☉ Deje de mirar al frente mientras mueve la silla hacia un lado y hacia atrás, de manera que pueda incorporarse y salir del asiento con comodidad.
- ☉ Luego baje de la tarima o deje el lugar fijándose bien dónde pone los pies.
- ☉ Camine con naturalidad y con el cuerpo erguido, pero sin afectación.
- ☉ Avance sin precipitación, saludando si es necesario, y dando muestras de amabilidad y agradecimiento.

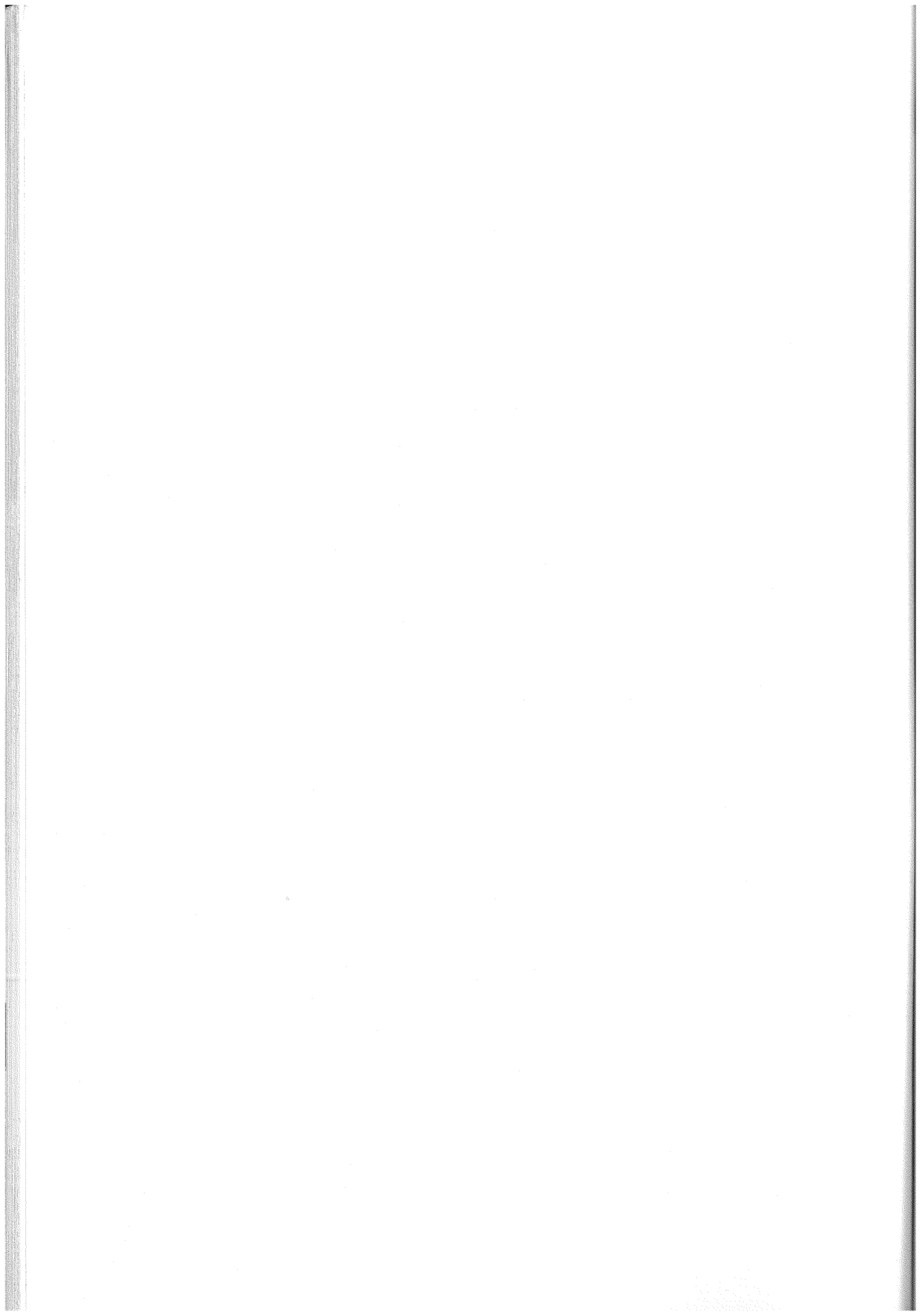
Actitud ante el auditorio

El mensaje del orador es recibido con gusto y mejor asimilado por los oyentes si va acompañado con una sonrisa amable, una mirada sincera y una actitud cordial y respetuosa.

El orador debe sentirse un servidor de su público, y así tiene que demostrarlo con su comportamiento y su actitud. Esta, por lo tanto, debe ser en todo momento sincera, afable y de servicio.

RECOMENDACIONES

- ☉ Preséntese ante el auditorio descansado física y mentalmente.
- ☉ Demuestre con sus palabras y su actitud deseos de servir.
- ☉ Sea amable y sincero en todo momento.
- ☉ No se deje llevar por actitudes o sentimientos negativos hacia sus oyentes.
- ☉ Rechace posiciones radicales, fanáticas o pesimistas.
- ☉ No trate de manipular a su auditorio.
- ☉ Demuestre con su actitud que sus intenciones hacia el auditorio son buenas.



