

LA COMUNICACIÓN ORAL. ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DE LA EXPRESIÓN ORAL

Oral communication. Activities for the development of oral expression

SILVIA MARCOS GARRÁN

Consejería de Educación/Junta de Castilla y León

MARÍA LUZ GARRÁN ANTOLÍNEZ

Universidad de Valladolid

RESUMEN

El uso de la comunicación oral de forma eficiente es un factor clave para tener éxito tanto en el ámbito personal como en el ámbito público.

Después de revisar el concepto de comunicación oral y analizar algunas dificultades que conlleva su desarrollo en el mundo escolar, realizamos una propuesta de intervención, fundamentada en el modelo de expresión oral de Bygate (1987), en el que se desarrollan conocimientos, habilidades útiles para ayudar al alumnado a desenvolverse en diferentes situaciones comunicativas formales.

Palabras clave: Enseñanza/aprendizaje de la comunicación oral; propuesta de actividades.

ABSTRACT

The use of efficient oral communication is key to success both at a personal level and in the public sphere.

After reviewing the concept of oral communication and analyzing some difficulties of its development in the school world, we offer an intervention proposal, based on Bygate's model of oral expression (1987), in which both knowledge and useful skills are developed to help students deal with different formal communicative situations.

Key words: Teaching / learning oral communication; Groundwork.

Introducción

La comunicación oral es de vital importancia tanto para la formación de la personalidad como para la interrelación con los demás.

Se concede prioridad, en su enseñanza, a los usos formales porque son los más necesarios para relacionarse en la vida profesional y académica. Enseñar a hablar en una situación formal significa que el alumno tiene que aprender a controlar los aspectos lingüísticos discursivos, retóricos, contextuales y aspectos no verbales.

Así pues, debido a que la competencia comunicativa oral favorece las relaciones personales, profesionales y sociales, su enseñanza/aprendizaje ha de tener un papel prioritario en el ámbito educativo, y así lo recoge el Marco Común Europeo de Referencia de las Lenguas¹, propuesto por el Consejo de Europa, donde se otorga un papel relevante a la competencia en comunicación oral.

La polifonía para la definición de la comunicación oral y las posibles dificultades para su desarrollo no han de ser un obstáculo, sino un reto para realizar una planificación organizada y sistemática de la misma.

1. La comunicación oral

El problema de definir el concepto de comunicación oral y su complejidad, hace que distintas disciplinas científicas presten atención a la misma, y así, matemáticos, físicos, sociólogos, antropólogos, psicólogos, psiquiatras, filósofos, lingüistas...se han acercado a la comunicación oral desde distintas perspectivas, con diferentes objetivos y motivaciones, que les ha encaminado a

¹ CONSEJO DE EUROPA, *El Marco común europeo de referencia para las lenguas aprendizaje, enseñanza, evaluación*. Madrid, Anaya, 2002.

poner el acento en diferentes modelos, elementos o procesos de la misma y esto, conlleva una falta de definición canónica que satisfaga a todos los estudiosos.

La complejidad apuntada y la amplia literatura sobre el tema, causa un gran desasosiego a la hora de intentar ofrecer una definición eficaz. Sin embargo, leyendo a Winkin podemos observar como plasma estas sensaciones escritas de forma inteligible: “la palabra comunicación y por ende, comunicación oral es un término irritante, un inverosímil trastero..., pero por la misma razón un término fascinante... Investigadores y pensadores lo critican y rechazan, desmenuzan..., pero siempre sale a la superficie virgen y puro”².

A pesar de la dificultad de dar una definición clarividente, todos somos conscientes de su importancia porque la comunicación, a través del instrumento fundamental, que es el lenguaje, sirve para comunicarnos y cumple importantes funciones mentales que afectan a cómo entendemos el mundo y a cómo reflexionamos sobre lo que nos rodea y de esta afirmación se desprende que la maduración lingüística y comunicativa va interrelacionada con la maduración cognitiva³.

La importancia de una correcta evolución en el uso del lenguaje se ve apoyada por la psicología cognitiva que señala que la maduración individual intelectual y emocional, así como la de una comunidad, están ligadas al lenguaje.

En cuanto a la importancia de la lengua para el aprendizaje, resulta muy interesante la teoría de Barnes⁴, que expone el papel de lo que él denomina habla interna, que tiene como objeto no la comunicación sino la organización del pensamiento. Mediante el lenguaje reconstruimos para nosotros mismos lo aprendido. Aprender a comunicarse se convierte así en el núcleo de la educación, teniendo en cuenta tanto la comunicación verbal como la no verbal porque cuando decimos algo, con las palabras transmitimos pensamientos, sentimientos, ideas,... y cuando no decimos nada, también estamos comunicando, nos comunicamos constantemente, y, comunicamos más allá de las palabras dichas, porque estamos dando información a través de nuestro tono

² WINKIN, Y. (coord.), *La nueva comunicación*, Barcelona, Kairós, 1994, p.11.

