

UNIDAD

7

Elementos básicos de la comunicación oral

Objetivos

Al finalizar la unidad, el alumno:

- conocerá los elementos que caracterizan una conversación formal así como una presentación en público
- empleará los elementos para la preparación de un discurso en público
- utilizará la memoria y la improvisación como apoyo en la exposición de temas
- conocerá la importancia de aspectos técnicos que intervienen al pronunciar un discurso, así como el manejo del humor

Introducción

Esta unidad pretende que, paulatinamente, reconozcas las enormes diferencias que existen entre comunicarse con alguien de manera informal, tal como lo hacemos diariamente con quienes nos rodean, y establecer una comunicación formal, ya sea con uno o con varios individuos, de un lado al otro de un escritorio, en una comida de negocios o dentro de un inmenso auditorio con miradas, cámaras y micrófonos, captando todas y cada una de las palabras que pronuncias.

Sabrás que dirigirse a un auditorio es resultado de una ardua preparación, desde el diseño del mensaje hasta la forma correcta de pronunciarlo; además te hacemos algunas recomendaciones para que, en los casos que así lo requieras, hagas uso de una hábil improvisación que pueda sacarte de apuros.

Te proporcionaremos consejos o *tips* para que tus presentaciones en público puedan tener el impacto que deseas, considerando que ello te abrirá muchas puertas en tu desempeño escolar, profesional, laboral y social.

Te exhortamos a que pongas todo tu entusiasmo y dedicación para que, al terminar esta unidad, observes un avance importante en el uso de tu idioma.

7.1. Modalidades de la comunicación oral

La conversación formal

Cuando conversamos con alguna persona, sin mayor objetivo que el placer de charlar, el encuentro se percibe cordial y libre de tensiones, pero si se trata de encontrarnos con alguien a quien pretendemos dar una imagen determinada de nuestra persona, o quien puede decidir parte de nuestro destino (como lo es el hecho de darnos empleo, otorgarnos una beca o ascendernos profesionalmente), entonces el enfrentamiento se torna complejo y se crean circunstancias –como la inseguridad y la falta de elementos para salir exitosos de ese reto– que exigen de ti un manejo emocional adecuado y respuestas racionalmente elaboradas para lograr tus propósitos.

La conversación formal, a diferencia de la casual, debe ser planeada para que tengamos “los ases en la mano” en el momento de requerirlo. No podemos dejar al azar los resultados de la misma. Sostenemos una conversación formal con propósitos específicos y hay que aspirar a lograrlos.

En el momento en que te encuentres en una situación así recuerda aplicar algunos *tips*, tanto en la *fase de planeación* como de *ejecución*.

Fase de planeación

- En esta fase lo más importante es establecer un objetivo, es decir, tener muy claro lo que pretendes obtener de esa plática.
- Considera el tipo de charla que vas a entablar para que, dependiendo de ello, decidas tu arreglo personal.
- Investiga previamente algunos aspectos elementales de la personalidad del individuo con quien sostendrás la conversación. Tal vez en una entrevista de selección de personal no sea posible, pero en el caso de una charla con tu director de carrera o tu jefe inmediato, sería de gran ayuda conocer el tipo de música que escucha, su equipo favorito, las películas que prefiere o los temas que le apasionan, para facilitarte la iniciativa en los temas a tratar.
- Procura conducirte con la autenticidad y no abusar de convencionalismos que te alejen del propósito central.
- Haz una lista de tópicos relevantes o temas por abordar, que sean imprescindibles para alcanzar tu meta, con los cuales puedas crear una “atmósfera” de cordialidad y confianza.
- Anota también las preguntas básicas para la obtención de información importante.
- Si debes acompañarte con algún documento que refuerce tu entrevista, prepáralo con suficiente anticipación para que tengas oportunidad de revisarlo o actualizarlo (por ejemplo, el currículum vitae).
- Planea cuidadosamente tus tiempos de traslado; sería terrible llegar tarde.

Fase de ejecución

- El saludo es sin duda el punto número uno. Sé cortés sin caer en lo ceremonioso. La naturalidad siempre es aceptada, no así la notoria intención de “quedar bien”.
- Si tu interlocutor no hace nada por romper el hielo, hazlo tú, abordando inicialmente temas de interés general, tales como el clima, el tráfico o el último partido del equipo mexicano de fútbol.
- No pretendas ser el protagonista del encuentro. Responde a lo que se te pide con precisión pero no llegues al extremo de caer en actitudes cortantes; hay que buscar el justo medio. Piensa que tus respuestas pueden ser la parte medular de la decisión sobre el área en donde te ubicarán, en el caso de una entrevista para conseguir empleo. Jamás será bien visto que respondas: “No sé en qué área me gustaría trabajar, ni que actividad específica me agradaría realizar. Tampoco sé cuánto quiero ganar”.
- Conversa sobre los temas que consideres que a la otra persona le agradan y, de acuerdo con el tiempo de que disponga tu interlocutor, decide el momento preciso para expresar tus dudas o solicitar información. Hay entrevistas que no dan lugar a conversaciones ajenas al asunto a tratar. Evalúa la situación específica en la que te encuentres.
- No pierdas la amabilidad aunque las preguntas que se te hagan te parezcan poco vinculadas con el propósito de la entrevista. Piensa bien tus respuestas antes de decirlas. En una entrevista de trabajo tal vez te preguntarán el motivo específico que te orilló a dejar tus empleos anteriores; en tal caso, ten mucho cuidado de no atacar a las empresas, ni a los jefes con los que conviviste; podrías dar la impresión de ser una persona conflictiva, es mejor enfocar tus respuestas al deseo de desarrollo individual y/o profesional.
- No te despidas lleno de dudas o sin saber cuando se llevará a cabo el siguiente contacto. Si el interlocutor te responde: “nosotros te llamamos”, pregunta el periodo aproximado dentro del cual podrían hacerlo, o si te piden comunicarte después, aclara el tiempo exacto en que tu llamada resulte oportuna.
- Por último, cuida el factor psicológico. Mientras más ansioso o desesperado te muestres por conseguir algo, la otra persona se sentirá con la confianza de darte largas, de reducir la oferta o de cambiar las circunstancias originales en que se había pensado tu contratación, tu ascenso, tu asignación de proyecto, etc. Hay que demostrar interés pero dejando abierta la posibilidad de continuar como hasta ahora, sin que ello sea sinónimo de fracaso.

Nota: Con estos ejemplos te proporcionamos algunos tips relacionados al ámbito laboral, pero es recomendable que te ejercites en situaciones de la vida cotidiana: el salón de clase, trato con las autoridades de la escuela, civiles, etcétera.

Te recomendamos retomar estos elementos cuando curses los talleres para el desarrollo de habilidades profesionales denominados “Negociación” y “Relaciones interpersonales”, y ejercitar con situaciones –simuladas o reales– de tipo familiar, escolar, laboral y social.

Ejercicio 1

Imagina que deseas concursar para dirigir un proyecto que es muy importante para tu currículum profesional. Debes, entonces, exponer tu idea al presidente de la compañía que lanzó la convocatoria. Apóyate en los cuadros de planeación y ejecución y diseña la presentación de tu proyecto a través de un discurso breve.

Realiza la exposición al frente de tu grupo, quien te podrá plantear preguntas como si fuesen la persona en cuestión. Haz tu mejor papel y responde el cuestionario de evaluación.

