

Comunicación oral

Importancia y buenas prácticas

Ana M. Martínez, Pedro González

Departamento de Sistemas Informáticos - UCLM

Jornadas de Acogida Alumnos de Nuevo Ingreso: curso
2011-2012

Contenidos

- 1 Importancia de la (buena) comunicación verbal
 - ¿Por qué es tan importante?
 - Implicaciones
 - Mejora del dominio de la comunicación verbal
- 2 Guía para la Exposición Oral de Trabajos
- 3 Errores comunes durante las exposiciones orales
- 4 Algunos consejos
 - Lenguaje corporal
 - Señalar lo importante
 - Diálogo con el público
- 5 Resumen

¿De verdad es tan importante?

- Aunque aprendemos a hablar desde niños, los errores en la comunicación son continuos.
- Diferencias entre lo que pretendíamos decir y lo que ha entendido quien nos escucha.
- El **dominio** de la comunicación verbal supone:
 - Claridad y eficiencia en la comunicación.
 - Organización estructurada del discurso.
 - Adaptación a la audiencia.
 - Complementariedad entre el lenguaje verbal y corporal.
 - Uso adecuado del tono de voz y de los medios de apoyo.
 - Capacidad par transmitir realmente lo que se pretende comunicar.

Contenidos

- 1 **Importancia de la (buena) comunicación verbal**
 - ¿Por qué es tan importante?
 - Implicaciones
 - Mejora del dominio de la comunicación verbal
- 2 **Guía para la Exposición Oral de Trabajos**
- 3 **Errores comunes durante las exposiciones orales**
- 4 **Algunos consejos**
 - Lenguaje corporal
 - Señalar lo importante
 - Diálogo con el público
- 5 **Resumen**

¿Por qué es tan importante?

- Dominio de **comunicación verbal + contenido del discurso + carisma personal**:
 - → Influencia decisiva en la forma de pensar y de actuar de los demás.
 - → Consecuencias sociales muy importantes.



Contenidos

- 1 **Importancia de la (buena) comunicación verbal**
 - ¿Por qué es tan importante?
 - **Implicaciones**
 - Mejora del dominio de la comunicación verbal
- 2 Guía para la Exposición Oral de Trabajos
- 3 Errores comunes durante las exposiciones orales
- 4 Algunos consejos
 - Lenguaje corporal
 - Señalar lo importante
 - Diálogo con el público
- 5 Resumen

Implicaciones con otras competencias

- Inseparable de la comunicación interpersonal.
- Los resultados positivos percibidos pueden mejorar la auto-confianza y el autoestima.
- Competencia de negociación, trabajo en equipo, tratamiento de conflictos y liderazgo.
- Adaptación al entorno: la comunicación ha de ser adecuada para la audiencia para ser efectiva.
- Sentido ético: influye en la formación de actitudes y comportamiento de los demás.

Importancia en la vida estudiantil y profesional

- Fundamental en:
 - Actividades en grupo o trabajos en equipo: comunicación con los compañeros.
 - Participación en el aula: plantear dudas, debates.
 - Presentaciones sobre los trabajos realizados.
- Consecuencias negativas para uno mismo y los demás, si no se domina.
- En la vida profesional la falta de comunicación adecuada se refleja en pérdidas de tiempo, de eficacia y, de oportunidades de promoción.
- En la carrera investigadora: “Para llegar a ser un investigador exitoso hay que aprender a presentar excelentemente”.

Contenidos

- 1 **Importancia de la (buena) comunicación verbal**
 - ¿Por qué es tan importante?
 - Implicaciones
 - **Mejora del dominio de la comunicación verbal**
- 2 Guía para la Exposición Oral de Trabajos
- 3 Errores comunes durante las exposiciones orales
- 4 Algunos consejos
 - Lenguaje corporal
 - Señalar lo importante
 - Diálogo con el público
- 5 Resumen

¿Se puede aprender?

- Es como aprender 'un lenguaje extranjero'.
- Para aprender se requiere:
 - 1 Una habilidad natural **mínima**.
 - 2 Un **máximo** de **fuerza de voluntad, aplicación y práctica**.
 - Estudiar su vocabulario y reglas gramaticales.
 - Practicar su lectura, su escritura, su audición y su pronunciación.
- Va acompañada de la **comunicación no verbal**: es conveniente analizarla también.