LA DICCIÓN Y LA VOZ

La voz es uno de los mejores instrumentos con que cuenta el orador, por lo que debe aprender a utilizarla correctamente. Una voz bien modulada, sonora y agradable le facilita al orador comunicarse con sus receptores, y le garantiza que estos lo escuchen con interés y satisfacción.

Elementos de la voz

En la voz se distinguen tres elementos: el tono, la intensidad y el timbre.

Tono

El tono depende de la dimensión de las cuerdas vocales, pues esta hace que se emitan unos sonidos con mayor facilidad y otros con dificultad.

Conviene, por tanto, que el orador conozca cuáles son las notas que puede pronunciar más fácilmente, para que varíe el tono dentro de los matices que su registro le permite: subirlo en preguntas o en afirmaciones importantes, bajarlo cuando desea darle un aire confidencial a lo que dice o cambiar el tono dentro de una misma frase.

En eso consiste, precisamente, lo que se llama la impostación de la voz: colocarla en su registro natural, con el objeto de emitir, en forma fluida y normal, todas las variedades tonales de que es capaz.

Intensidad

La intensidad es el volumen que se les imprime a las palabras, el cual depende de la cantidad de aire que se expulsa al hablar.

El volumen más adecuado es el que permite que todos los oyentes –aun los que se encuentran en la última fila– puedan escuchar con claridad.

Timbre

El timbre es el matiz personal de la voz, lo que diferencia una voz de otra. Esta cualidad depende de la proximidad de las cuerdas vocales entre sí, la cual hace que una voz sea bien timbrada y armoniosa y otra ronca o chillona.

Aunque el timbre de la voz es un factor puramente fisiológico, inherente a la constitución de cada individuo, puede mejorarse con buenos ejercicios de articulación y de emisión de la voz.

RECOMENDACIONES

- ☉ Encuentre, dentro de la escala de sonidos, la nota en la cual su voz suena mejor, en la que puede moverse sin dificultad, y en la que puede permanecer por más tiempo sin cansarse y sin irritar las cuerdas vocales.
- ☉ Nunca emita notas más altas ni más bajas de lo que le permite el registro de su voz.
- ☉ No grite cuando habla. Se cansa usted y molesta a los oyentes.
- ☉ Tampoco hable demasiado bajo. Los receptores al principio harán un esfuerzo por escucharlo, pero pronto se cansarán.
- ☉ Trate de cultivar una voz armoniosa y agradable: desarróllela, amplíe su registro, dulcifique asperezas, dele brillo, maticela.

EJERCICIOS

1. Lea en voz alta las siguientes estrofas de Jorge Debravo, primero con un tono de tristeza y luego con entonación colérica:

*Yo no quiero un cuchillo en manos de la patria.
Ni un cuchillo ni un rifle para nadie:
la tierra es para todos,
como el aire.*

*Que nadie tenga tierra
como se tiene traje:
que todos tengan tierra
como tienen el aire.*

2. Lea las siguientes series de palabras subiendo el tono de las que están en la posición central:
telegrama - contestación - política
correspondencia - enfermedad - peligro
solicitud - telégrafo - vanidad
3. También léalas bajando el tono en las palabras remarcadas.
4. Cuente de cinco en cinco hasta llegar a cien, subiendo el volumen en los números 20, 40, 60, 80 y 100.
5. Repita el ejercicio, pero bajando el volumen en esos mismos números.

Aspectos fisiológicos de la comunicación oral

Cuando hablamos se produce un proceso fisiológico mediante el cual el aire que respiramos regresa a la atmósfera convertido en palabras. Ese proceso se compone de cuatro etapas: inhalación, fonación, resonación y modificación.

Inhalación

Consiste en que el aire que respiramos entra en el tórax a través de la boca y de las fosas nasales y llega hasta los pulmones.

Fonación

En seguida el diafragma se eleva y comprime los pulmones, y el aire empieza a salir de la caja torácica.

El aire que va saliendo de los pulmones atraviesa la laringe. Este órgano es una especie de tubo o cavidad en donde se hallan dos tendones llamados cuerdas vocales, y entre ellas se encuentra una pequeña abertura o separación llamada glotis.

Las terminaciones nerviosas situadas en las cuerdas vocales hacen que estas se estrechen o se ensanchen y vibren al pasar el aire por la glotis. De esta manera es como se origina la voz: cuanto más rápidamente vibren las cuerdas vocales, más agudo será el sonido; y cuanto más fuertemente lo hagan, será más intenso.

Resonación

La voz producida en la laringe asciende luego por la faringe y llega a la boca o a la cavidad nasal, órganos que funcionan como cajas de resonancia, semejantes a las de los instrumentos musicales.

En esas cavidades de resonancia (faringe, nariz y boca) el sonido se amplifica y la voz adquiere su timbre característico.

El hablante puede tener control sobre esas cámaras de resonancia y llegar a cambiar una voz chillona o débil por otra bien modulada y fuerte.

Modificación

En esta cuarta y última fase del proceso es cuando la corriente de aire espirada se convierte en lenguaje. Para ello intervienen unos órganos activos y otros pasivos.

Los órganos activos o móviles son la lengua, los labios y el maxilar inferior, los cuales siguen moldeando el aire que ha ascendido hasta la boca.

Los pasivos o inmóviles son las encías, los dientes y el paladar o cielo de la boca, órganos que también intervienen en ese proceso.

