



COM COMUNICAR

50 *consells pràctics per fer exposicions orals eficaces*



UAB Idiomes

Servei de Llengües



Els continguts de **COM**comunicar estan subjectes a una llicència Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 3.0 de Creative Commons.



COM COMUNICAR

Llenguatge no verbal:

Un 65% de la informació que es transmet en una exposició oral prové del llenguatge no verbal.

1. Gestualitat

La gestualitat pot accentuar, complementar, substituir o contradir allò que s'expressa amb paraules.

— Emprar gestos oberts, com ara mostrar les mans, estirar braços i cames, obrir les espatlles, no interposar objectes entre el propi cos i el públic, com taules, carpetes o llibres, i sobretot assegurar que la cara és visible a tothom.

— Utilitzar gestos que acompanyin el discurs i en facilitin la comprensió. Per exemple, indicar amb gestos una mida o una distància, assenyalar una direcció, descriure un ritme, o estirar dos dits de la mà a l'hora que es diu que es presentaran dues idees clau.

— Evitar els tics gestuals que es fan de vegades per nerviosisme: jugar amb un bolígraf o amb l'anell, apartar-se els cabells, col·locar-se bé les ulleres, etc.

— Fer moviments pausats, evitar els moviments bruscos. Evitar donar l'esquena a l'auditori.

2. Mirada

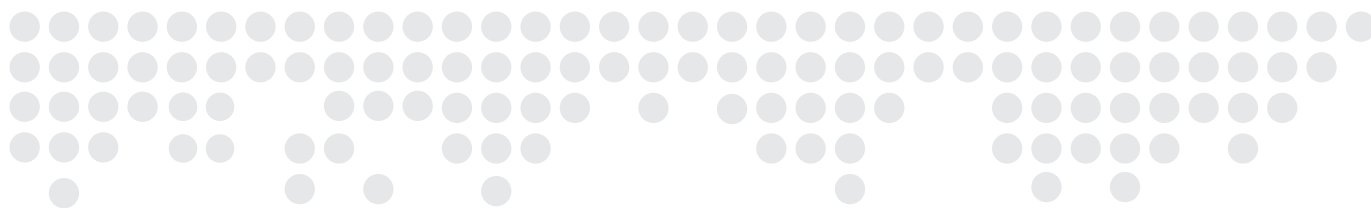
Una mirada efectiva estén ponts de comunicació amb l'auditori: té més possibilitats de captar i mantenir l'atenció, fer arribar el missatge i obtenir un feedback per adaptar el discurs a l'auditori.

— Repartir la mirada entre el públic per aconseguir que tothom se senti mirat, evitar de concentrar la mirada en una banda de la sala o mirar sempre els mateixos interlocutors.

— Combinar els diferents tipus de mirada durant l'exposició: radar o panoràmica, làser o focalitzada, i mirall o que rep resposta visual del públic. Adaptar el discurs als moviments o reaccions que s'observen en l'audiència.

— Optar per una mirada franca, és a dir, amb els ulls oberts, mirant els assistents a la cara. Una mirada apagada, amb els ulls caiguts, genera apatia, i una mirada que es desvia quan coincideix amb la d'una persona del públic mostra inseguretats.

— No mirar al buit, al terra ni al sostre, si no és amb un propòsit determinat. Evitar perdre el contacte visual perquè es llegeix el guió o s'està pendent de les diapositives del programa de presentacions.



3. Volum i entonació

El paper de la veu és clau per connectar amb l'auditori, fer-li arribar un missatge amb claredat, mantenir-ne l'atenció i transmetre-li, fins i tot, emocions.

— Prendre mentalment les mesures de la sala per aconseguir que la veu arribi amb un volum adequat, tant a les persones assegudes a les primeres files, com a les persones més llunyanes. En cas de dubte, convé preguntar als assistents si senten bé l'orador quan parla.

— Evitar una entonació monòtona i poc variada; per exemple, alternar frases enunciatives amb frases exclamatives i interrogatives, o subratllar amb la veu les paraules clau del discurs.