³ LITTLEWOOD, W., *La enseñanza de la comunicación oral*, Barcelona, Paidós, 1992, p.19.

⁴ BARNES, D., *De la Comunicación al Currículo*, Madrid, Visor, 1994, p. 93

de voz, de nuestros gestos, con una risa oportuna e inoportuna, con un silencio incómodo o terapéutico...

2. La enseñanza/aprendizaje de la comunicación oral

La enseñanza/aprendizaje de la lengua oral desde una perspectiva comunicativa y funcional, requiere romper con la unidireccionalidad tradicional y propiciar distintas situaciones interactivas dentro del aula, porque como señala del Río⁵ es imposible enseñar y aprender lengua oral comunicativa en una estructura de clase tradicional, poco participativa y dominada por el monólogo de la persona que asume el papel de enseñante.

En España no se aborda esta dimensión de la lengua de forma sistemática y planificada para que su uso sea eficaz en distintos ámbitos de uso, y quizás, sea en los niveles superiores de educación no universitaria, donde menos tradición existe de abordar los aspectos comunicativos de la lengua. La experiencia demuestra que es muy complicado promover cambios en las prácticas educativas y una parte de este inmovilismo está relacionado con las dificultades, que conlleva el desarrollo de la lengua oral desde la perspectiva funcional-comunicativa.

Podemos señalar que hay una falta de tradición en el desarrollo de la comunicación oral, ya que no existen estos contenidos en los documentos oficiales anteriores a la LOGSE (1990).

La ley General de Educación de 1970 no incluye contenidos referidos a los usos orales. Los temarios se decantan por la descripción del sistema lingüístico, especialmente por los aspectos gramaticales, aunque ya en los años 70 se divulgan una serie de disciplinas que junto con los cambios sociales que se producen van empujando a un nuevo enfoque de la comunicación oral. Y así en los intentos de Reforma de 1981 para el ciclo inicial y medio y en 1985 para el nivel superior ya se pueden percibir signos e intentos, sin declaración explícita de intenciones, por priorizar y dar entidad oficial a la enseñanza/aprendizaje de la lengua oral, porque existía la necesidad de preparar a los alumnos para

⁵ DEL RÍO, M.J., *Psicopedagogía de la lengua oral. Un enfoque comunicativo*, Barcelona, ICE-Horsori, 1993, p.18.

insertarse en una sociedad democrática, cuyos principios se basan en la participación activa, la tolerancia y el respeto para una convivencia plural, condicionamientos sociales que reclaman la iniciación práctica en la toma de palabra, el diálogo y la escucha.

Estos hechos fluyen de forma paralela a la incorporación de España en las estructuras europeas, que hizo que se abandonasen las reformas experimentales parciales y se plantease una revisión en profundidad que culminó con la publicación de la LOGSE.

Y así nos encontramos por primera vez con objetivos y contenidos relativos al uso oral. El objetivo fundamental de Lengua y Literatura, anteriormente centrado en la corrección lingüística y en el desarrollo de la competencia lingüística amplía su campo de acción al atender a la multiplicidad de factores que intervienen en las interacciones comunicativas con el fin de mejorar la competencia comunicativa. Sin embargo, esta situación resulta paradójica porque ya en la Retórica clásica constituía el pilar básico de la formación. Aunque no necesitamos remontarnos a la época clásica porque a principios del siglo pasado, Lenz⁶ dice que la lengua materna no se aprende según las normas de la gramática y Castro⁷ señala que la gramática no enseña a hablar y a escribir al igual que el estudio de la mecánica o de la fisiología no enseñan a andar en bicicleta. Marcos⁸ opina que la enseñanza de la lengua es una pura gramatiquería en la que no se enseña a los niños a ser usuarios del idioma. Dos años después, Ferreres⁹ manifiesta que los niños no saben hablar, no saben exponer sus ideas, no saben escribir, a pesar de que hasta ahora, desde los primeros cursos, se enseñaba gramática. Lo que viene a demostrar que con esa materia no se enseña lengua". Y son muchas más las opiniones posteriores que siguen una línea semejante a la hasta aquí expuesta.

⁶ LENZ, R., *Para qué estudiamos gramática*, Santiago de Chile, Imprenta Cervantes, 1912, p. 252.

⁷ CASTRO, A., *La enseñanza del español en España*, Madrid, Victoriano Suárez, 1922, p. 214.

⁸ MARCOS MARÍN, F., "La ortografía entre el estupor y la norma" en *Revista de Bachillerato*, 9 (1982) pp. 23-27.

⁹ FERRERES PAVÍA, V., *Enseñanza y valoración de la composición escrita*, Madrid, Cincel – Kapelusz, 1984, p.12.