Durante la etapa de planeación:	
¿Cómo decidiste vestir?	
¿Cómo te imaginaste a la persona que te entrevistaría? (físicamente e interiormente)	
¿Qué puntos decidiste tocar en tu presentación?	
¿Qué imaginaste que podrían preguntarte?	
¿Qué documentos llevarías a la presentación?	

Durante la etapa de ejecución que tus compañeros respondan:	
¿Rompiste el hielo?	
¿Fuiste cortés?	
¿Contestaste acertadamente las preguntas planteadas?	
¿Te mostraste nervioso o ansioso?	
¿Cuál fue el comentario que más te hicieron tus compañeros?	

7.1.1. Hablar en público

¿Has sentido alguna vez que, al pasar al frente de tu grupo, te sudan las manos, se te hace un nudo en el estómago, las piernas te tiemblan y la voz se te quiebra? Pues esto es más común de lo que te imaginas. Sucede por efecto de la adrenalina que recorre el cuerpo cuando los nervios se apoderan de nosotros. Éste es el principal problema que enfrenta cualquier persona al hablar en público, así que, para combatirlo, habrá que hacer uso de algunos elementos que nos auxilien en esta tarea.

Como puedes percartarte, el acercamiento vivencial mediante la comunicación se encuentra mediado –y a menudo condicionado– por la situación, los propósitos, las exigencias y las características personales.

Hablar frente a un conjunto de personas implica el desarrollo de habilidades que no se ponen en práctica cuando se habla cara a cara. Tales habilidades se aplicarán

dependiendo del tipo de contacto que se establezca con la gente y de la situación específica de que se trate.

En este punto abordaremos algunas de las circunstancias más comunes en las que nos vemos en la necesidad de emplear el lenguaje oral para dirigirnos a un grupo de personas: la exposición de una clase y la presentación formal en un auditorio.

7.1.2. Exposición de una clase

Exponer un tema frente a los compañeros no es una forma de liberar al profesor en el cumplimiento de lo que consideramos “su obligación”; es una dinámica que permite al alumno poner en práctica, desde la metodología de la investigación hasta el control de un grupo. ¿Y, para qué?, te preguntará, ante todo si no piensas dedicarte a la docencia; pues para más cosas de las que tal vez supones. Aquí tienes algunos ejemplos de las habilidades que se ponen en práctica al preparar una exposición y llevarla al aula, y de algunas circunstancias en las que tendrás que rescatarlas en tu vida profesional:

Habilidad	Algunas situaciones en la que se emplea
1. Investigación del tema	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura de un negocio. • Leyes vigentes para realizar una construcción. • Respaldo legal para dar asesoría. • Últimas estrategias empleadas en tu ramo profesional. • Trámites para exportación. • Realización de un nuevo producto y/o fórmula para la modificación del mismo. • Estado del subsuelo al planear una construcción. • Tecnología de punta en el mercado.
2. Organización de la información	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de un proyecto en una junta de trabajo. • Presentación de un estudio de factibilidad para la realización de una obra. • El plan de trabajo para el próximo año. • Presentación, ante los accionistas, de tu proyecto. • Preparación de la documentación para recibir a los auditores.
3. Diseño del material de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación en Power point para el consejo directivo. • Presentación en gráficas de los resultados del trabajo efectuado. • Presentación en acetatos a tus subordinados, de los objetivos por alcanzar el próximo año. • Presentación en diapositivas de las condiciones físicas del terreno donde se va a construir. • Presentación de planos.
4. Exposición frente al grupo	<ul style="list-style-type: none"> • Con los accionistas. • Con la junta directiva. • Con tus subordinados. • Con tus socios o colegas. • Con los representantes de la dependencia gubernamental. • Con los medios de comunicación. • Con tus clientes. • Con tus proveedores. • Con representantes de asociaciones u organismos nacionales y/o internacionales.

Las habilidades que aparecen en el cuadro anterior constituyen las etapas que deberás tomar en cuenta cuando se te encomiende realizar una presentación al frente del grupo; veámoslas con más detenimiento:

1. Etapa de investigación

Hay ocasiones en que el profesor te proporciona las fuentes de donde tendrás que recabar la información del tema asignado; en tal caso, te habrás ahorrado la mayor parte del esfuerzo que implica esta etapa.

Si no se te proporcionó bibliografía específica para el tema a preparar, revisa la bibliografía general de la materia que se dio a conocer al inicio del curso y busca el tema en cuestión hasta encontrarlo en, por lo menos, tres fuentes. Pregunta al profesor si es un tema de actualidad y, en caso de que así sea, checa en revistas del ramo para ver si puedes enriquecer la información con entrevistas, artículos o reportajes de los expertos en la materia. Dependiendo del tema a investigar, recuerda que también existen museos, hemerotecas, videotecas, etcétera.

Internet es una excelente opción para añadir datos a tu exposición, pero ten cuidado al seleccionar la página de donde estés tomando información, ya que no todas son confiables. Es importante que tus fuentes sean personas o instituciones reconocidas en la materia.

Investigar es entonces, acudir a todas las instancias en donde puedas obtener datos útiles para la presentación efectiva del tema a tus compañeros.

2. Etapa de organización de la información

La información debe jerarquizarse y vaciarse en un resumen, cuadro sinóptico, mapa conceptual, o en cualquier otro formato que te facilite la comprensión del tema y la explicación del mismo a tus compañeros. El tema debe estar perfectamente estudiado antes de pasar al frente (ello te dará seguridad), aunque es válido anotar los rubros principales en pequeñas tarjetas que irás revisando, a manera de guía en tu exposición.

IMPORTANTE: Aunque la exposición se vaya a realizar en equipo, cada uno de los miembros del mismo deberá haber estudiado el tema en su totalidad, para que la presentación no se perciba *fragmentada*.

Más adelante te hablaremos con mayor amplitud de la preparación de tu discurso.

3. Etapa de diseño de material de apoyo

El **material de apoyo** debe ser precisamente eso: un auxilio visual que enriquezca tu presentación, no una sustitución de tu presentación.

Lo anterior significa que el material de apoyo no debe presentarse con excesos; no debe contener demasiada información escrita que invite a no leerlo y no logre penetrar en la mente del auditorio. Tampoco debe presentarse un número elevado de diapositivas, acetatos o un video con una duración excesiva; ello provoca cansancio y pérdida de atención.

Cuida que los apoyos contengan información escrita que sea realmente la primordial en el tema a tratar, para que genere un impacto positivo en el grupo. Y si son imágenes, como dibujos o fotografías, que verdaderamente representen la idea que se pretende reforzar.

Tu material de apoyo debe tener uniformidad, aun tratándose de exposiciones de equipo. Es recomendable que cada integrante decida la información escrita y las imágenes que le servirán de apoyo, pero que sea uno solo de los integrantes quien la diseñe. Debe ser preciso y perfectamente legible, incluso para los alumnos que se encuentren en la última fila dentro del salón de clase.

No sacrifiques la agilidad que debe tener tu exposición por la sofisticación en el uso del material de apoyo. Si no cuentas con tiempo suficiente para instalación y prueba, y si no dominas perfectamente el uso del cañón o la videocasetera, es mejor acudir a la presentación en acetatos u hojas de rotafolio.

4. Etapa de exposición al frente

Te presentamos, a continuación, de manera sintetizada las principales consideraciones para la etapa ejecutoria de tu exposición.