Los movimientos de la lengua y sus distintas posiciones hacen variar la cavidad bucal, y gracias a esto se puede variar el volumen de la voz y producir una gran cantidad de sonidos.

Así como una voz agradable puede llegar a deteriorarse -por problemas de salud, vicios de pronunciación, accidentes, intervenciones quirúrgicas y otras causas- una voz chillona, áspera o desteñida puede llegar a mejorarse con el esfuerzo, la perseverancia y una adecuada ejercitación. No hay razón, por lo tanto, para que un orador torture a su auditorio con una voz destemplada o desagradable.

RECOMENDACIONES

- ☉ Hable con naturalidad y sin forzar la voz.
- ☉ Al hablar, utilice todas las cavidades de resonancia y no solamente las cuerdas vocales.
- ☉ Emita la voz en dirección de la parte delantera del paladar y hacia los incisivos superiores.
- ☉ Haga ejercicios de vocalización, utilizando los músculos de la boca.
- ☉ Mantenga relajados los músculos faciales y la mandíbula inferior. De esa manera emitirá los sonidos con fluidez y naturalidad.

Articulación de los sonidos

La articulación descuidada hace confusa y difícil la comprensión de las palabras. La articulación correcta, en cambio, permite que las palabras se escuchen con claridad, incluso cuando se pronuncian en voz baja.

Articular bien es pronunciar distintamente todos los sonidos de las palabras. La pronunciación clara y distinta de los sonidos requiere que se realicen algunos movimientos con los órganos de la boca. De esos órganos, los que más contribuyen a producir claridad en la emisión de los sonidos son la lengua y los labios. Por eso, los sonidos no pueden modularse bien si la lengua no se mueve adecuadamente o si lo hace con torpeza, lo mismo que si los labios permanecen inactivos o se mueven con desgano.

Mediante los movimientos de la lengua, unidos a una correcta abertura de los labios, se pueden pronunciar distintamente todas las clases de sonidos.

EJERCICIOS

1. Lea un texto breve en voz alta, poniendo en práctica las siguientes indicaciones:
 - ☉ Separe claramente las sílabas que componen las palabras.
 - ☉ Al silabear las palabras, abra bien la boca y mueva los labios, las mandíbulas y la lengua.

- ☉ Marque correctamente la puntuación.
- ☉ Haga una pausa larga al final de cada pensamiento, y aprovéchela para renovar el aire de los pulmones.
- 2. Practique los siguientes trabalenguas silabeando lentamente todas las palabras. Aumente la velocidad poco a poco, pero sin perder la claridad.
- ☉ El arzobispo de Constantinopla se quiere desarzobispoconstantinopolizar.
- ☉ El arzobispo que lo desarzobispoconstantinopolizare, buen arzobispo desarzobispoconstantinopolizador será.
- ☉ Yo no compro coco, porque como poco coco como, poco coco compro.
- ☉ Podador que mis parras podas, ¿podas mis parras o tus parras podas?
No podó tus parras ni mis parras podó, que podó las parras del tío Gasporro.
- ☉ Un supercalifragilístico espiralidoso otorrinolaringólogo anda en parangaricutirimícuaro, viendo al señor filofilopatapatatafil.
- ☉ Pancha aplancha con cuatro planchas.
Si Pancha aplancha con cuatro planchas,
¿con cuántas planchas aplancha Pancha?
- ☉ Una caracatrepa trepa con tres caracatremitos.
Si la caracatrepa trepa, trepan los tres caracatremitos.
- ☉ Pedro Paz Pérez Pereira, pobre pintor portugués, pinta preciosos paisajes por poco precio para poder pasar por Portugal para París.
- ☉ Tres tristes tigres tragaban trigo en un trigal en tres tristes trastos.
- ☉ ¡Qué triste estás Tristán, tras tan tétrica trama teatral!
- ☉ Erre con erre cigarro, erre con erre barril.
Rápido ruedan los carros cargados de azúcar del ferrocarril.
- ☉ Pepe Pecas pica papas con un pico.
Con un pico pica papas Pepe Pecas.
- ☉ Pablito clavó un clavito en la calva de un calvito.
En la calva de un calvito, un clavito clavó Pablito

Cualidades de la articulación

Las principales cualidades de la articulación son la nitidez, la flexibilidad y el énfasis.

Nitidez

La nitidez consiste en pronunciar las palabras limpiamente, con claridad y exactitud. Se consigue hablando despacio, moviendo con energía los músculos que controlan la acción del maxilar inferior, de la lengua y de los labios, y buscando el punto donde se forma con la mayor precisión cada vocal o cada consonante.

RECOMENDACIONES

- ☉ Pronuncie claramente todas las consonantes.
- ☉ Abra los labios en la posición adecuada para la pronunciación de cada una de las vocales.
- ☉ No se “coma” sílabas ni letras: *pa'que* lo sepan (para que), ella *cré...* (ella cree).
- ☉ Ponga especial cuidado en la pronunciación de la *d* intervocálica o al final de palabra: *mercao* (mercado), *salao* (salado), *perdí* (perdido), *verdá* (verdad), *virtú* (virtud).
- ☉ No suprima la *s* al final de las palabras: *las enseñanza* (las enseñanzas).
- ☉ No enlace incorrectamente las palabras: *diaquí* (de_aquí), *peligruemuerte* (peligro_de_muerte), *lesquina* (la_esquina).
- ☉ No cambie los sonidos de las palabras: *salut* (salud), *okcilariorio* (oscilatorio), *cónyugue* (cónyuge), *apsoluto* (absoluto), *concecto* (concepto), *desiamos* (deseamos), *peliar* (pelear), *ataúl* (ataúd), *nojotros* o *lojotros* (nosotros).
- ☉ No exagere el sonido de la *v*. En español se pronuncia como *b*: vino = bino, vaca = baca, Venecia = Benecia.