4. Ritme i pronúncia

El bon orador ha de tenir en compte el poder expressiu de la seva veu i procurar transmetre entusiasme per la temàtica que exposa.

— Emprar el ritme idoni per facilitar el seguiment del discurs. Un ritme massa lent provoca sensació de monotonia i un ritme massa ràpid denota nerviosisme.

— Fer alentiments en els moments clau i utilitzar pauses que remarquin mots o separin les idees: reflecteixen seguretat i permeten mantenir o recuperar l'atenció de l'auditori.

— Pronunciar les síl·labes de les paraules amb claredat; evitar la pronúncia descurada dels sons.

5. Vestuari

El vestuari ha de correspondre's amb la personalitat de l'orador i, també, amb el propòsit, el registre i el context de l'exposició.

— Portar un vestuari que tingui en compte el context en què es produeix l'exposició sense renunciar a la pròpia personalitat. Per exemple, les sabates de taló alt i les corbates, o en l'altre extrem els estrips, poden sobtar en un context en què aquests elements no són habituals.

— Portar un vestuari que ajudi a projectar la presència de l'orador, tenint en compte l'efecte que pot produir en l'auditori.



Llenguatge verbal: Només un 35% de la informació que es transmet en una exposició oral prové del llenguatge verbal.

6. Ordre i estructura

Una exposició que té un ordre i una estructura que el públic pot percebre és més fàcil de seguir, d'entendre i de recordar.

— Organitzar el discurs en parts. L'organització més clàssica és: introducció, desenvolupament i conclusió, però n'hi ha d'altres que poden ser igualment efectives.

— Seguir un itinerari expositiu per evitar un discurs dens o desordenat. L'ordenació pot seguir diferents criteris:

- Importància (quina és la informació més important? quines idees són secundàries?)
- Lògica (quines dades o conceptes ha de conèixer primer l'auditori?)
- Cronologia (què va passar primer?)
- Interès (quin tema interessa més a l'audiència?)
- Zoom: *zoom in* (de la visió general als detalls), *zoom out* (a la inversa)

— Emprar connectors discursius, és a dir, paraules que organitzin, relacionin i cohesionin les idees i parts del discurs. Per exemple:

Per iniciar intervencions: *L'objectiu d'aquesta l'exposició és... / Parlaré en primer lloc de... / D'entrada...*

Per introduir incisos o exemples: *Per exemple... / Com és el cas de... / Recordem, en aquest sentit, que...*

Per estructurar el discurs: *En primer lloc,... / En segon lloc,... / D'una banda,... D'altra banda,... / Finalment,...*

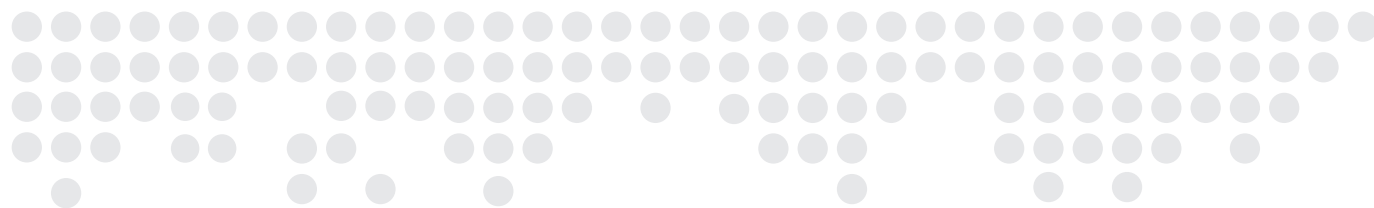
Per reprendre un tema: *Tornant al que hem vist al principi... / Deia que... / Assenyalava que...*

Per establir relacions lògiques: *Consegüentment... / Això ens demostra que... / Deduïm doncs...*