Guía para la Exposición Oral de Trabajos

- 1 Breve presentación de la problemática que justifica la realización del trabajo (MOTIVACIÓN).
- 2 OBJETIVOS, objetivo general y objetivos particulares.
- 3 METODOLOGÍA DE TRABAJO.
- 4 RESULTADOS OBTENIDOS.
- 5 DISCUSIÓN de los resultados de acuerdo a los objetivos.
- 6 CONCLUSIONES.
- 7 RECOMENDACIONES (para la acción en función de los resultados, cuando corresponda).
- 8 Posibilidades de continuidad (TRABAJO FUTURO).

Errores comunes durante las exposiciones orales

- Total nerviosismo.
- Lectura estricta de las transparencias.
- Descuido total de la audiencia, limitándose a la lectura de la presentación.
- Actitud irresponsable al exponer.
- Inseguridad.
- Desconocimiento del tema (falta de documentación y preparación).
- Respuesta sin firmeza.
- Desorganización del material.
- Falta de coordinación en el trabajo en equipo.
- Voz baja y mala modulación.
- Uso de términos vulgares durante la exposición.
- Faltas de ortografía en el material de apoyo.

Trucos

- **Relájate:**
 - Toma un trago de agua para refrescar la garganta.
 - Coge algo: las notas, un puntero, una tiza o lo que sea.
- **Sé positivo:** Piensa que saldrá bien, siente **empatía** por tu audiencia y deseo de comunicar lo que sabes. Transforma tu nerviosismo en **entusiasmo**.
- Empieza y el pánico se pasará en un minuto.
- De Perogrullo: Cuanto mejor se controle el tema, mejor saldrá. Cuantos más ensayos mejor.

Buena preparación

- Revisión del texto si se utilizan transparencias.
 - **Corrector ortográfico.**
 - Cuidado con imágenes que distraigan del contenido.
- Ensayar, ensayar, ensayar y ensayar.
 - No leer directamente trabajo, solamente aquello que en un momento dado se quiera resaltar.
 - Mantener un todo de seriedad y seguridad al exponer.
 - Material de apoyo: transparencias (power point, LaTeX (Beamer),...).
 - Si trabajo en equipo: establecer bien el orden de aparición y la coherencia de las exposiciones individuales.
- Citar fuentes científicas y datos estadísticos para reafirmar algunas de las conclusiones principales de la exposición.

La peor parte: empezar

- Prepara una **ayuda visual** que te sirva de chuleta.
- **Memoriza las primeras oraciones** e incluso el primer párrafo completo, pero dilas con **naturalidad** de modo que no parezca que hablas de memoria.
- Si esto falla vuelve la vista a la diapositiva, usa el puntero y **lee disimulando** un poco.
- Fíjate en alguien, haz contacto visual y háblale a él. **Sin olvidar a ningún miembro del tribunal.**

Actitud: empatía con la audiencia

- 1 Evalúa a la audiencia y **ajusta la charla** a ella en estilo y vocabulario.
- 2 Usa **humor al principio** para distender el ambiente.
- 3 Tómatelo a la 'ligera', piensa que estas entre amigos interesados en escucharte.
- 4 Demuéstralo sonriendo y haciendo contacto visual con la audiencia.
- 5 Busca caras de varias personas en la audiencia que te miren y háblales a ellas en secuencia.

Aporta la información en dosis fácilmente asimilables



- No introduzcas demasiadas ideas de golpe en una misma diapositiva.

Contenidos

- 1 Importancia de la (buena) comunicación verbal
 - ¿Por qué es tan importante?
 - Implicaciones
 - Mejora del dominio de la comunicación verbal
- 2 Guía para la Exposición Oral de Trabajos
- 3 Errores comunes durante las exposiciones orales
- 4 **Algunos consejos**
 - **Lenguaje corporal**
 - Señalar lo importante
 - Diálogo con el público
- 5 Resumen

Metodología

Lenguaje corporal y contacto visual

- Expón **de pie** en un lugar donde seas visible, muévete con naturalidad y mira al tribunal con expresión amigable.
- El **uso controlado de gestos** da vida a una presentación y mantiene alerta a la audiencia.
- Se debe mantener contacto visual con la audiencia/tribunal.
- Enfocar la atención en varios individuos pasando de unos a otros.