Recomendaciones para exponer tema al frente del grupo

- Lleva el tema perfectamente estudiado: esto te dará seguridad y control de grupo.
- No olvides tu material de apoyo: te sirve como una guía a lo largo de la exposición y le da versatilidad a tu presentación.
- Prepara algunas preguntas para lanzarlas a tus compañeros al final de la exposición: le darán dinamismo a tu presentación y servirán como retroalimentación para el grupo.
- Cuida tu volumen, entonación y dicción: de nada sirve preparar cuidadosamente un tema si nadie en el grupo es capaz de escucharlo o entenderlo.
- Pon atención a tu presentación personal: si en esa ocasión vistes más formal de lo acostumbrado, causarás buena impresión al profesor y a los compañeros.
- No pierdas el contacto visual con el grupo: recuerda que la exposición fue preparada para ellos y no sólo para el profesor.
- Proporciona una "memoria" de tu exposición al grupo: elabora una síntesis con los puntos más relevantes de tu exposición y fotocópiala para el profesor y para el grupo. Si no te es posible llevar copias para todos y se está trabajando en equipo, al menos proporciona un ejemplar a cada equipo.

Ejercicio 2

Prepara una exposición sobre la historia de la ingeniería y preséntala al grupo en tan sólo cuatro minutos. Elige la información que consideres más relevante. Apóyate en las etapas que aquí se presentan y responde a lo que se te pide.

En la etapa de investigación:

¿De qué fuentes obtuviste la información?	
---	--

En la etapa de organización:

¿Cómo ordenaste los puntos a exponer?	
---------------------------------------	--

En la etapa de diseño de materiales:

¿Qué material de apoyo elegiste? ¿Por qué?	
--	--

En la etapa de exposición:

¿Estudiaste el tema? ¿Llevaste tu material de apoyo? ¿Supiste usar el equipo? ¿Hiciste preguntas al final? ¿Elaboraste una síntesis de tu exposición? ¿Cómo te sentiste frente a tus compañeros?	
---	--

7.1.3. Presentación en un auditorio

¿Has estado presente en alguna conferencia?, ¿o tal vez en algún panel? Probablemente sí. Pero si no es así has tenido la oportunidad de escuchar las exposiciones de tus compañeros y profesores. Habrás notado entonces que la presentación del orador pudo resultar un éxito rotundo, o por el contrario, un fracaso total, ¿a qué crees que se atribuye?

Bien, hasta ahora hemos analizado la comunicación de frente a nuestro interlocutor y la forma de exponer una clase. Otra cosa es, sin embargo, ponernos de pie frente a un auditorio en el que pueden estar diez, cien o quinientas personas, que ahí se han dado cita, específicamente para escucharte. Ello representa un compromiso muy grande y la puesta en práctica de habilidades que, en otras circunstancias, no entran en juego.

Independientemente del tipo de presentación de que se trate, debemos tomar en cuenta ciertas recomendaciones para salir bien librado de este reto. Tom Kirby, experto en presentaciones formales, sugiere lo siguiente:

Recomendaciones al hablar en público¹

- Domina el tema a tratar. Es la mejor forma de vencer los nervios.
- Mira al auditorio mientras hablas. De otra forma perderás su atención.
- Tu postura debe ser erguida y tus desplazamientos naturales. Ello refleja seguridad.
- Estructura con mucho cuidado la frase de apertura y de cierre del discurso. Es contundente para el éxito de la ponencia.
- Habla siempre un poco más alto de lo que piensas que debes hacerlo. Ello permitirá que todos los presentes te escuchen.
- Si vas a repartir material impreso sobre el contenido de la conferencia, hazlo al final de la misma. Si anticipas la entrega, la gente se dedicará a leer el documento en lugar de atenderte.
- Si utilizas material de apoyo, que tenga fuerza visual y su contenido quede en la mente de los asistentes.

¹ <http://www.executive-speaker.com/kirb117.htm/>

- Haz pausas ocasionalmente. Es una buena forma de retomar la atención o anunciar una frase importante.
- No permitas comentarios o preguntas durante la exposición. Esto te hará perder la secuencia. Indica amablemente que se destinará al final un espacio para la participación del público.
- Actúa de acuerdo con el nivel de formalidad de la ocasión. Tu presentación personal debe también corresponder con ello.
- Retoma periódicamente los tres o cuatro puntos clave de la exposición. Esto ayuda al auditorio a tener siempre presente la esencia de la ponencia.
- Puedes hacer uso del humor pero ten cuidado de no ser ofensivo con el auditorio. La mejor burla es la que se hace de sí mismo.
- Solicita ayuda para que la atención no se pierda cuando manejes el equipo de apoyo.
- Si no sabes usar el micrófono, es mejor que no lo emplees.
- Prepara tu presentación y ensáyala frente al espejo y con una grabadora. Así detectarás tus principales errores.
- La mejor forma de prepararte para las preguntas es imaginando previamente lo que pudieran cuestionarte y responder a ello (aún a las más difíciles).
- Cuida tu gesticulación y expresión corporal en general. Que representen un apoyo y no un distractor en la ponencia.
- Recuerda que el entusiasmo se contagia. No reprimas las expresiones de entusiasmo. Esto ayudará a que la audiencia se sienta de la misma manera.
- No extiendas demasiado el discurso. Es mejor ser concreto.
- Disfruta la ocasión.

Ejercicio 3

Asiste a una conferencia, panel o cualquier tipo de presentación (incluidas las clases de tus docentes). Puedes aprovechar el programa de actividades que esté llevando a cabo la universidad. Prepara una lista de aspectos a considerar en el expositor, basándote en el cuadro anterior, y ve anotando tus observaciones. Compáralas al final con las de tus compañeros y hagan en el salón de clase una *crítica constructiva*, con la ayuda del profesor.

¿Qué aspectos vas a observar?



7.2. Preparación del discurso

Si tenemos claro en la mente el propósito de nuestra comunicación, lo importante será cómo decirlo. Hay mensajes muy breves e informales que tienen pocas posibilidades de variar radicalmente en cuanto a su forma o estructura; los hay, en cambio, más largos y formales, de tal manera que las opciones para estructurarlos son muy diversas. Lo

que resulta imprescindible, en ambos casos, es organizar las ideas de manera lógica y comprensible para facilitar su recepción. Se recomienda emplear las palabras que sean estrictamente necesarias para enviar el mensaje, es decir, éste deberá tener claridad y concisión.

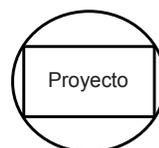
7.2.1. La idea central

El manejo de una idea central consiste en elegir un tema como la parte esencial del mensaje, a partir del cual se irán desprendiendo subtemas con los que se profundice el conocimiento del tema elegido.

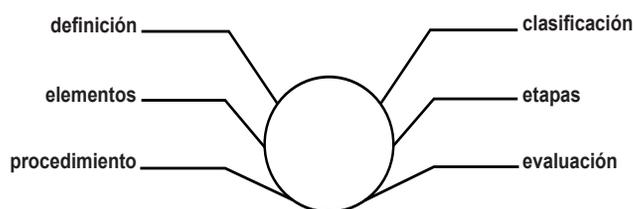
El manejo de la **idea central** es muy sencillo para desarrollar un tema y es muy común para las exposiciones dentro del salón de clase.