Flexibilidad

La flexibilidad en la articulación consiste en adaptar la voz a las variaciones del mensaje, mediante modificaciones en la velocidad, el tono y las pausas.

La velocidad tiene que ajustarse al tema, al auditorio y al tipo de ideas que se quieran transmitir. El tono también debe acomodarse al tipo de pensamientos o

de sentimientos que el orador desea comunicar, para darle más sentido y claridad a lo que dice. Las pausas, por su parte, permiten variar las inflexiones de la voz y el ritmo, con lo que ayudan a mantener viva la atención del auditorio.

Muy útiles son también las pausas largas o silencios, los cuales deben emplearse en momentos claves, como por ejemplo antes de empezar la disertación, cuando el orador desee crear un clima de suspenso, antes de transmitir alguna idea muy importante o después de alguna pregunta que requiera reflexión por parte del auditorio. Esas pausas se hacen sin dejar de ver al auditorio.

RECOMENDACIONES

- ☉ Varíe el ritmo en la exposición de las ideas (más lento en unas partes y más rápido en otras), según el sentido de las palabras y la importancia del mensaje.
- ☉ Proyecte la voz con el volumen que se requiera, de acuerdo con las necesidades del local y del número de oyentes.
- ☉ Varíe el volumen y el tono de la voz a lo largo del discurso. Los cambios pueden ser graduales o también bruscos y repentinos. Estos últimos son un medio eficaz para mantener la atención del auditorio.
- ☉ Que los cambios en el volumen vayan de acuerdo con el pensamiento que esté expresando: más fuerte para lo de mayor importancia y menos fuerte para lo menos relevante.
- ☉ Varíe la velocidad y el ritmo de lo que dice, para que su discurso sea ameno y atrayente.

Énfasis

Esta cualidad consiste en acentuar o resaltar las palabras, frases o pensamientos que tienen mayor interés. Ello se logra variando el volumen, la velocidad o el tono de la voz al pronunciarlas, pero sabiendo seleccionar las ideas que realmente requieran del énfasis.

RECOMENDACIONES

- ☉ Para dar sentido a lo que dice, enfatice las palabras y las frases de mayor importancia.
- ☉ Evite usar el énfasis de una manera continua y exagerada.

La respiración

Si el orador respira correctamente, su voz puede llegar con facilidad hasta los oídos de los receptores, incluso de los que se encuentran en el fondo de la sala.

La voz tiene que fluir libre de tensiones, completamente laxa, desde el diafragma hasta las cavidades de resonancia. No debe descender hacia la garganta, pues en ese lugar se provocan roces y asperezas que pronto ocasionan ronquera o irritación.

Se aconseja inspirar el aire más por la nariz que por la boca. Esta última forma se deja para momentos en que se necesite gran cantidad de aire, como cuando el ritmo de la alocución se vuelve muy vivo y acelerado.

La espiración del aire tiene que ser lenta y economizada, de manera que en ella se pronuncie el mayor número de sílabas que sea posible. Debe permitir, además, atacar ciertas palabras con mayor intensidad, para reforzar el énfasis donde sea necesario.

RECOMENDACIONES

- ☉ Mantenga una actitud erguida y sin tensión, que le permita respirar correctamente.
- ☉ Aproveche el final de las frases o de los párrafos para cerrar la boca, pues de esta manera se verá obligado a respirar por la nariz.
- ☉ Aspire suficiente aire en cada inhalación, con el fin de que no se sofoque mientras habla.
- ☉ No tome aire “a pequeños sorbos”, para que no se vea obligado a hablar de manera entrecortada.
- ☉ Espire también por la nariz. Si no lo hace, el aire, que viene caliente y húmedo de los pulmones, no pasará por la nariz, con lo que esta se secará y dejará de cumplir adecuadamente su trabajo.
- ☉ Espire el aire lentamente, de modo que le alcance hasta para las últimas sílabas de cada frase.
- ☉ Intercale pausas que le permitan renovar el aire de los pulmones y dejar que el auditorio asimile sus palabras, pero no deje un tiempo demasiado largo entre frase y frase.

EJERCICIOS

1. Inspire aire por la nariz contando mentalmente hasta cuatro; reténgalo mientras cuenta hasta dos, y expúlselo mientras cuenta hasta doce. El aire debe provenir del diafragma, no de la garganta, y tiene que salir en forma fluida y normal.
2. Caminando en un pasillo o corredor largo, inspire el aire mientras da cuatro pasos, reténgalo mientras avanza dos, y expúlselo mientras da otros ocho pasos, al mismo tiempo que pronuncia ocho veces la sílaba TU. Coloque las manos sobre el abdomen para que pueda percibir la entrada y la salida del aire.
3. Con los labios juntos y los dientes separados, la lengua baja en forma de cuchara y la mandíbula hacia abajo, cante lentamente, sin cortar el aire, una octava musical (do, re, mi, fa, sol, la, si, do). Procure que el aire suba desde el diafragma, que pase libremente por el aparato fonador y que salga solamente por la nariz.
4. Abra los labios como si fuera a silbar y respire profundamente. Mientras expela el aire que asciende desde el diafragma, pronuncie una U muy larga en un tono medio (ni muy agudo ni muy grave).