La competencia comunicativa oral, como vemos, ha gozado y goza de una gran consideración; los comentarios al respecto que todos en alguna ocasión hemos oído no dan lugar a dudas en este sentido, y más aún si nos situamos en el ámbito académico en el que las quejas del profesorado acerca del escaso desarrollo de las habilidades lingüísticas orales del alumnado son más que frecuentes. De este modo, se reconoce la utilidad social y práctica de enseñar lengua oral.

3. Importancia de la comunicación oral en el ámbito público

Al contrario de lo que ocurre en España, como señala Merayo¹⁰, los norteamericanos han nacido para la comunicación, se les enseña desde muy pequeños porque el sistema educativo concede a la comunicación el lugar que merece y las clases y concursos de oratoria son algo habitual en institutos y universidades. Esto les ofrece grandes ventajas cuando se enfrentan al mundo laboral. Y así lo explicita el autor por boca de Campmany, quien señala que, aunque los individuos no necesitan ser oradores o escritores, muchos tendrán en diferentes situaciones de la fortuna, del destino y de la vida, ocasiones de acreditar con el imperio de la palabra su mérito, su puesto, su poder o su talento. Y es que, como indica de Miguel¹¹, el hombre es un animal suasorio que necesita algo más que comunicarse. El hombre precisa de las palabras para convencer a un cliente, para engañar al contrincante, para confundir al adversario, para adoctrinar al neófito, para imponerse al competidor, para expresar simpatía o desagrado, para solicitar, argüir, persuadir, alabar, ...

En este artículo nos vamos a centrar en la comunicación oral en el ámbito público porque como dice Perrenaud¹² se ha de priorizar lo que él llama comunicación pública, la que tiene lugar en el mundo del trabajo, de las empresas, de las diversas organizaciones, de la administración..., porque no debemos olvidar que los estudiantes insertos en el sistema educativo, se

¹⁰ MERAYO, A., *Curso práctico de técnicas de comunicación oral*, Madrid, Tecnos, 2012, pp.20-21.

¹¹ DE MIGUEL, A., *La perversión del lenguaje*, Madrid, Espasa Calpe, 1994, p.112.

¹² WIRTHNER, M., MARTIN, D. ET PERRENOUD, PH. (dir.) *Parole étouffée, parole libérée. Fondements et limites d'une pédagogie de l'oral*, Paris, Delachaux et Niestlé, p. 199.

convertirán en profesionales que trabajarán en empresas públicas o privadas de diferentes tamaños y naturaleza, en las que los procesos de comunicación interna y externa se deberán gestionar adecuadamente.

Ante esta realidad, el sistema educativo debe ser capaz de formar a futuros profesionales que se adapten a esas demandas e imperativos de un contexto laboral en constante comunicación. Y es que comunicar de forma eficiente no entiende de carreras o sectores: un hospital debe gestionar de forma eficiente la comunicación de crisis, un colegio debe fomentar y generar lazos y una comunicación constante con la comunidad educativa, una pequeña empresa debe gestionar de forma adecuada sus redes sociales generando noticias de interés para sus clientes y compradores potenciales y una multinacional debe ser consciente y controlar las repercusiones de cualquier imprevisto. Pensemos en Nike (empresa multinacional estadounidense) y cómo comenzaron a decrecer sus ventas cuando se vio involucrada en el escándalo de explotación infantil. En esos momentos de crisis, una adecuada gestión de la comunicación tanto interna como externa puede cambiar de forma radical las consecuencias de cualquier escándalo o imprevisto.

Contar con profesionales formados en comunicación resulta clave porque como señala Salvador¹³ hablar es actuar, y en nuestra actuación nos mostramos cómo somos y quién somos para los demás. Tal y como actuamos nos damos a conocer nos retratamos ante los interlocutores o ante el auditorio.

A continuación, presentamos una propuesta de actividades que pueden ayudar al alumnado a ser capaz de resolver con éxito las diferentes situaciones comunicativas en las que se pueda encontrar en el ámbito público.

4. Fundamentación de la propuesta de comunicación oral y actividades para el desarrollo

4.1. Fundamentación

A la hora de establecer de forma sistemática, progresiva y organizada actividades comunicativas orales para el desarrollo de la expresión oral,

¹³ SALVADOR, V., "La oralidad pública", en *TEXTOS. Didáctica de la Lengua y la Literatura*, 73 (2016) pp. 19-25.

tomamos como referencia el modelo de Bygate en Cassany, Luna y Sanz¹⁴.