Para la estructuración del discurso basado en una idea central, resulta de gran utilidad una herramienta conocida como el modelo o esquema del “escarabajo”, que debe su nombre a que, después de haberlo diseñado, se asemeja a un pequeño insecto con varias patas. Sólo sigue las instrucciones:

Piensa en una idea que sea clave para una exposición de clase, por ejemplo, si vas a exponer acerca del **proyecto**, dicha palabra quedaría al centro del esquema:



Posteriormente, aplica la dinámica de lluvia de ideas, para anotar aquellas cosas que se relacionan o derivan de la idea central. Únelas con una línea a la idea principal.



Con este modelo tendrás una idea sobre la extensión y profundidad con que puedes tratar el tema y consultar con el profesor para decidir qué puntos son los más relevantes para el cumplimiento de los objetivos de la clase. El escarabajo será tu guía para ordenar los subtemas e investigarlos.

Ejercicio 4

A partir del tema central, que a continuación se te proporciona, arma tu esquema de escarabajo. Debes hacerlo en el menor tiempo posible. Compáralo con el de

tus compañeros para verificar cuántos temas o subtemas, vinculados al principal, encontraron.



7.2.2. Ideas opuestas

El manejo de ideas opuestas para la presentación de un tema permite al expositor reflejar una postura absolutamente neutral, ya que incluye los aspectos a favor y en contra de un mismo tema, o lo bueno y lo malo, dependiendo de la investigación realizada por los autores en quienes esté apoyando el discurso.

Pronunciar un discurso con **ideas opuestas** implica apoyarse por lo menos en el enfoque de dos autores con ideologías diametralmente opuestas, lo cual lleva al oyente a generar sus propios juicios. De esta manera la exposición de un tema no se torna tendenciosa y la información se enriquece notablemente.

Revisemos un ejemplo de una presentación que se ha preparado con ideas opuestas o contrarias. El manejo del cuadro facilita la organización de la información.

Tema: *Problemas urbanos*

Unos piensan:	Otros opinan:
<ul style="list-style-type: none"> • Que tienen su origen en la escasez de oportunidades para todos. • Que se han incrementado por una enorme densidad de población. • Que la contaminación ambiental es falta de conciencia ciudadana. • Que existe falta de conocimiento en materia de urbanización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Que se deben al bajo nivel educativo de la población. • Que se han incrementado por una deficiente planeación de las grandes urbes. • Que la contaminación ambiental es producto de decisiones gubernamentales erróneas. • Que ha existido ineficiencia en la aplicación de los recursos públicos.

La presentación de cada una de las ideas anteriores deberá estar fundamentada, dando a conocer al auditorio las fuentes de donde se obtuvieron los datos, por ejemplo, el nombre de los libros, de los personajes reconocidos que fueron entrevistados, los organismos gubernamentales, las organizaciones no gubernamentales, etcétera.

Ejercicio 5

Aplica una pequeña encuesta dentro de la comunidad universitaria para averiguar si las personas están a favor o en contra de que se concesione a empresas privadas la

construcción de las carreteras y por qué piensan de esa manera. Con los resultados de tu investigación llena el siguiente cuadro, considerando los motivos que les hicieron opinar de esa forma.

Opiniones a favor	Opiniones en contra

7.2.3. Ideas paralelas

El desarrollo de ideas paralelas es similar, en cuanto a la forma, al de ideas opuestas, sólo que aquí la información no es contraria, sino complementaria.

Las **ideas paralelas** permiten realizar un análisis comparativo de la opinión de dos o más autores con respecto a un tema, sin hablar de antagonismos, sólo de precisión y mayor información en el discurso.

Este tipo de estructura requiere de una ardua labor de investigación y organización posterior de datos, para que la audiencia cuente con las aportaciones de varios expertos a partir de un discurso. En los trabajos de tesis el manejo de ideas opuestas o de ideas paralelas es requisito indispensable para que el investigador pueda emitir sus juicios y conclusiones; es una forma de fundamentar su trabajo.

Veamos como ejemplo el manejo que se realiza sobre la definición de Ingeniería.²

El Consejo de Acreditación para la Ingeniería y la Tecnología de los estados Unidos, adopta la definición contenida en el Acta de la Institución de Ingenieros Civiles Ingleses, que dice que la ingeniería es “la profesión en la que se aplica el conocimiento que se obtiene a través del estudio, la experiencia y la práctica de las ciencias matemáticas y naturales para desarrollar las formas en que se pueden utilizar los materiales y las fuerzas de la naturaleza en beneficio de la humanidad”.

Por su parte, Miguel Ángel Corzo, en su libro *Introducción a la ingeniería de proyectos*, con énfasis en el aspecto económico, señala a la ingeniería como “una actividad profesional que usa el método científico para transformar, de una manera económica y óptima, los recursos naturales en formas útiles para el uso del hombre”.

Observa que estos autores no piensan de manera contraria; simplemente dan definiciones distintas de lo que es la ingeniería, lo cual nos servirá de base para obtener nuestras conclusiones al respecto.

² INITE. *Introducción a la Ingeniería*, p. 21

Ejercicio 6

En esta ocasión la pregunta será dirigida a profesores que impartan clase en tu carrera. Pídeles su opinión acerca de la utilidad que para un ingeniero tiene la existencia de colegios o asociaciones de ingenieros.

Considera las respuestas de aquellos que te hayan hablado sobre los beneficios de estas agrupaciones y pídeles su nombre.

Anota en el cuadro que aparece a continuación un pequeño resumen de la información recabada, dando crédito a las personas que colaboraron en tu investigación.

Los colegios y asociaciones de ingenieros	
	

Ahora, ¿qué te parece organizar un debate con algún tema que acuerden en grupo retomando los elementos para la preparación del discurso abordados hasta el momento?

7.3. Inicio y cierre del discurso

Tanto el inicio como el cierre de un discurso merecen especial atención, ya que suelen permanecer en la mente de los oyentes, en función del impacto que causen. Por ello es que en este apartado te presentaremos algunas sugerencias para mejorar la estructura de tu discurso, utilizando aperturas y cierres adecuados al tema y la ocasión.

El inicio del discurso tiene varios propósitos: llamar la atención de los asistentes, despertar el interés en el tema a tratar y presentar, brevemente, una semblanza del mensaje a transmitir.

Existen varias opciones para realizar la apertura de la intervención oral, las cuales aparecen en el siguiente cuadro:

El saludo de bienvenida	Utilizado en ocasiones formales, como medio de presentación y agradecimiento a la invitación.
La alusión al evento	Para exaltar la relevancia del hecho que los ha llevado a reunirse.
La mención del público	Enfatiza las cualidades o características que hacen del auditorio un grupo especial.
La definición de un término	Toma una palabra central que, al ser definida, da lugar a los temas adyacentes.
La importancia del tema	Explica la relevancia del tema y los subtemas que se tratarán en la intervención.
Una historia o anécdota	Se inicia con un relato a partir del cual el tema cobra un interés particular.
La analogía	Se plantea un hecho o evento que puede ser comparado con el contenido de los temas a tratar.
El refrán, dicho o frase célebre	Retoma frases del conocimiento popular como inicio del tema.
La pregunta	Invita a la reflexión más que a la respuesta inmediata. Se vincula directamente con el tema a abordar.
Datos curiosos o asombrosos	Presenta datos estadísticos o poco conocidos sobre los puntos a manejar.

Para que estas alternativas queden más claras, te presentamos algunos ejemplos:

En cualquier caso es fundamental no iniciar con frases o comentarios que se relacionen de manera forzosa con el tema, o bien, arrancar la charla con una disculpa por nerviosismo, falta de tiempo en la preparación de la presentación, o cualquier otra que lleve a la audiencia a formarse juicios *a priori* sobre el orador.