Higiene y conservación de la voz

La primera medida de higiene para conservar la voz en buenas condiciones es acostumbrarse a inspirar el aire por la nariz, ya que en esta los gérmenes son controlados por las secreciones nasales y el aire se calienta y humedece.

Otra medida que debe recordarse es evitar los cambios bruscos de temperatura y las corrientes de aire, ya que pueden ocasionar afecciones que dañan la voz.

También es importante tomar ciertas precauciones relacionadas con las comidas y bebidas, como evitar ingerir alimentos irritantes, tomar bebidas demasiado frías o comer helados inmediatamente antes de una disertación.

Huelga decir que las bebidas alcohólicas y el tabaco son grandes enemigos de los órganos de fonación. Si los cantantes y deportistas profesionales los evitan, ¿por qué no ha de evitarlos también el orador que se preocupa por desempeñarse profesionalmente?

Conviene recordar, además, que la voz necesita descanso, y que si se habla sin interrupción durante todo el día, pronto se tienen problemas de fonación. Por eso, el orador debe saber combinar tiempos de hablar con tiempos de callar, y situar estos últimos, sobre todo, en los momentos que preceden y en los que siguen a una disertación larga, a una lección o a un discurso.

Las enfermedades del aparato respiratorio pueden traer consecuencias nefastas para la voz. ¡Cuántas personas se han quedado afónicas para toda la vida por causa de un resfrío mal cuidado! Por consiguiente, en caso de resfriado, laringitis, faringitis o de alguna otra enfermedad del aparato respiratorio, deben tomarse las precauciones necesarias y obedecer minuciosamente las instrucciones del médico.

RECOMENDACIONES

- ☉ Trate de respirar por la nariz, lugar donde se purifica, calienta y humedece el aire. Si lo hace por la boca, el aire reseca su garganta y pronto tendrá problemas en la fonación.
- ☉ No hable constantemente ni grite. Su voz necesita descanso.
- ☉ No se exponga a las corrientes de aire ni a cambios bruscos de temperatura.
- ☉ Evite permanecer en lugares en donde el aire acondicionado esté demasiado frío.
- ☉ Sea parco en el consumo de bebidas alcohólicas.
- ☉ Deseche de su dieta las comidas irritantes y las bebidas excesivamente frías.
- ☉ Descarte de su vida la perniciosa costumbre de fumar.
- ☉ Cuando padezca de alguna enfermedad del aparato respiratorio, siga al pie de la letra las recomendaciones de su médico.



LA ESCUCHA

Para conseguir que la comunicación oral sea eficaz, no basta que el emisor exprese su mensaje, ni siquiera que lo haga de manera excelente. Es necesario, además, que el receptor capte ese mensaje, y que lo comprenda tal y como lo concibió en su mente el emisor. La situación ideal es aquella en la que el receptor actúa o responde de acuerdo con las intenciones del emisor.

Por consiguiente, si bien es cierto que en el proceso de comunicación la mayor cuota de responsabilidad le corresponde al emisor, el receptor también tiene la suya, pues, para que la comunicación sea completa y alcance su punto ideal, son necesarios el interés y la atención del receptor.

Con frecuencia el proceso se interrumpe o no llega a su nivel óptimo debido a su negligencia o a su rechazo. Puede suceder, por ejemplo, que el emisor ponga todo su empeño en transmitir adecuadamente su mensaje, pero que el receptor esté cerrado anímica y mentalmente, que no tenga interés en conocer el mensaje, o que no pueda o no quiera prestar atención a las palabras del emisor. En estos casos, lógicamente, no puede producirse la comunicación.

Diferencia entre oír y escuchar

Oír significa captar o percibir las ondas sonoras por medio del oído. *Escuchar*, en cambio, implica prestar atención a lo que se oye, con el interés y el deseo de comprender el contenido del mensaje. Para oír, por consiguiente, se necesita únicamente que el oído se encuentre en buenas condiciones, es decir, que la persona no padezca de sordera ni de enfermedades auditivas. Para escuchar se

requiere, además de eso, que el oyente aplique conscientemente su voluntad a captar el significado de lo que está oyendo.

Si una persona, por ejemplo, asiste a una conferencia, pero no es capaz de formular una síntesis de las palabras del emisor, no hay duda de que ese receptor oyó la disertación, pero no la escuchó.

La persona sabe escuchar cuando tiene la capacidad de recordar y sintetizar las ideas fundamentales del mensaje. Para ello tiene que seleccionar y retener las palabras que contengan los pensamientos más importantes y descartar las que no tienen relevancia. O sea, discernir entre lo básico o fundamental, y lo secundario o accesorio. También debe ser capaz de relacionar entre sí todas las ideas seleccionadas, de manera que construya con ellas un mensaje coherente.