Según este modelo, las comunicaciones humanas se estructuran y se fijan a través de la repetición, de las rutinas, es decir, de la experiencia que vamos adquiriendo los interlocutores. Se definen los temas de la situación, se establecen las intervenciones o turnos y se configuran unos roles determinados. El conocimiento de las rutinas nos permite ejercitar la primera habilidad comunicativa, que es la planificación de la comunicación. A partir de la experiencia que tenemos de situaciones parecida a la que se va a producir podemos prever lo que pasará y decidir cómo nos comportaremos: sobre qué temas hablaremos (información) y de qué manera (interacción)

Para llevar a cabo la planificación es preciso tener en cuenta las habilidades de conducir el tema: hay que saber colaborar en la selección y en el desarrollo del tema: iniciar el tema, ampliarlo, desviarlo, acabarlo...y la interacción, esto es, saber cuándo hay que hablar, durante cuánto tiempo, y cuándo se debe ceder la palabra. Respecto a este punto Bygate distingue cinco categorías concretas:

- Saber indicar que se quiere hablar (gestos, sonidos, saludos...)
- Saber tomar la palabra en el momento idóneo.
- Saber aprovechar la palabra.
- Saber reconocer las indicaciones de los demás para tomar la palabra.
- Saber dejar la palabra a otro.

Con el tema y los turnos de palabra acordados, el trabajo siguiente que realizan los interlocutores es la negociación del significado, que constituye un proceso de adaptación mutuo.

En la producción del discurso, la pronunciación de las frases y palabras que vehiculan los significados, no siempre los interlocutores tienen tiempo para expresar y comprender lo que se dice, a diferencia del redactor o del lector. El emisor no piensa “ni prepara” lo que dice y el receptor no puede “releer” dos veces lo que se ha dicho. Los intercambios verbales son rápidos e instantáneos,

¹⁴ CASSANY, D., LUNA, M. Y SANZ, G., *Enseñar Lengua*, Barcelona, Graó, 1994, p,142.

y a menudo es necesario relacionarlos rápidamente, siendo útil la improvisación y la agilidad. Para adaptarse a estas dificultades los interlocutores utilizan dos habilidades: *facilitación de la producción y la compensación de las dificultades*.

En la expresión oral tienen mucha importancia: el control de la voz y la comunicación no verbal. El primero incluye lo que afecta a la calidad acústica de la producción: la importancia de la voz, el volumen, el tono, los matices y las inflexiones. El segundo abarca desde cuestiones tan decisivas como la mirada o la gesticulación hasta otros aspectos más escondidos como el espacio emisor-receptor o el movimiento del cuerpo (postura, inclinación).

La incidencia de estos aspectos es evidente. La persona que habla con una voz clara y potente, que sube el volumen cuando hay algún ruido ambiental (el tráfico en la calle, alguien que entra en la sala...) o que es capaz de remarcar el significado con matices y cambios de tono, que evita cualquier interferencia acústica, hace sentirse más cómodo al interlocutor o interlocutores. Del mismo modo, alguien que nos hable desde una distancia adecuada, que nos mira a los ojos o que acompaña la expresión con un gesto pausado, nos propone un diálogo más intenso y distendido que un interlocutor distraído que mira hacia todas las partes indiscriminadamente, que no mueve ni un músculo (o que no para de moverse) e incluso el que llega a invadir nuestro espacio personal.

4.2. Actividades

De acuerdo con el modelo presentado por Bygate, las actividades propuestas recogen los procesos implicados de la expresión oral: planificar, conducir el discurso, negociar el significado y producir mensajes monogestionados y plurigestionados, sin descuidar los aspectos no verbales y paraverbales.

A) Planificar

La planificación de la expresión oral requiere analizar la situación, anticipar y preparar el tema y la interacción.

Para la planificación, proponemos actividades en las que se juegue con el lenguaje, se especule con el significado y la definición de las palabras, se

improvisar y se adecue el tono, el lenguaje y la forma de comunicación a la situación presentada.

A.1. Especular acerca de la definición de las palabras

Leer el siguiente fragmento de Sandor Marai de *El último encuentro* y sustituir las palabras subrayadas por sus definiciones:

La amistad es un servicio, el amigo no espera ninguna recompensa por sus servicios, no espera ningún galardón, ni idealiza a la persona que ha escogido como amiga, ya que conoce todos sus defectos y la acepta así, con todas las consecuencias. Esto sería lo ideal, pero entre los hombres no se dan casos de altruismo y disposición para ayudar porque todo se ahoga en los lodazales de la egolatría y de la vanidad.

Definiciones:

Amistad: afecto personal puro y desinteresado, compartido con otra persona, que nace y se fortalece con el trato.

Servicio: acción o efecto de servir.

Galardón: premio o recompensa de los méritos o servicios.

Defecto: carencia de alguna cualidad propia de algo.

Ideal: perteneciente a relativo a la idea.

Altruismo: diligencia en procurar el bien ajeno aun a costa del propio

Lodazal: sitio lleno de lodo.

Egolatría: culto, adoración, amor excesivo de sí mismo.