Ejercicio 8

Imagínate que has sido elegido para dirigir a tus compañeros unas palabras, cuyo mensaje será el dar a conocer la importancia de la carrera que están estudiando. Piensa en tres formas distintas de comenzar, basándote en el cuadro anterior, y anótalas dentro del recuadro correspondiente.

Primer comienzo	
Segundo comienzo	
Tercer comienzo	

Para cerrar o concluir un discurso, debemos elegir frases impactantes porque es lo último que el auditorio recibe como información. Así como en la apertura, en el cierre se tienen opciones. Observa el cuadro:

La cita textual	Existe el apoyo en lo dicho o escrito por algún autor, cuyas palabras se relacionen directamente con lo tratado.
El refrán o frase célebre	Utiliza la frase alusiva a los puntos abordados a manera de moraleja.
La petición	Se emplea en discursos educativos o persuasivos para llamar hacia el cambio de conducta o actitud.
El reto	Es la frase reflexiva que hace al auditorio conciencia sobre su realidad.
La analogía o anécdota	Es la breve narración que ejemplifica y reitera el mensaje que se ha enviado a los interlocutores.
El resumen	Es el recuento de los puntos cruciales que se trataron.
La despedida formal	Es el anuncio explícito de que la intervención ha concluido.

Ejercicio 9

Lee cuidadosamente cada uno de los siguientes cierres de discurso y anota del lado derecho de los mismos a qué tipo de final pertenecen.

...recuerden entonces que la tortuga logró vencer a la liebre, a pesar de encontrarse en desventaja, gracias a su disciplina y perseverancia.	
...podemos concluir, después de esto, que hay tres factores relevantes a estudiar: el tipo de suelo, las condiciones atmosféricas y los materiales a emplear.	
...como es bien sabido por todos: para muestra un botón; los demás... a la camisa.	
¿Qué esperamos? Unamos nuestros esfuerzos para hacer de este planeta un lugar digno de habitarse. Tu esfuerzo más el mío serán la clave del éxito.	

Te proponemos analizar los discursos empleados por tus docentes, comenta en clase, para elaborar un cuadro comparativo en el que señales lo que te parece bien y lo que debiera mejorarse en cada caso.

7.4. Memorización e improvisación

Contar con un amplio conocimiento sobre el tema a tratar contribuye a no tener que memorizar sino los títulos de cada subtema y los nombres, fechas y conceptos esenciales, pero, para confiar en que podremos mantenernos hablando el tiempo programado, utilizando un lenguaje adecuado, coherente y no repetitivo, debemos cumplir con dos condiciones, aun después de saber del tema: tener experiencia al frente de un público y un buen dominio del idioma (que sólo se obtienen –experiencia y dominio– y pueden mejorarse practicando). Si éstas no se dan, otras alternativas son: memorizar el discurso completo, o bien, aunque visto en otro apartado, apoyar la comprensión con representaciones gráficas (diagramas, esquemas, mapas, etc.) en que reconstruyas la información que vas a exponer.

Para algunas personas ese asunto de memorizar resulta sencillo, pero para otros es un verdadero problema. Hay algunas técnicas que facilitan el desarrollo de la memoria, aquí incluimos algunas.

a) **Orden alfabético o cronológico.** Se trata de que, en discursos donde se aborden varios subtemas, se ordenen éstos alfabética o cronológicamente, de tal manera que el orador encuentre una secuencia lógica en su manejo.

b) **Claves mnemotécnicas.** Estriba en descubrir la relación de palabras clave dentro del discurso, con alguna palabra que resulte más familiar para el orador y pueda así facilitar la memorización.

c) **Tarjetas de apoyo.** Escribir siempre es una excelente idea para ayudar a que la mente fije con mayor facilidad las ideas. En este caso habrá que contar con algunas tarjetas cuyo tamaño facilite la manipulación en el momento de la presentación. Se debe escribir el discurso por párrafos, uno en cada tarjeta y después numerarlas para que no se desordenen. Se lee, después de la escritura, el contenido de cada tarjeta y se intenta repetir, volteando de manera disimulada, sólo en aquellas partes que se dificulte recordar. Puede reforzarse la memorización utilizando tarjetas de

colores, números de colores en las tarjetas o pequeños dibujos o imágenes en cada una de ellas. Se pueden subrayar las ideas relevantes de cada tarjeta y emplearlas como acordeón.

d) **Cuadros sinópticos.** Ésta es una modalidad en el uso de las tarjetas. En lugar de copiar párrafo por párrafo en cada una de ellas, se diseña un cuadro sinóptico con los temas y subtemas que contenga el discurso y una breve explicación de cada uno de ellos. Después se copia el cuadro de temas y subtemas en una hoja de rotafolio, en un acetato o en una diapositiva y se emplea como guía para desarrollar, de manera ordenada, cada uno de los puntos importantes del discurso.

Ejercicio 10

Recuerda el último tema que se trató en tu clase de Aprendizaje y Comunicación.

Piensa que se te ha encomendado exponer acerca del mismo, al frente del salón de clase.

Prepara la exposición, considerando lo siguiente:

- Diseña un cuadro sinóptico. (El que presentarías en una hoja de rotafolio o acetato para guiar tu exposición).
- Los subtemas que contenga colócalos en orden cronológico o alfabético, según te resulte más sencillo.
- Adicionalmente, anota los datos más relevantes en pequeñas tarjetas blancas que funcionarán como tu acordeón.
- Intenta memorizar tu exposición apoyándote en claves mnemotécnicas, es decir, recordando las palabras difíciles a través de otras más sencillas para ti.
- Compara, con respecto al tema, qué tanto comprendes y qué tanto debes memorizar.

¿Te facilitó este proceso la difícil tarea de presentar un tema?

¿Crees que en esta forma te será más sencillo recordar la información que debes manejar al frente del auditorio? Ahora, analiza y comenta en clase qué es más conveniente para exponer un tema: comprender o memorizar.

Cuando no se tiene preparado o memorizado el discurso seguramente requeriremos de la improvisación –la cual implica forzosamente la comprensión del tema– que es

mucho más que una técnica: es un verdadero arte. En la improvisación se ponen en juego la velocidad y claridad del pensamiento, la expresión oral y el manejo de las emociones.

Solamente al ejercitarla puedes alcanzar un cierto dominio, emplearla con absoluta confianza y tan frecuentemente como lo requieras. De esta forma podrás salir bien librado de muchos apuros, aunque quizá también te metas en otros.

Dentro del ambiente de los comediantes hay algunos que se reconocen como buenos improvisadores, ¿alguna vez has visto a alguno? Probablemente no, pero quizá te vengan a la mente personas que manejen esta técnica de una manera asombrosa. Para lograrlo, debes practicar con la pretensión de poseer un amplio conocimiento del idioma y contar con un uso del pensamiento y habla prácticamente simultáneos; debes tener confianza en ti mismo y un gran sentido de la oportunidad.

No dudamos que en un futuro no muy lejano tú pases a formar parte del grupo de los grandes improvisadores pero, mientras tanto, recuerda que:

La improvisación es un recurso que permite al orador continuar su discurso cuando ha olvidado el segmento que debía abordar. La utiliza mientras retoma el discurso original, de manera muy sutil, de tal forma que el espectador no perciba el momento en que ésta inicia y en el que se cierra.