Actitudes negativas de quienes escuchan

Saber escuchar no es tarea fácil. A ello se debe, tal vez, que la comunicación entre los seres humanos sea deficiente y que las relaciones entre ellos sean conflictivas. No es común encontrar personas que estén dispuestas a escuchar y que sepan hacerlo adecuadamente. Lo corriente es que quienes escuchan asuman ciertas actitudes negativas, causantes de que la comunicación sea imperfecta o de que no se produzca del todo.

Entre esas actitudes nocivas de quien escucha se pueden mencionar las siguientes:

La apatía

La apatía se reconoce en que el receptor mantiene una actitud fría e indiferente ante el emisor y hacia su mensaje. No dice nada, pero con el gesto y la mirada demuestra que lo que el orador está tratando de comunicarle no le interesa o que no tiene ningún valor para él.

El prejuicio

El oyente prejuiciado juzga al orador más por lo que hace o parece que por lo que dice. Si viste elegantemente, o es bien parecido, o llega en un auto del último modelo y tiene un impecable corte de cabello, el receptor presupone que su mensaje será interesante y de gran valor. En caso contrario, no presta atención a sus palabras, pues considera que no merecen ser escuchadas.

La excitación

Con frecuencia el receptor se encuentra bloqueado mentalmente por emociones que le impiden escuchar. Se deja dominar, por ejemplo, por la antipatía hacia el orador, la cólera, la envidia, la impaciencia, el deseo de venganza, o también por una pasión amorosa que le impide concentrarse en lo que está escuchando.

La distracción

Esta es la más común de las actitudes negativas de quien escucha, dado que existe una tendencia natural en las personas a desviar constantemente su atención hacia otros puntos. Esto se debe, quizá, a que la mente del receptor es más rápida para captar las palabras que los labios del emisor para pronunciarlas.

La simulación

La simulación consiste en que el receptor mantiene los ojos fijos en el emisor, para hacerle creer que lo está escuchando, mientras su mente se ocupa de otros pensamientos. Mueve la cabeza constantemente en señal de asentimiento, pero si se le consulta acerca de lo que el emisor está diciendo, no es capaz de repetir ni uno solo de sus pensamientos.

La soberbia

La soberbia se manifiesta en los receptores que creen que lo saben todo y que no hay nada nuevo que puedan aprender de los demás. Esta actitud hace que su mente y su corazón estén bloqueados para la comunicación.

Cómo mejorar la capacidad de escuchar

La persona que escucha debe tener el deseo de conocer el mensaje del emisor y estar convencido de que le conviene prestarle atención. Asimismo, tiene que rechazar cualquier actitud negativa que le impida escuchar correctamente.

Si el receptor no tiene al hábito de escuchar como es debido, pierde las oportunidades de enriquecerse con las ideas de los demás, de aprender algo de sus semejantes, de ensanchar los horizontes de su mente y, lo que es más importante, de tener buenas relaciones con las otras personas.

Quien pretende que los demás lo escuchen, pero no demuestra ningún interés en escucharlos, sin lugar a dudas es un individuo solitario y egocéntrico, a quien

nadie acudirá y con quien nadie querrá compartir los momentos placenteros de la vida.

La receptividad del que escucha requiere de ciertas condiciones físicas e intelectuales. Entre las primeras está, obviamente, el que el receptor goce de una capacidad auditiva aceptable. Pero, además, se necesita que mantenga cierta inmovilidad al escuchar, una mirada atenta y correctamente dirigida hacia el emisor, y que se encuentre en un ambiente favorable para la escucha, vale decir, sin ruidos que le impidan captar con claridad las palabras.

Entre las condiciones intelectuales se pueden mencionar el respeto hacia las ideas de los demás, el interés por aprender siempre algo nuevo y un ánimo tolerante hacia la manera de expresarse de los otros.

También es importante que el receptor desarrolle la habilidad de escuchar *selectiva, responsiva y empáticamente*.

Escuchar selectivamente significa seleccionar únicamente lo más importante. La mente del receptor debe estar capacitada para entresacar las ideas centrales del mensaje y sintetizar su contenido. Cuanto más locuaz y disperso sea el emisor, mayor ha de ser la capacidad de síntesis de quien lo escucha.

Responsivamente quiere decir que cuando el emisor menciona algo importante o digno de señalarse, el oyente responde de manera que aquel se anime a continuar hablando sobre el mismo asunto o desarrollando la misma idea. Esa respuesta puede ser no verbal o verbal: ¡ajá!, ¡claro!, ¡por supuesto!, ¡exactamente!, ¡tiene usted razón!, ¡podría darme un ejemplo?, ¡podría especificar un poco más? Obviamente que, si el emisor se sale del tema o se extiende demasiado en detalles intrascendentes, el receptor debe abstenerse de toda reafirmación o estímulo.