Vanidad: arrogancia, presunción envanecimiento¹⁵.

A.2. Comunicar una misma noticia a distintos interlocutores: profesor, amigo, jefe, abuelo, madre, ...a través de distintos medios: teléfono, correo@, cara a cara, ...

“He conseguido el trabajo de mi vida: soy azafata”

Pensar y hacer un esquema de distintas formas de comunicar un mensaje en función de los destinatarios y el medio de comunicación utilizado.

A.3. El texto misterioso

¹⁵ “Real Academia Española”, 2014 < <http://dle.rae.es> > (18 de diciembre de 2016)

Se eligen de tres a seis personas y se les indican que acaban de recibir una carta, ¿de quién puede ser? Se les entregan los sobres cerrados con papel dentro en el que aparece únicamente escrito el remitente de la carta: Museo del Prado, Dirección Provincial de Educación de Zaragoza, Director del departamento de..., Profesor de la asignatura de Marketing.... Las personas seleccionadas han de leer en público, el texto en blanco, por lo que han de decir lo que se les ocurra en relación con el remitente.

A.4. Poemas para el futuro:

Se forman grupos de cinco personas y a cada uno se le pide que diga:

- Un sintagma preposicional o un adverbio
- Un sustantivo
- Un adjetivo
- Un verbo
- Un sintagma nominal.

Con los elementos expresados se forman frases, que la mayoría de las veces no tendrá ni pies ni cabeza, pero puede darse la sorpresa de versos antológicos. Se consiguen frases como:

- *Por la mañana/ el águila/ púrpura/ embate/ los destellos/*
- *Nunca/unos amigos/melindrosos/sueñan/el infinito/*
- *Ayer tarde/los relojes/líquidos/engulleron/las utopías*

B) Conducir el discurso

B.1. Cambiando de tema

Sentados en círculo, grupos de cinco o seis o toda la clase. Un estudiante dice lo primero que se le ocurre. Por ejemplo: “esta tarde tengo que ir al dentista” El siguiente cambia de tema utilizando algunas de las tácticas propuestas.

TÁCTICAS:

Por cierto, ...

Hablando de, ...

Eso me recuerda, ...

Antes de que se me olvide, ...

Cambiando de tema, ...

Ejemplo de Diálogo:

A: Como te iba diciendo, si queremos que nos suban el sueldo, lo más importante es que todos lo pidamos a la vez, así verán,

B: Por cierto, hablando de dinero ¿Tú sabes que se necesita para pedir un préstamo hipotecario?

A: No tengo ni idea, pero ahora me viene a la mente, hablando de viviendas, la casa que me amigo Arturo se ha comprado en la sierra, es preciosa, pero no creo que haya necesitado pedir ningún préstamo.

B: ¡Ah!, casa preciosa la que alquilamos el año pasado en vacaciones.

A: Estoy deseando que lleguen para ir a la playa.

B: Cambiando de tema, mañana, qué día es.

A: Día 20, ah, antes de que se me olvide, tengo que decirte que ayer me llamó tu primo Raúl....

C) Negociar el significado

C.1. El espejo

Por parejas, se dialoga sobre un tema controvertido y mantienen opiniones opuestas. El alumno A da su opinión, y después el B hace un resumen de lo que ha entendido. El alumno B no puede iniciar su exposición hasta que A no dé él el resumen como válido. Después se invierten los papeles¹⁶.

C.2. Resolución de problemas

C.2.1. El Barquero

Se forman grupos de seis alumnos que leen detenidamente el texto que se presenta a continuación, discuten sobre qué personaje es el culpable de la muerte de la mujer y después realizan una lista común en cada uno de los grupos.

Una joven esposa, poco atendida por un marido demasiado ocupado en sus negocios, se deja seducir y va a pasar la noche a casa de su amante, situada al otro lado del río.

Al amanecer del día siguiente, para volver a su casa antes de que regrese su marido, que estaba de viaje, tiene que cruzar un puentecillo, pero un loco,

¹⁶ Adaptación de ROGERS en CASSANY COMAS, D., LUNA SANJUAN, M., SANZ PINYOL, G., "Enseñar lengua", 1994 <<https://books.google.es/books?isbn=8478278761>>_(9 de diciembre de 2016)

haciendo gestos amenazadores, le cierra el paso. Ella corre hacia un hombre que se dedica a pasar gente con una barca, se monta, pero el barquero le pide el dinero del pasaje. La pobre no tiene nada y por más que pide y suplica, el barquero se niega a pasarla si no paga de antemano.

Entonces vuelve a casa de su amante y le pide dinero, pero éste se niega sin dar más explicaciones.

Al momento, se acuerda de que un amigo vive en la misma orilla y va a visitarle. Él guarda por ella un amor platónico, aunque ella nunca le había correspondido. Le cuenta todo y le pide el dinero, pero él también se niega: le ha decepcionado por una conducta tan ligera.