Para poder utilizar esta técnica con éxito te recomendamos tomar en cuenta lo siguiente:

- Sólo utilízala en casos verdaderamente necesarios.
- No improvises saliéndote radicalmente del tema. Procura seguir la misma "línea" del discurso.
- Puedes basar la improvisación en anécdotas, ejemplos, chistes o casos que estén encaminados a la mejor comprensión del discurso.
- Mientras improvisas, no olvides dar la orden al cerebro para que continúe buscando la frase olvidada que dio origen a recurrir a esta técnica.
- Cuida mucho tu gesticulación y expresión corporal al momento de olvidar un segmento del discurso. Que el rostro y el cuerpo no te delaten con el público. (Evita las miradas de asombro o hacia el techo, la mano en la boca, rascarte la cabeza con preocupación o alguna otra manifestación corporal que parezca indicar "...¡ya me equivoqué!", "... ¿qué sigue?", "...¡ya no me acuerdo!") Recuerda no descuidar el dominio de ti mismo, el control de la situación y el logro de los objetivos.

Para organizar de una manera rápida y congruente las ideas, al momento de improvisar, puedes utilizar el modelo del escarabajo ya descrito; sólo que ahora la tarea a realizar es mental y se cuenta con mucho menos tiempo que en el escarabajo escrito para obtener los resultados.

Prueba inicialmente con juegos de lógica mental, como aquel en el que debes decir en voz alta una palabra y, a partir de ésta, realizar una lista de todas aquellas que guarden alguna relación con la primera. Probablemente en tu escuela primaria te hablaron de la elaboración de campos semánticos; pues bien, éste sería un buen comienzo para elevar el nivel de agilidad mental cuando se requiera improvisar. Por ejemplo, en treinta segundos pronuncia, en voz alta, todas las palabras que se te ocurran y que se vinculen con la idea de un laboratorio de cómputo. Es muy probable que se te haya ocurrido rápidamente decir palabras, tales como: monitor, CPU, impresora, cartucho, teclado, *mouse*, *software*, *diskette*, CD, *reseat*, protector de pantalla, icono, silla, mesas, tan sólo por mencionar algunas de ellas.

A partir de este tipo de ejercicios encontrarás más sencilla la labor de organizar mental y rápidamente temas y subtemas de exposición para una improvisación. Puedes basarte en el origen del tema que vas a desarrollar, el cual podrá tratarse de un hecho

histórico o de un hecho que no lo sea. En el primer caso lo más fácil será hablar, inicialmente de los antecedentes, después del hecho en sí mismo y que concluyas con las consecuencias que de él se presentaron. Si se trata, en cambio, de un tema que no se refiera a un hecho histórico, puedes iniciar con una breve introducción, continuar con la parte medular del relato y finalmente, obtener conclusiones del mismo.

Ejercicio 11

Para este ejercicio necesitas un *casette* y una grabadora. Elige uno de los temas que a continuación se te proponen. Enciende tu grabadora, párate frente al espejo y comienza a hablar lo que se te ocurra sobre el tema elegido (recuerda el esquema del escarabajo).

Verifica, en todo momento, que no hagas gestos o ademanes que indiquen que ya no sabes qué decir. Cuando ya no tengas más que agregar detén la grabación. Verifica en la grabadora y anota:

- a) El tiempo que lograste improvisar.
- b) Los errores cometidos por palabras mal dichas o repetición de una sola palabra muchas veces (muletilla).

Repite los pasos anteriores pero ahora con otro tema, porque recuerda que la improvisación no te da oportunidad de pensar detenidamente lo que vas a decir.

Temas

Diseño de procesos.
Proyectos.
Estudio de materiales.
Modelos de evaluación.
Fórmulas matemáticas.

¿Cuántos errores cometiste y cuánto tiempo pudiste improvisar?	¿Te ayudó a realizar la improvisación el uso de esquema del escarabajo?	¿Mejoraste de tu primer intento al segundo?

Continúa practicando en situaciones escolares, familiares, sociales y personales, auto-obsérvate en esas situaciones y cada vez que puedas pide retroalimentación a tu auditorio para detectar debilidades y fortalezas en el manejo de la improvisación. Recuerda que es la única forma de adquirir destreza y transformar tu técnica en un arte.

7.5. Cualidades de la expresión oral

En todo proceso de comunicación es de gran importancia saber lo que quieres decir y saber decirlo para que te hagas entender; en esto radica “el poder de la palabra”.

Manejo de la voz

Todos los días empleamos la voz para transmitir ideas, información, sentimientos y, en general, todo aquello que deseamos compartir con las personas que nos rodean. La voz es un elemento sumamente importante en los procesos de socialización, pero no es lo mismo emplearla para dirigirnos a un individuo de toda nuestra confianza, con quien pensamos sostener una charla informal, ubicado a una distancia de aproximadamente cincuenta centímetros, que utilizarla con diversos propósitos, delante de un desconocido o de muchos desconocidos.

Para emplear adecuadamente nuestra voz, debemos controlar tres factores, indispensables en una correcta expresión oral: el *volumen*, el *tono* y la *dicción*.

El proceso para utilizar los factores anteriores con éxito inicia con la concientización de funciones que realizamos desde que nacemos, pero que, a lo largo de nuestra vida, suelen permanecer con vicios que impiden dar el mejor aprovechamiento a nuestro equipo de emisión de voz.

Es por ello que debemos regresar al momento de aprendizaje del habla y aplicar los siguientes pasos:

Aprendizaje del habla

Para aprender a hablar, por segunda ocasión, debes:

- 1° Saber cómo respirar, para utilizar de manera óptima la capacidad de la caja torácica y para pronunciar sonidos con el volumen y la duración deseada.
- 2° Emitir los sonidos que representan cada una de las letras del alfabeto (vocales y consonantes), asegurándote de que la posición de todos los músculos que intervienen en este proceso estén colocados correctamente y dicho sonido se escuche con absoluta nitidez.
- 3° Enlazar en forma cuidadosa un sonido con otro para integrar sílabas que, al pronunciarlas, no contengan sonidos adicionales.
- 4° Conformar palabras que, al ser habladas, respeten la sílaba tónica que deben contener, para no cambiar el sentido de lo que se comunica (no es lo mismo decir paso, que pasó).
- 5° Estructurar ideas completas que tengan coherencia, claridad y concisión.

Para facilitarte este proceso de aprendizaje, te presentamos los siguientes apartados, con ejercicios encaminados a perfeccionar cada uno de los pasos descritos en el cuadro anterior.

7.5.1. Volumen

¿De qué sirve haber practicado durante horas enteras tu presentación al frente del grupo si al momento de encontrarte ahí nadie, o casi nadie, te escucha?

El control del volumen no es tarea fácil porque el objetivo es emitir la voz en los decibeles exactos para que no parezca que estás murmurando, ni parezca que estás gritando, por lo tanto, debes atender los siguientes factores:

- Fíjate si el espacio en el que vas a hablar es abierto o cerrado. En un espacio abierto requerirás de mayor potencia.
- Observa el tamaño del área en donde se distribuye el auditorio; si es grande, deberás calcular que debe llegar con la voz hasta el último rincón de dicho espacio.
- Si el lugar está ocupado en su totalidad, tendrás en tu contra que la resonancia se dificulta.
- Para que todos te escuchen debes imprimir potencia al emitir tu voz, pero cuídate de no perder la modulación que deben tener tus frases, ya que de otro modo no habrá efectividad en tu discurso.