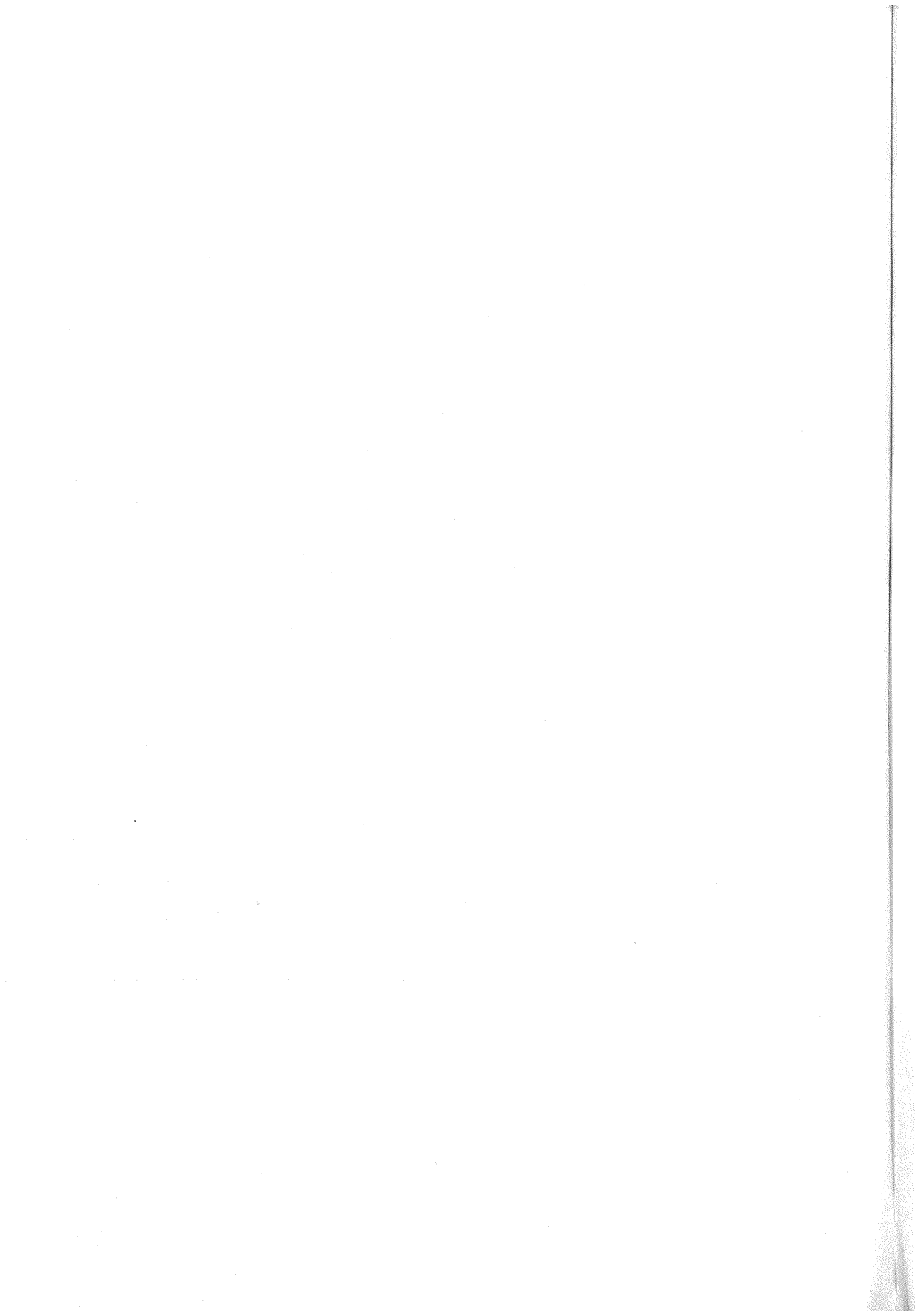
Escuchar empáticamente consiste en que el oyente se esfuerce por entender y sentir el mensaje tal y como lo entiende y siente el emisor y que, además, le demuestre de alguna manera que lo ha comprendido. Esto lo puede conseguir, por ejemplo, parafraseando o realimentando las ideas o los sentimientos que haya podido inferir de las palabras del emisor: ¿De manera que usted cree que...? ¿Entonces usted piensa que...? ¿Lo interpreto correctamente al decir que...? Permítame ver si le he entendido bien: ... Me gustaría saber si lo que usted quiere decir es que...

RECOMENDACIONES

- ☉ concentre su mente en lo que está diciendo el emisor y escúchelo atentamente.
- ☉ Utilice palabras y sonidos que le demuestren a su interlocutor que lo está escuchando y que desea que continúe.
- ☉ Véalo mientras él habla y cuando usted le responde.
- ☉ No interrumpa a su interlocutor. Déjelo que complete las ideas.
- ☉ Trate de comprender las ideas y los pensamientos, no solo las palabras aisladas.
- ☉ No trate de completar las palabras o las frases que el otro no ha terminado de decir.
- ☉ No adelante conclusiones ni haga suposiciones infundadas acerca de lo que el emisor va a decir. Déjelo terminar.
- ☉ Si no comprende bien algunas palabras del emisor, hágale preguntas bien formuladas.
- ☉ Evite tergiversar las palabras de su interlocutor.
- ☉ Si no está de acuerdo con lo que dice el emisor, no pelee mentalmente con él y escúchelo con atención hasta el final. Así evitará que se le bloqueen los oídos y la mente.

EJERCICIOS

1. Escuche un texto breve y luego resuma en una hoja la tesis o el mensaje contenido en él. Compare luego su resumen con el de sus compañeros.
2. Escuche un noticiario y luego escriba una síntesis de las noticias más importantes. Compare su síntesis con las de sus compañeros.
3. Escuche una entrevista difundida por radio y luego sintetice oralmente las ideas más importantes expresadas por el entrevistado.
4. Después de haber escuchado una conferencia, escriba las ideas que le hayan parecido más importantes.