Intenta de nuevo ir al barquero, pero en vano. Entonces, desesperada, decide cruzar el puente. El loco la mata.

La intención de la actividad es observar capacidad para llegar a un consenso con todos los otros participantes de la dinámica observando cómo se elabora la lista conjunta de culpables en la puesta en común.¹⁷

C.2.2. La finca de San Rafael del Real Camino

Se divide a los alumnos en compradores y vendedores y tienen que negociar en parejas llegando a un acuerdo que consideren razonable y beneficioso ambas partes.

Comprador

Una persona está interesada en comprarse una parcela entre 1.000 y 2.000 m² con el fin de invertir unos 198.0000 euros que tiene disponibles.

Ha visitado la zona de S. Rafael del Real Camino y sabe que el precio de venta oscila entre los 70 y 110 €/ m².

Hace unos días habló con otro vendedor que cree estaría dispuesto a venderle 1.200 m² a 64€/ m², aunque la zona donde está la parcela no le convence demasiado.

Hoy se entrevistará con un nuevo propietario y visto que la crisis es profunda y que los precios siguen cayendo, empezará con una oferta a la baja, ofreciendo, como mucho, los 64 €/ m² por los que cree que podría comprar la otra parcela, es consciente de que esta parcela tiene una mejor situación, aunque desconoce

¹⁷ Adaptación de la actividad nº 30 de JACQUET, J. y CASULLERAS, S., *40 juegos para practicar la lengua española*, Barcelona, Graó, 2004, p.61.

aún si el propietario está necesitado o no.

Vendedor

Quiere vender su parcela de 1.500 m². Está buscando compradores y la actual situación de crisis le ha puesto de manifiesto que la gente es reacia a la inversión y a la compra y ha bajado sus expectativas iniciales de venta que oscilaban entre los 70 y los 110 €/ m². En un principio no tenía prisa por realizar la venta y no pensaba rebajar su oferta a menos de 110 €/ m², el máximo del mercado en la zona, ya que se trata de una de las mejores parcelas de la zona en cuanto a ubicación y características. No obstante, recientes acontecimientos en su negocio han ocasionado una crisis de liquidez aumentando la necesidad de venta de la parcela.

Hoy se entrevistará con un potencial comprador y dado que desea vender cuanto antes está dispuesto a negociar un precio que pueda ser interesante para el comprador. Para lograr la solución que más le conviene empezará con una oferta razonable, pero lo más elevada posible, como mínimo de 110 €/ m².¹⁸

D) Producir diferentes tipos de textos

D.1. Textos monogestionados

D.1.1. Mi discurso

Es un tipo de comunicación oral, en la que el emisor o hablante se dirige a otros en una situación de comunicación unidireccional de carácter formal.

Pronunciar un discurso es una actividad de comunicación oral planificada que genera, en muchos casos miedos e inseguridades al alumnado, por lo que es preciso dar unas consignas detalladas y concretas para su realización, así como mostrar apoyo y valorar la intervención desde una perspectiva positiva, señalando los aspectos mejorables desde una posición constructiva.

Los alumnos han de pronunciar un discurso durante diez minutos con el título: *¿Qué pinto yo aquí?* Una pregunta que todos hemos nos hemos hecho en algún momento o situación.

Consignas para realizar el discurso:

- a) Preparación

¹⁸ Adaptación de la actividad realizada en el Seminario de Negociación del Máster en Dirección Comercial y Marketing del CEF, Máster *en Dirección Comercial y Marketing*, Seminario de Negociación, Curso 2015-2016.

- La elección del tema: el tema se ha elegido porque está relacionado con la persona que pronuncia el discurso, la información está en su mente y consideramos que, de este modo, lo realizará con mayor agrado y no se aburrirá puesto que si alguien se aburre pronunciando un discurso, tiene asegurado el aburrimiento del auditorio.
- El propósito que se pretende en la audiencia: informar, persuadir y deleitar.
- La organización de la información: la información estructurada en tres partes es más fácil de recordar y tiene un mayor impacto.

Primero se prepara el cuerpo de la intervención, después la introducción y por último la despedida, finalización o conclusión final. No porque sean menos importantes si no porque es preciso saber antes lo que se va a decir para abrirlo y cerrarlo convenientemente.

La introducción ha de proporcionar a la audiencia la mejor imagen posible y para ello ha de despertar el interés y la atención, mostrando credibilidad y buena voluntad.

- Otros aspectos: el conocimiento de uno mismo es un factor muy importante y por ello, preguntaremos a los demás cómo nos ven cuando hablamos y a nosotros mismos de qué temas solemos hablar.