La siguiente pregunta, entonces, seguramente es ésta: ¿cómo poder ejercer tal dominio del volumen sin lastimarse la garganta o, peor aún, las cuerdas vocales?

Definitivamente es cuestión de práctica y de seguir estos sencillos consejos:

- La cabeza debe estar erguida y la espalda recta para que se aproveche al máximo la reserva de aire en tu cuerpo y la voz se proyecte en la dirección correcta. Jamás hables dando la espalda a tu audiencia.
- El aire que utilices tiene que provenir del diafragma y no de los pulmones.
- Debes imaginar que tu voz sale del aparato fonador y se proyecta en el paladar, de tal forma que puedes lanzarla a la distancia que tú requieras.
- Puedes impostar la voz pero jamás engolarla.

Existen ejercicios que te permiten llevar a cabo los consejos anteriores. Se recomienda que los practiques, al principio, en la soledad de tu habitación o en cualquier lugar de la casa en donde tengas disponible un espejo. Cuando te sientas más seguro, puedes pedirle a un amigo o familiar que te observe y te haga recomendaciones. Después atreverte a practicar tu dominio de volumen frente a tus compañeros.

Ejercicio 12

1. Acuéstate sobre una superficie plana y coloca un libro sobre tu vientre; muévelo rítmicamente hacia arriba y hacia abajo a diferentes velocidades. De este modo podrás percibir el aire alojado en tu diafragma y manejarlo a voluntad.
2. Ahora ponte de pie. Coloca suavemente la palma de tu mano sobre el vientre e inspira. Si lo que se llena de aire es el abdomen y el pecho no se expande notoriamente, vas por muy buen camino. Una vez que el aire se encuentre en el diafragma comienza a contar a un ritmo constante y sin gritar. El propósito es que puedas contar, por lo menos, hasta el número veinticinco.
3. Por último, inspira y saca de un solo golpe todo el aire almacenado, con la boca muy abierta, pronunciando alguna de las vocales fuertes: A, E, O. Aumenta el volumen cada ocasión que practiques este ejercicio.

Ejercicio 13

1. Colócate frente al espejo y bosteza. Observa la forma que adquieren tus labios y la postura de tu lengua cuando lo haces. Ésta es la posición en la que todos los músculos que intervienen en la emisión de la voz se relajan.

2. Intenta ahora dominar dicha postura y comienza a hablar, dirigiéndote al espejo. Notarás que tu voz es más grave que como habitualmente se escucha.
3. Combina este ejercicio con el anterior, y empleando el aire del diafragma improvisa un pequeño discurso aplicando la postura de relajación antes descrita.
4. Con el apoyo en el diafragma y la posición correcta, imagina el rebote de la voz en el paladar, como se señaló en los consejos iniciales. A esto se le llama impostación.
5. Al elevar el volumen corres el riesgo de cambiar el punto de apoyo de la voz hacia los senos paranasales, y cerrar tu garganta, lo que traería como consecuencia un tono gangoso y más agudo, lo que puede restar potencia al discurso, además de ser desagradable al oído. Asegúrate de que esto no suceda, colocando las yemas de tus dedos cordiales sobre tus pómulos y evitando que vibre esta zona constantemente. Si te sucede, regresa al ejercicio anterior cuantas veces sea necesario.

7.5.2. Tono

Si el volumen es importante al expresarte verbalmente, no lo es menos el tono.

El **tono** es el elemento que lleva la intención de cada palabra y de cada enunciado. Es el transmisor de las emociones; es también el factor clave en la elocuencia.

Al pensar en el tono debemos traer a la mente dos elementos básicos: el tono natural de la voz y la modulación.

El tono natural de la voz tiene relación con factores hereditarios, con nuestro sexo y con la forma de respirar y proyectar los sonidos.

Las mujeres, por la producción de hormonas tienen, normalmente, una voz más aguda que la de los hombres. El aire que utilizan para emitir la voz proviene de la parte superior de sus pulmones, mientras que en los hombres el aire proviene de la parte baja de los pulmones que, aunado a una elevada producción de testosterona, origina en ellos, regularmente, voces graves.

A pesar de que el tono es rasgo distintivo en todas las personas, es posible jugar con él dentro de una escala o registro que la naturaleza nos brinda. Los ejercicios que practicaste en el apartado anterior son una muestra de ello; es decir, aunque tu voz sea grave, tienes la posibilidad de hacerla aún más grave o más aguda, o por el contrario, si tú eres de voz aguda puedes convertirla en una voz grave, dentro de tu registro natural.

También en el elemento llamado tono interviene en la modulación de la voz.

La **modulación** es un elemento tan importante que nos permite identificar el estado de ánimo de quien habla y distinguir entre una pregunta, una orden, una afirmación y una frase de asombro.

La modulación hace que las ideas y emociones se transmitan al auditorio tal y como las concibió el autor del texto. Por ello resulta de vital importancia que al leer respetemos, todos los signos de puntuación señalados.

Para mejorar la modulación de la voz, es imprescindible practicar la lectura en voz alta. Primero de pequeñas oraciones y después de textos. Los diálogos son muy útiles dada la variedad de emociones que en ellos pueden darse, pero debes comprender perfectamente bien todo lo que lees: sólo así le darás un sentido correcto a tu lectura.

El siguiente es un cuadro que te ayudará a dar a tu voz la modulación correcta. Imagina que la flecha es la trayectoria que sigue tu voz al pronunciar frases o enunciados. Se trata, por supuesto, de un cuadro general, al que habrá que implementar algunos factores, dependiendo del estado de ánimo que se tenga al hablar.

LÍNEAS DE ENTONACIÓN

Oraciones afirmativas: la modulación sigue una línea recta, enfatiza en un punto y vuelve a bajar.

Mi nombre es Isabel Reyes.

Tengo mucho sueño.

Mi hermana tiene los ojos azules.

Oraciones interrogativas: si son preguntas para una respuesta corta, la entonación sube al final para ser más aguda, mientras que si la intención es obtener datos precisos a través de las palabras interrogativas (qué, cuándo, dónde, etc.), la entonación va en descenso.

¿Quieres chocolate?

¿Te gusta ir al cine?

¿Cuántos años tienes?

¿Dónde vive el licenciado Sánchez?

Oraciones exclamativas: requieren de énfasis al inicio y después regresan a una línea recta.

¡Qué lindo niño!

¡Qué milagro!

Oraciones imperativas: necesitan de un golpe de voz al principio para después, regresar a la línea recta.

¡Cierra la puerta!

¡Cállate!

Ejercicio 14

El siguiente diálogo es para que lo leas con la ayuda de alguno de tus compañeros que juegue el papel del interlocutor.

Cuando lo leas en voz alta considera las emociones que la conversación debe transmitir en cada etapa.

La beca

Joven estudiante (JE).- Buenos días señorita, vengo a pedir informes para obtener una beca para estudiar en el extranjero.
 Srita. del mostrador (SM).- (Impaciente) ¿Trae sus papeles?
 JE.- No...este...lo que pasa es que apenas vengo a pedir informes.
 SM.- La recepción de documentos se cierra pasado mañana.
 JE.- ¡Ah!... yo no sabía. Pero bueno, de cualquier forma quisiera información, a ver si puedo reunir los documentos.
 SM.- ¿En dos días?, ¡Cómo no! En fin, llene la solicitud a máquina y tráigala con sus papeles.
 JE.- ¡Sí, claro!, pero, ¿qué papeles?
 SM.- Pues si no lee, no se entera. Ahí dice.
 JE.- (Lee en silencio la solicitud). ¿El comprobante de estudios puede ser una constancia? Es que, sabe usted, yo acabo de egresar y aún no tengo...
 SM.- (Lo interrumpe). ¿Qué dice ahí?, ¿¡No dice acaso comprobante oficial!?
 JE.- Bueno, pero yo pensé que...
 SM.- ¿Y así como piensa quiere obtener una beca? ¡El que sigue!