Hábitos molestos evitables

- Rellenos: er, am, ums.
- Expresiones sin sentido: vale, si, OK.
- Hablar entre dientes.
- Rascado de áreas cefálicas o peor, pélvicas.
- No dar la espalda a la audiencia (ponerse de lado).

Lenguaje no verbal

- **Manos no visibles:**
- Manos en la cara (ojos/nariz).
- Gesto estándar de brazos cruzados:
- Apoyar la cabeza en la mano.
- Estrechar las manos.

Lenguaje no verbal

- **Manos no visibles:**
 - Se oculta algo. Palmas visibles: honestidad.
- Manos en la cara (ojos/nariz).
- Gesto estándar de brazos cruzados:
- Apoyar la cabeza en la mano.
- Estrechar las manos.

Lenguaje no verbal

- Manos no visibles:
 - Se oculta algo. Palmas visibles: honestidad.
- Manos en la cara (ojos/nariz).
- Gesto estándar de brazos cruzados:
- Apoyar la cabeza en la mano.
- Estrechar las manos.

Lenguaje no verbal

- Manos no visibles:
 - Se oculta algo. Palmas visibles: honestidad.
- Manos en la cara (ojos/nariz).
 - Mentira, engaño.
- Gesto estándar de brazos cruzados:
- Apoyar la cabeza en la mano.
- Estrechar las manos.

Lenguaje no verbal

- Manos no visibles:
 - Se oculta algo. Palmas visibles: honestidad.
- Manos en la cara (ojos/nariz).
 - Mentira, engaño.
- Gesto estándar de brazos cruzados:

- Apoyar la cabeza en la mano.

- Estrechar las manos.

Lenguaje no verbal

- Manos no visibles:
 - Se oculta algo. Palmas visibles: honestidad.
- Manos en la cara (ojos/nariz).
 - Mentira, engaño.
- Gesto estándar de brazos cruzados:
 - Actitud defensiva, negativa o nerviosa. Amenaza, inseguridad.
- Apoyar la cabeza en la mano.
- Estrechar las manos.

Lenguaje no verbal

- Manos no visibles:
 - Se oculta algo. Palmas visibles: honestidad.
- Manos en la cara (ojos/nariz).
 - Mentira, engaño.
- Gesto estándar de brazos cruzados:
 - Actitud defensiva, negativa o nerviosa. Amenaza, inseguridad.
- Apoyar la cabeza en la mano.

- Estrechar las manos.

Lenguaje no verbal

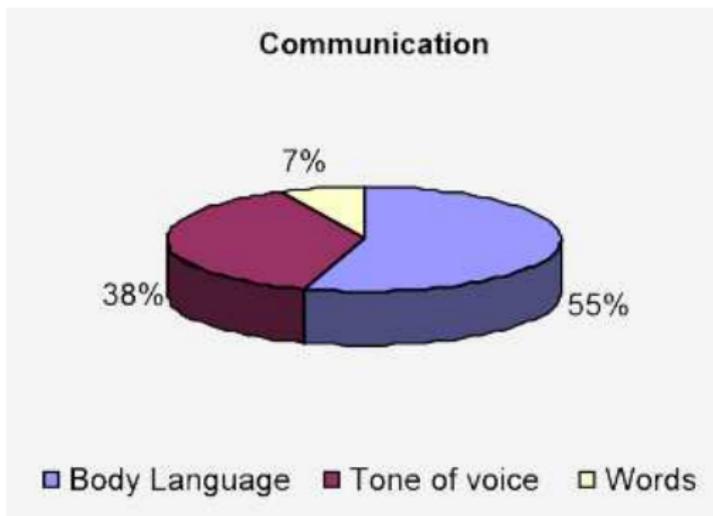
- Manos no visibles:
 - Se oculta algo. Palmas visibles: honestidad.
- Manos en la cara (ojos/nariz).
 - Mentira, engaño.
- Gesto estándar de brazos cruzados:
 - Actitud defensiva, negativa o nerviosa. Amenaza, inseguridad.
- Apoyar la cabeza en la mano.
 - Aburrimiento
- Estrechar las manos.

Lenguaje no verbal

- Manos no visibles:
 - Se oculta algo. Palmas visibles: honestidad.
- Manos en la cara (ojos/nariz).
 - Mentira, engaño.
- Gesto estándar de brazos cruzados:
 - Actitud defensiva, negativa o nerviosa. Amenaza, inseguridad.
- Apoyar la cabeza en la mano.
 - Aburrimiento
- Estrechar las manos.