El discurso es una actividad de comunicación oral formal y por lo tanto no se debe dejar en manos de la improvisación, el 95% del éxito está en la preparación y una vez preparado el discurso, lo escribimos y lo ensayamos una y otra vez ante el espejo, que suele ser un buen confidente, realizando todo tipo de ademanes con el lenguaje verbal y no verbal.

- b) Exposición: es el momento de la elocución, ya estamos ante el auditorio y hablamos para ellos. Tendremos en cuenta tres aspectos:

- Imagen: la vestimenta y los gestos (contacto visual, expresión facial) han de dar una imagen natural de nosotros, presentándonos de forma amable y cercana. La naturalidad y la amabilidad son dones muy preciados, puesto que la persona envarada y petulante, no cae bien a nadie.
- Elocución: ser elocuente requiere, por una parte, pronunciar con claridad

y precisión los sonidos, huir de la monotonía y utilizar diferentes tonalidades en la entonación, acompañándolo de una velocidad y volumen adecuados. Por otra parte, cautivar y convencer con algo novedoso, sorprendente o inusual y sobre todo, creyéndose lo que se dice.

- Contexto físico: tener en cuenta el lugar, medios técnicos y asistentes.
- c) Otras recomendaciones:
 - Organización: Inicio (saludar, pregunta retórica, cita, implicación del público, avance del contenido), Desarrollo (tensión creciente y estructura) y Final (síntesis, consecuencias, resumen de lo dicho y despedida).
 - Mente en blanco: reconocerlo, repetir, ir a lo siguiente, resumir, ...
 - Efectos para llamar la atención:
 - Cambiar de posición (desplazarse, acercarse al público)
 - Mirada repartida
 - Gestos moderados
 - Preguntas retóricas
 - Ofrecer datos nuevos y sorprendentes
 - Suscitar suspense.
 - Volumen y tono cambiantes
 - Lenguaje:
 - Sencillez léxica
 - Palabras precisas
 - Parafrasear
 - Evitar la voz pasiva, las oraciones negativas y las *muletillas*.
 - Utilizar frases cortas (20-25 palabras)
 - Usar tiempo psicológico de presente

D.1.2. Improvisación

Es una intervención poco o nada preparada. Desarrolla objetivos relacionados con la fluidez, la confianza y la capacidad de improvisación.

Improvisar sobre una palabra: los alumnos apuntan en un papel una palabra que designe un objeto corriente y concreto. Se recogen y mezclan los papeles y se reparten. En grupos de 6 u 8 personas, cada uno tiene que hablar durante 3

minutos sobre la palabra que le ha tocado.

Mientras cada uno de sus compañeros toma nota de los gestos, expresiones, tono de voz, tic nervioso, etc. que debe rectificar.

La actividad puede grabarse en vídeo, pero las anotaciones se toman, independientemente de que se grabe o no, porque puede ser que alguien observe algún detalle no grabado o a la inversa.

Cuando han terminado todas las actuaciones se analizan las intervenciones y las observaciones. (Si se dispone de la grabación se pueden contrastar).¹⁹

D.2. Textos plurigestionados

D.2.1. Conversaciones con clientes cara a cara

La actividad que se presenta a continuación es una actividad de observación, reflexión y producción.

Traviata, S.A., es una empresa dedicada a la consulta y asistencia médica de varias especialidades. En ella trabajan, además del personal médico, diez administrativos repartidos en diversos departamentos y en recepción. La semana pasada se produjo la siguiente situación:

Marta García (M.G.) se encuentra en recepción y llega un paciente para la consulta de dermatología. El paciente (P.) no tenía cita previa y quería ser atendido.

M.G.: Buenos días, señor, ¿qué desea?

P.: Hola niña, que quiero que me vea el Doctor González.

M.G.: Muy bien, señor ¿Me podría dar su nombre?

P: Mario Vázquez.

M.G.: Disculpe, señor Mario, usted no tiene cita y no le podemos atender.

P.: Por favor, inténtalo, tomé mucho el sol el otro día y quería que me viera las quemaduras.

M.G.: Lo siento señor Mario, pero hoy es imposible.

P.: Vale, no pasa nada. Volveré mañana.

M.G.: Adiós.

P. Adiós.

¹⁹ Adaptación de la actividad 3.8 de ESCUDERO SERRANO, M.J., *Comunicación y atención al cliente*, Madrid, Paraninfo, 2012, p. 94.

- a) Analiza esta conversación y determina si existen errores lingüísticos o de tratamiento.
- b) Determina si la conducta del paciente es empática, agresiva o pasiva.
- c) Redacta la conversación, con una actitud empática y positiva por parte de Marta, y sin incorrecciones verbales por parte del paciente. Ensaya la nueva conversación con un compañero adoptando uno el rol del paciente y otro el de la empleada de recepción.²⁰

D.2.2. Conversaciones con clientes telefónicas

Preparar y escenificar las siguientes comunicaciones telefónicas en grupos de tres alumnos.