Per concloure: *Tractem, finalment, l'últim aspecte... / En resum,... Resumint,... / Per acabar... / En conclusió,...*

— Utilitzar expressions de lloc i de temps que ajuden a situar-se en l'estructura del discurs. Per exemple: *Ja hem vist... / Parlem, ara,... / Vegem, primer, [...] i comentem, després, [...]*

— Repetir informació que ja s'ha donat i encadenar-la amb informació nova per atorgar fluïdesa al discurs. Per exemple: *Si fins ara hem vist..., ara veurem... / Això té relació amb el que hem esmentat abans...*



7. Vocabulari

El lèxic emprat en una exposició varia en funció del tema, l'audiència, el grau de formalitat i el propòsit comunicatiu.

- Triar un lèxic adequat al tema, als coneixements de l'audiència, al grau de formalitat i al propòsit de la comunicació.
- Utilitzar els termes tècnics amb propietat. Per exemple, *reglament* és més precís que *normativa* i alhora és comprensible per a un ventall ampli d'audiències.
- Utilitzar els estrangerismes a consciència. Per exemple, l'ús d'un terme en anglès en un discurs en català pot servir per reforçar una idea, però també pot semblar presumptuós o mostrar poca cura. Cal valorar-ne la conveniència en cada cas.
- Defugir els mots multiús que s'utilitzen quan l'orador no troba la paraula adequada. Per exemple, *cosa*, *tema*, *això de*, *la qüestió de*, *problemàtica*, etc.

8. Sintaxi

Construir frases curtes i senzilles fa el missatge més clar i entenedor.

- Evitar les frases molt llargues, que en un discurs escoltat poden ser més difícils de seguir que en un text llegit.
- No abusar dels mots crossa, ja que poden acabar convertint-se en tics lingüístics. Alguns mots crossa comuns són: *o sigui...*, *doncs...*, *aleshores...*, *vull dir...*, etc.
- Controlar l'ús dels coixins fonètics: *aaa...*, *emmm...*, etc.

9. Claredat i concisió

Un discurs és clar i concís quan els destinataris poden entendre sense dificultats les paraules i les construccions que s'hi utilitzen i, a més, no hi ha elements sobrers.

- Adequar el registre lingüístic al context de la comunicació. No és el mateix dir que "Es va trobar una sortida pactada al merder causat..." (registre informal), que "Es va trobar una sortida pactada al desacord causat..." (registre formal).
- Adequar la terminologia a l'audiència i al coneixement que té del tema per tal de construir una exposició comprensible, amena i eficaç. Per exemple, en un context acadèmic l'ús de terminologia especialitzada sol ser una peça imprescindible per representar i transferir coneixements amb rigor.
- Evitar continguts superflus, obvis i incisos innecessaris.



10. Densitat informativa

Un discurs sobrecarregat d'informació pot ser feixuc i difícil d'assimilar.

— Esponjar el discurs per fer-lo fàcil d'assimilar, ja que en una exposició oral en directe, el receptor té menys recursos per seguir el discurs que no en un text escrit: no pot tornar enrere, ni escollir la velocitat amb què rep el text, etc.

— Repetir paraules o frases per emfasitzar una idea. Per exemple: *Les importadores garanteixen al productor un preu just, independentment de les fluctuacions dels mercats. I a més de garantir aquest preu just, les importadores també faciliten crèdits a baix interès i a llarg termini.*

— Fer servir marcadors d'importància que destaquin termes o idees del discurs perquè els receptors s'adonin de la seva rellevància. Per exemple: *És molt important que quedi clara la diferència entre el comerç just i el comerç convencional.*

— Utilitzar preguntes retòriques perquè espongen la informació, comporten un canvi de to en el discurs i atorguen una dinàmica de conversa. Per exemple: *Quines són les funcions de les botigues de comerç just? Es limiten a vendre, com les botigues convencionals, o tenen alguna altra funció? Bé... les botigues de comerç just són punts de venda, és clar, però també de sensibilització i difusió del comerç just.*

— Jugar amb l'expressivitat de la veu per evitar explicacions denses i de to monòton. Per exemple, subratllar amb la veu les paraules clau del discurs.