¿Quién es más dominante?





Contenidos

- 1 Importancia de la (buena) comunicación verbal
 - ¿Por qué es tan importante?
 - Implicaciones
 - Mejora del dominio de la comunicación verbal
- 2 Guía para la Exposición Oral de Trabajos
- 3 Errores comunes durante las exposiciones orales
- 4 **Algunos consejos**
 - Lenguaje corporal
 - **Señalar lo importante**
 - Diálogo con el público
- 5 Resumen

- **Volumen:** Habla para que te escuchen los de la última fila.
- **Varía** el **tono** y el **volumen**.
- Usa la voz para dramatizar y enfatizar las cosas importantes.

Enfatiza cuando digas algo importante

1 Redacción:

- En cada oración coloca lo que quieres destacar al final.
- Enmarca el final con un prolongado silencio.

2 Presentación visual:

- Destaca el elemento, tamaño, color, animación.

3 Interpretación

- Gesto
 - Dramatiza con movimientos y “aspavientos”.
- Voz
 - Habla mas lento, aumenta el volumen, marca la acentuación y entona más grave.

Contenidos

- 1 Importancia de la (buena) comunicación verbal
 - ¿Por qué es tan importante?
 - Implicaciones
 - Mejora del dominio de la comunicación verbal
- 2 Guía para la Exposición Oral de Trabajos
- 3 Errores comunes durante las exposiciones orales
- 4 **Algunos consejos**
 - Lenguaje corporal
 - Señalar lo importante
 - **Diálogo con el público**
- 5 Resumen

Diálogo con el público

- Reflexionar antes de contestar.
- Preguntas **durante** la exposición:
 - 1 Si pregunta aclaratoria, aclara la cuestión en el momento.
 - 2 Si la respuesta necesita información que darás mas adelante, indica que la contestarás cuando llegues a ese punto o al final.
- Preguntas **tras** la exposición:
 - 1 Transparencia con agradecimientos por la atención y solicitud de preguntas para abrir la discusión.
 - 2 Mantén la calma y la cortesía, error común: ponerse a la defensiva.
 - 3 Contesta a toda la audiencia, no solo al que pregunte.

¿Para qué se hacen cuestiones?

- La audiencia tenga voz.
- El intercambio intelectual sea bidireccional.
- Enriquecen la comunicación, orientan al orador sobre los intereses del público.
- Deshacer malentendidos.
- Que los de la audiencia puedan demostrar lo listos que son y lo mucho que saben.
- Examinar al presentador, ponerle a prueba:
 - 1 Dejarle en evidencia.
 - 2 Qué se luzca al contestarlas con brillantez.
- Aprender a hacer preguntas.
- Quitarse los nervios cuando a uno le va a tocar exponer después.

¿Qué contestar cuando no sabes la respuesta?

- La pregunta es muy **buena/interesante**, bla bla bla . . . , pero no tengo la respuesta.
- Salida gallega: formula otra pregunta al preguntador a ver si continúa el diálogo por otro sitio.
- **Sé honesto**: “No puedo contestar a esa pregunta, pero tal vez alguien quiera hacer algún comentario al respecto.” Si nadie comenta nada, queda claro que nadie en la sala conoce la respuesta.

Objeciones y malentendidos

- No intentes ignorar las objeciones, admítelas y argumenta a favor y en contra de ellas.
- Si percibes que la pregunta puede ser fruto de un malentendido, acláralo.
- Si no entiendes una pregunta dilo claramente y pide que te la reformulen.

Resumen

- La comunicación verbal (oral) es muy importante.
- Guía para la exposición oral de trabajos.
- Se puede **aprender a presentar**, y mejorar el dominio sobre la misma:
 - Vencer el miedo escénico.
 - Lenguaje corporal.
 - Señalar lo importante.
- Cómo dialogar con el público.
 - Generalmente al final de la charla. No ponerse a la defensiva.
- Importante: ensayar la presentación.

Bibliografía I

- ▶ **Alfredo Prieto Martín**
Cómo presentar oralmente y dialogar con el público.
Alcalá University
-  **Aurelio Villa Sánchez y Manuel Poblete Ruiz.**
Aprendizaje basado en competencias.
Una propuesta para la evaluación de las competencias genéricas, Capítulo II: 183–196, 2007.