Analiza y comenta en clase el contenido emocional del tono que matiza las conversaciones y su importancia en el logro de una comunicación efectiva.

7.5.3. Dicción

Otro de los elementos fundamentales para el adecuado manejo de la voz es la correcta dicción.

Dicción es pronunciar todas y cada una de las palabras del discurso de tal modo que sean entendidas perfectamente por el auditorio.

No olvidemos que nuestro idioma es tan rico que una letra hace la diferencia. Veamos estos ejemplos:

- No es lo mismo **fusión** que **función**. La primera nos habla de una unión, mientras que la segunda alude a un espectáculo o al fin para el cual fue creado un objeto.
- **Previsión** es la acción y efecto de prever (ver antes de que las cosas sucedan), y **provisión** es la acción y efecto de proveer (suministrar).
- La **prescripción** es el tratamiento ordenado por el médico (lo recomendado); en cambio, la **proscripción** es la prohibición de una costumbre o uso.

Los significados cambian de manera radical si se entiende una palabra en vez de otra, por ello debemos prestar especial atención a la claridad en nuestra pronunciación. Los ejercicios que a continuación se te presentan pueden ser de gran utilidad en este sentido.

Ejercicio 15

¿Qué haces cuando diriges un mensaje a una persona de tu confianza y no te entiende, y por segunda ocasión ocurre lo mismo? Seguramente si la frase era: me siento cansado, se la dirás en la siguiente forma: ME...SIENTO...CANSADO.

Lo que sucede es que, para ser entendido, exageras el movimiento de la boca al pronunciar cada palabra, prácticamente deletreas y las pausas son más prolongadas entre una palabra y otra. Eso mismo es lo que se te pide que hagas en este ejercicio. No temas al ridículo. Los ejercicios de voz incluyen también el rostro, y lo que a una corta distancia puede parecer exagerado, a una distancia mayor no lo es y permite una excelente dicción.

Practica en voz alta con el siguiente texto:

Restricciones de zonificación³

En algunas situaciones ciertas operaciones deben realizarse juntas porque para ellas se requieren habilidades similares o porque ciertas operaciones, tales como pintura y lijado, deben estar separadas. Para reflejar estas condiciones, las restricciones de zonificación deben añadirse al diagrama de precedencia y las operaciones deben completarse dentro de sus zonas asignadas.

¿Tuviste problemas para entender alguna de las palabras? Busca en tu diccionario. Es más fácil hablar con claridad cuando se sabe perfectamente lo que se dice.

¿Tuviste problemas para pronunciar alguna de las palabras? Repítela varias veces en voz alta. Esto te ayudará a dar mayor fluidez a tu lectura.

Recuerda auto-observarte y pedir retroalimentación, tanto como lo consideres necesario, para mejorar tu expresión oral: volumen, tono y dicción.

7.6. Manejo del humor

Cuando se han dominado los aspectos *técnicos* de una presentación en público, viene la etapa de *depuración*, es decir, la fase de suprimir o agregar cosas que vayan perfeccionando nuestras apariciones al frente y que le vayan dando un toque de originalidad a nuestra forma de manejarnos con el auditorio.

El **estilo** como oradores es el sello personal y único que imprimimos a nuestras exposiciones; es el “no sé qué” que hace del orador un individuo extremadamente ameno, impactante, aburrido o interesante.

No se pueden dar lecciones precisas de lo que hay que hacer para adquirir un estilo de expresión en público, pero algo que es muy común para convertir un discurso serio en una entretenida charla es el manejo del humor; sin embargo, entre el humor y la ofensa existe una línea, tan delgada que con cualquier descuido podría rebasarse; por ello, te serán de utilidad los siguientes consejos:

1. El humor debe adaptarse al público y a la ocasión. Ten cuidado de no incluir bromas que hieran susceptibilidades. Cuidado con chistes alusivos a grupos raciales, política, religión, o a cualquier otro tema con el que puedas lastimar a una parte o a la totalidad del auditorio. Procura el humor blanco e ingenioso.

³ *Biblioteca práctica de negocios*. Tomo II. Administración de operaciones. McGraw-Hill, p. 82

2. No te burles jamás de alguien del auditorio para provocar la risa de los demás asistentes: en todo caso hazlo de ti mismo.
3. Mantén siempre la confianza en ti mismo al incluir un comentario humorístico, pues deberás transmitirlo a tu auditorio.
4. Un recurso que suele acostumbrarse es la exageración. Empléala sólo cuando esto enriquezca la exposición y que la gente sepa que estás exagerando. De otro modo manejar cifras estratosféricas, por ejemplo, podría ser interpretado por el auditorio como un dato real.
5. Repetir un término en varias ocasiones, a lo largo de la exposición, sólo se admite cuando es parte misma de la estructura de un discurso. De otra forma sonaría a *muletilla* y se interpretaría como un error de tu parte.
6. Evita en la medida de lo posible las “frases hechas”. Son de un pésimo gusto y proyectan una ausencia absoluta de originalidad. Hay algunas, sin embargo, que se vuelven clásicas para ciertos grupos. Procura analizar a qué tipo de audiencia te diriges para saber si “cabe” este tipo de frases.
7. Los refranes, frases célebres o dichos populares pueden enriquecer nuestra participación, pero hay que usarlos en el momento justo y solamente cuando encajen perfectamente en el contenido del discurso.
8. Limita el uso de la primera persona del singular para no “usarte” como ejemplo de lo que sí debe ser. La autoadulación es de mal gusto.
9. Jamás pronuncies palabras obscenas intentando dar un toque de humor a tu presentación, porque puede, aparentemente, provocar la risa de los oyentes, pero nunca faltará quien se sienta gravemente ofendido por considerar que no ha asistido a una presentación formal a escuchar majaderías...y tendrá razón.
10. El apasionamiento es válido porque demuestra que se considera el tema del discurso como algo importante para el orador; sin embargo, cuida no ser exageradamente expresivo, porque, en lugar de transmitir al público tu estado de ánimo, lo harás reír.
11. Evita a toda costa los ataques personales y los argumentos infundados, porque ello hará perder credibilidad a tu discurso y sonará altamente tendencioso. Recuerda que hasta para fines políticos el discurso disuasivo basado en las continuas críticas al contrario, suele molestar a la audiencia.
12. Sé muy perceptivo para captar el estado anímico del auditorio y asignarle a tu participación el ritmo y agilidad adecuados. No siempre la gente tiene la misma disposición para escucharte.

Hasta ahora hemos revisado la parte que corresponde al diseño del discurso y al manejo de tu expresión oral al frente de un grupo. Seguramente muchos de los consejos que aquí aparecen podrían haberse inferido, sin embargo, para un buen manejo de la expresión verbal, es importante estar consciente en todo momento de lo que se dice, cómo se dice y cuándo se dice, para minimizar la posibilidad de cometer errores. Las herramientas aquí están, el compromiso es tuyo, de ahora en adelante utilízalas como creas conveniente y en las situaciones que así lo requieran.