Interès i eficàcia: Per captar i mantenir l'atenció de l'auditori cal usar amb eficàcia el llenguatge verbal i el no verbal.

11. Mitjans de suport

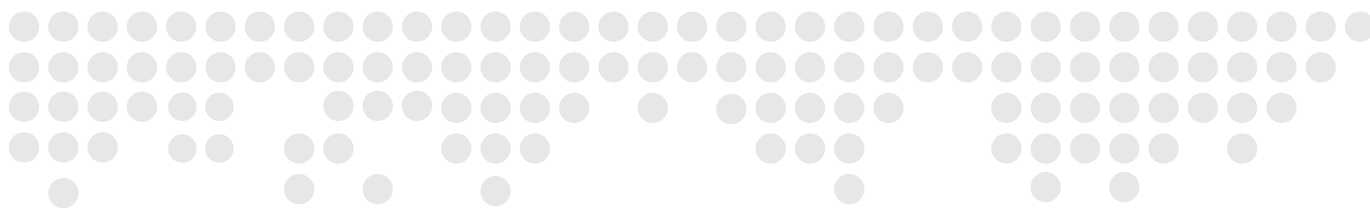
L'ús de presentacions de diapositives, vídeos, documents impresos o altres suports serveix per atreure l'atenció, exemplificar, explicitar l'estructura del discurs i fer comprensibles conceptes complexos.

— Utilitzar uns mitjans de suport adequats a les condicions de la sala.

— En cas de fer servir mitjans audiovisuals, fer-ne la tria tenint en compte la finalitat. Per exemple, una presentació de diapositives pot ajudar a seguir el fil del discurs, o un vídeo pot servir per exemplificar una idea.

— Utilitzar una mida per a les imatges i les lletres que permetin que es vegin bé des de tota la sala, i un volum d'àudio que faci possible escoltar-lo amb claredat.

— També és important seleccionar una tipografia adequada. Per exemple, les tipografies Sans-serif o de pal sec (Arial, Lucida, Verdana...) es llegeixen millor en pantalla que no les Serif (Times New Roman, Garamond...).



- Titular imatges, gràfics i taules i acompanyar-les d'una font que en certifiqui la validesa.
- Procurar la unitat d'estil en els mitjans de suport: en el tipus de lletra, colors, etc.
- No abusar de transicions i animacions que distreguin el públic.
- Saber com s'indicaran els diferents punts de l'exposició: amb la busca del ratolí o amb un punter làser.
- Comprovar *in situ* que tot funciona correctament i que se sap fer funcionar. Per exemple, assegurar-se que hi ha instal·lat el programari que es necessita, que el so està activat, que el canó està connectat, que hi ha punter si es necessita i s'ha demanat, etc.

12. Conclusió

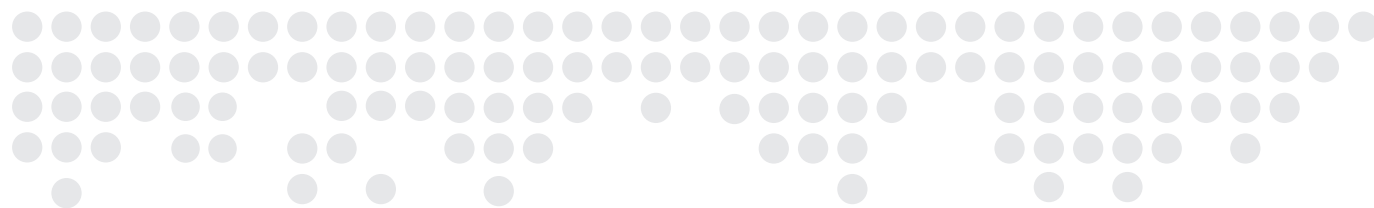
La conclusió és important perquè és la part que dona resposta d'una manera precisa a les preguntes, hipòtesis o objectius que han originat l'exposició.