- Pilar Domínguez trabaja como dependienta en la Librería “El Papiro” y llama a la distribuidora de Paraninfo para solicitar 20 libros con el título *El Manual de Ventas*.
- Atiende al teléfono, Araceli Matute y le pasa la llamada a Jorge Arnau que es el agente comercial, de la zona donde está la Librería “El Papiro”.
- El Sr. Arnau, en la conversación que mantiene con la Sta. Domínguez, le dice que en este momento no tiene existencias y le avisará tan pronto como las reciban.
- Al día siguiente el Sr. Arnau llama a la Librería “El Papiro” para comunicar que ya tiene los libros que había solicitado y para preguntar a qué hora puede hacer la entrega.

Los alumnos que actúan juntos no deben estar uno frente a otro, así evitamos que se apoyen en los gestos y expresiones a la hora de establecer la comunicación.²¹

E. Elementos no verbales y paraverbales en la expresión oral

E.1. Lectura en voz alta

Nada tiene que ver con el modelo teórico de expresión oral que hemos presentado, no es nada personal ni es espontáneo, sino que solamente deja su

²⁰ Adaptación de la actividad de A.A. V.V., *Comunicación empresarial y atención al cliente*, Madrid, Santillana, 2010, p. 68.

²¹ Adaptación de la actividad 3.6 de ESCUDERO SERRANO, M.J., *Comunicación y atención al cliente*, Madrid, Paraninfo, 2012, p. 94.

voz a unas letras de otro. Tampoco implica comprensión lectora; los profesores sabemos que se puede leer con una pronunciación y fluidez fantástica y no entender nada. La lectura en voz alta es un tipo mixto y específico de comunicación muy presente en la vida cotidiana: leer una noticia de un periódico a un grupo, grabar un mensaje escrito, en la iglesia o en el trabajo. Y por eso es útil realizarla en clase.

Un ejemplo de entrenamiento: Leer en voz alta palabras o expresiones con entonación y volumen acordes con su significado: gritar, vozarrón, a media voz, vocear, estallido, piano, susurro, en voz baja, estrépito, alarido, voz apagada, pianísimo, portazo, a grito pelado, detonación, al oído, vocecita, fuerte, murmullo, trueno, explosión, quedamente, debilitarse, fortísimo.

E.2. El reflejo de tu imagen

Unos hacen movimientos y el otro los imita como si estuviera mirándose en el espejo: lavarse, peinarse, cepillarse los dientes, ponerse crema, ...

E.3. Los regalos mágicos

El profesor extiende los brazos y como cogiendo algo con la punta de los dedos se dirige a los alumnos y les dice: "Te regalo este finísimo hilo de seda, cógelo, que no se caiga, el hilo se irá convirtiendo en otros objetos según vaya cambiando de manos."²²

E.4. Ante el espejo

- 1) Empecemos por sonreír de forma natural.
- 2) Se seleccionan frases o párrafos breves para decirlos frente al espejo con gestos apropiados de brazos y manos. Los gestos no tienen por qué ser uniformes; todo el grupo dará su opinión sobre lo acertado o no de la mímica. Las frases pueden ser las siguientes:
 - De ningún modo puedo aceptar tal sugerencia...
 - Es mi deber pedir un gran favor y lo hago con la seguridad de que...
 - Podría compararlo a algo minúsculo que lentamente se desarrolla
 - Pero ¡cómo no enfadarse! ¿Acaso vamos a permitir que se sigan riendo?
 - Debemos hacerles frente. Sé cómo el rompiente donde se estrellan las

²² Adaptación de la actividad gesto y voz de RECASENS, M., *Cómo jugar con el lenguaje*, Madrid, CEAC, 2000, p. 53.

olas o, si preferís, como una playa donde se diluyen.

- Algo tan tierno como la carne de un bebé, tan sutil como la brisa...
- Insistiremos, lo repetiremos hasta la saciedad, no nos cansaremos....
- Fueron incapaces de colaborar, de formar una piña, de tener un solo corazón; se disgregaron y todo ello produjo en ellos una gran tristeza.

A modo de conclusión

La propuesta de intervención oral, toma como referencia los procesos que intervienen en la expresión oral como planificar el discurso (analizar la situación, el uso de soportes escritos, anticipar y preparar el tema y la interacción), conducir el discurso (tema, interacción), negociar el significado, producir el texto (facilitar, compensar y corregir la producción) y los aspectos no verbales (voz, gestos, movimientos y mirada). Teniendo en cuenta estos elementos, hemos realizado una selección de actividades donde es posible practicar una comunicación real y significativa, tomando en consideración tanto aspectos verbales como no verbales para el desarrollo de la expresión oral.

Recibido: 08.07.2016

Aceptado: 12.11.2016