GUÍA PARA EVALUAR UNA DISERTACIÓN

Marque con una equis (X)

I. Alocución

1. Estructura de la alocución

Introducción	Bien elaborada
	Demasiado breve
	Demasiado extensa
	Sin relación con el desarrollo
	No hubo
Desarrollo	Bien organizado e interesante
	Demasiado breve
	Demasiado prolijo en detalles
	Ejemplos adecuados y oportunos
	Ayudas audiovisuales adecuadas
Conclusión	Adecuada
	Demasiado larga y redundante
	Sin relación con el desarrollo
	No hubo
	Variado

2. Ritmo de la exposición

Monótono
Demasiado lento
Demasiado rápido

3. Desarrollo de las ideas

Claro
Ameno
Conciso
Coherente

4. Conocimiento del tema

Profundo
 Adecuado
 Insuficiente
 Con errores de concepto

II. Dicción y uso de la voz**1. Volumen**

Adecuado
 Sin variaciones
 Demasiado alto
 Demasiado bajo

2. Pronunciación

Defectuosa
 Con buena articulación
 Con énfasis oportuno
 Con énfasis exagerado
 Con pausas demasiado largas

3. Uso del lenguaje

Correcto
 Con errores gramaticales
 Uso de muletillas

III. Dominio corporal**1. Mirada**

Dirigida a las personas
 Dirigida al techo o al piso
 Dirigida al fondo del salón
 Dirigida a la pizarra

2. Expresión del rostro

Agradable
 Dura
 Tensa
 Demasiado seria

3. Ademanos

Espontáneos
 Exagerados
 Afectados
 Incongruentes

OBRAS CONSULTADAS

- Ander-Egg, Ezequiel. *Técnicas de comunicación oral*. Euned, San José, 1983.
- Beal, George. *Conducción y acción dinámica del grupo*, 2ª edición. Kapelusz, S. A., Buenos Aires, 1981.
- Bratosevichs, Nicolás. *Expresión oral y escrita*. Guadalupe, Buenos Aires, 1978.
- Carbonell, Roberto. *Todos pueden hablar bien*. Edaf, S. A., Madrid, 1985.
- Catta, René-Salvator. *Cómo hablar en público*, 3ª edición. Mensajero, Bilbao, 1979.
- Cirigliano, Gustavo. *Dinámica de grupos y educación*, 5ª edición. Humanitas, S. A., Buenos Aires, 1979.
- Coll-Vinent, Roberto. *Curso de técnicas de expresión*, 3ª edición. Bibliograf, S. A., Barcelona, 1983.
- Eckersley-Johnson, Anne. *Manual secretarial Webster*. Trillas, S. A., México, 1982.
- Fernández, Gastón. *Comunicación oral*, 1ª reimpresión. Cumbre, S. A., México, 1985.
- Fernández Sosa, Luis. *Gramática de la comunicación*. South-Western Publishing Co., Cincinnati, Ohio, 1984.
- Fuentes, Juan Luis. *Comunicación*. 2ª edición. Fernández y Cía. S. A., Madrid, 1983.
- López Cano, José Luis. *Taller de redacción*, 14ª edición. Esfinge, S. A., México, 1987.
- Monroe, Alan. *La comunicación oral*. Hispano Europea, Barcelona, 1985.
- Rosales, Carlos. *Didáctica de la comunicación verbal*. Narcea, S. A., Madrid, 1984. Wilson Learning Corp.
- El vendedor asesor*. (curso de ventas), 1976.
- Zacharis, John. *Comunicación oral, un enfoque racional*. 2ª edición. Limusa, S. A., México, 1983.

ACERCA DE LA AUTORA

Martha Virginia Müller Delgado, licenciada en Filología Española, posee una amplia experiencia en la enseñanza de la gramática española, la redacción y la comunicación oral. Ha publicado varios fascículos acerca de temas gramaticales, lo mismo que algunos libros de texto relacionados con la redacción y la comunicación oral. Cuatro de estas obras han sido publicadas por la Editorial de la Universidad de Costa Rica.

Folletos de gramática

1. "La preposición"
2. "Circunstancias de la acción verbal y maneras de expresarlas"
3. "Usos y valores de *que*"
4. "Análisis sintáctico"

Libros de comunicación oral y escrita

1. *Curso básico de redacción* (Editorial UCR)
2. *Comunicación eficaz* (Editorial UCR)
3. *Técnicas de comunicación oral* (Editorial UCR)
4. *Guía para la elaboración de tesis* (Editorial UCR)
5. *Uso moderno de las mayúsculas* (Editorial ICER)
6. *La puntuación en el español actual* (Impresiones Amerrique S. A.)

Con este libro de texto, la autora se propone facilitar y mejorar la comunicación entre las personas, fomentar la mutua comprensión y propiciar la superación del individuo en el desempeño de su doble papel en el proceso comunicativo, ya sea como emisor, consciente de su responsabilidad en la transmisión del mensaje, o como receptor, atento y dinámico.

La obra consta de doce capítulos, encaminados todos a que el lector adquiriera las técnicas necesarias para comunicarse oralmente en forma clara, amena y eficaz.

ISBN 978-9968-46-065-1



9 789968 460651


EDITORIAL
UCR


BICENTENARIO
INDEPENDENCIA
COSTA RICA