- Relacionar cada conclusió directament amb les preguntes, les hipòtesis o els objectius inicials i emprar connectors per introduir-les. Per exemple: *En resum,...* / *Per acabar,...* / *Finalment,...*
- Formular cada conclusió de manera clara, breu i directa. Per exemple, utilitzar verbs més que no substantius i la veu activa més que no la passiva, evitar generalitzacions i relacions causa/efecte poc clares.
- Crear una impressió duradora. Un recurs recomanat per assolir aquesta fita és acabar el discurs amb una fórmula de tancament: preguntes obertes sobre el tema, projeccions de futur, etc.

13. Domini del tema

Estudiar amb profunditat el tema que centra l'exposició ajuda a construir un discurs propi i a adquirir seguretat.

- Consultar fonts documentals de referència i construir un discurs propi analitzant els discursos aliens per veure fins a quin punt s'hi està d'acord o s'hi discrepa.
- Ser rigorós en l'elecció i explicació de les idees principals i dels conceptes clau.
- Construir arguments sòlids per justificar un punt de vista determinat i citar les fonts d'idees, dades o fragments textuais d'altres per evitar el plagi.
- Mostrar seguretat en les respostes a possibles preguntes; cal escoltar-les amb atenció i pensar calmadament les respostes. En cas de no saber contestar alguna pregunta convé explicar per què es deixa sense resposta i demanar a l'interlocutor la possibilitat de respondre-li en un altre moment.



14. Atenció i interès

Per connectar amb el públic, cal fer-lo partícip de la comunicació i, en la mesura que sigui possible, adaptar el discurs a les seves reaccions.

- Preparar el guió del discurs concretant-ne l'objectiu, recollint el màxim d'informació sobre els coneixements i expectatives dels receptors, sabent exactament què es vol dir i decidint una estructura clara i ordenada de l'exposició.
- Triar bé les primeres paraules per tal de captar, d'entrada, l'interès del públic.
- Memoritzar les idees principals i l'ordre de l'exposició, que han de servir de mapa de ruta.
- Crear un clima favorable, que es pot aconseguir utilitzant l'humor de forma dosificada, creant expectatives sobre el tema de l'exposició (per exemple, formulant preguntes que es respondran més endavant), explicant anècdotes, etc.
- Fer un discurs clar, precís, ordenat i explicitar-ne l'estructura utilitzant paraules que ordenin i connectin parts del discurs. Per exemple: *En primer lloc,...* / *Com acabem de demostrar..., / Més endavant veurem...*
- Observar els moviments de l'audiència per comprovar si el públic està atent o avorrit i, si cal, adaptar el discurs per captar l'atenció.

15. Temps

El temps d'atenció activa del receptor és limitat. Per distribuir el temps amb lògica i eficàcia és recomanable assajar el discurs dies abans de la presentació.

- No sobrepassar ni reduir el temps establert.
- Distribuir el temps amb lògica i eficàcia. Per exemple, es pot planificar una distribució com la següent: dedicar a la introducció el 10% del temps, invertir en el cos del discurs un 70% del temps disponible i preveure un 20% del temps per presentar les conclusions.

Referències

Serveis lingüístics de la UAB, la UPC, la UPF, la UB, la UdG, la UdL, la URV, la UOC, la UVIC. Argumenta [en línia]. Barcelona: setembre 2006 [Data de consulta: 23-03-2010]. Unitat 9. Exposició oral. Conxita Golanó. Disponible a: <<http://www.uab.cat/servei-llengues>>



COMcomunicar és un projecte del Servei de Llengües i Terminologia de la Universitat Politècnica de Catalunya (<http://www.upc.edu/slt/>) i del Servei de Llengües de la Universitat Autònoma de Barcelona (www.uab.cat/servei-llengues/)
Els continguts de COMcomunicar estan subjectes a una llicència Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 3.0 de Creative Commons.