

COMUNICACIÓN ORAL

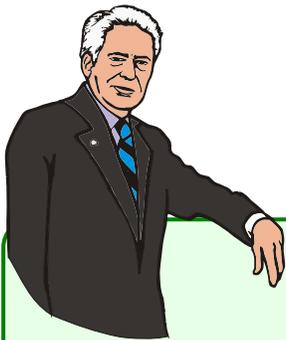
FORMAS DE COMUNICACIÓN ORAL

Desde una perspectiva histórica, la humanidad ha pasado el 99,5% de su historia empleando exclusivamente el lenguaje oral (los seres humanos llevan hablando desde hace más o menos un millón de años y la escritura sólo aparece hacia el 3.300 AC).

Para efectos de las competencias de los Dirigentes de Coomeva trabajaremos los siguientes tipos de comunicación oral:

- La comunicación interpersonal: el diálogo o conversación.
- La exposición oral.
- El discurso.
- El debate.

La comunicación interpersonal: el diálogo o conversación



El primer tipo de comunicación oral que trabajaremos es la comunicación interpersonal. Recordemos que ésta es en general espontánea, variable, de contenidos únicos, dinámica y requiere de habilidades particulares.

El concepto "interpersonal" en la comunicación oral hace referencia a la cantidad de situaciones en las que realizamos un intercambio de mensajes, comprendiendo todas las comunicaciones con personas, ya sea en la modalidad uno a uno y uno a varios.

La comunicación oral interpersonal es el proceso que ocurre entre una fuente (emisor) y un receptor, enviando y recibiendo mensajes en una transacción continua. Es el "hablar cara a cara", "persona a persona".

La comunicación interpersonal, como producto, se elabora en forma cooperativa en la conversación, no requiere una planificación muy elaborada, con lo que abundan los cambios de turno, las reformulaciones (recordemos que no hay ocasión de borrar), las repeticiones, las discordancias, las elipsis, los complementos de frase y otras piezas de relleno, como las muletillas.

La finalidad de toda comunicación interpersonal debe ser la satisfacción mutua de expectativas, en donde las personas tienen que cumplir con cuatro requisitos básicos: **saber escuchar - deber compartir - querer comprender - interactuar recíprocamente.**

Otra cuestión de interés es que en general el uso oral de la conversación espontánea se caracteriza por una baja densidad léxica. En la interacción oral, lo estrictamente lingüístico se mezcla con múltiples señales de otro tipo, por lo que la comprensión es difusa y requiere atender a varias señales audiovisuales simultáneas.

Las destrezas necesarias para esto son de tipo social y emocional, promoviendo la habilidad para comunicarse clara y directamente, escuchar atentamente, resolver conflictos y expresarse de una manera "auténtica".

LOS PROCESOS FUNDAMENTALES QUE IMPACTAN EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES

- La percepción individual.
- Los pensamientos y sentimientos.
- La intencionalidad.
- La acción.

La percepción individual: Proceso mediante el cual las personas organizan e interpretan información, a fin de dar significado y posibilidad de comprensión a su mundo. La percepción aporta la materia prima necesaria para los procesos del pensar, sentir y actuar. En el proceso perceptivo también influyen significativamente los valores y creencias, los pensamientos y el mundo de la acción.

Los pensamientos y sentimientos: El pensamiento nos permite analizar, evaluar y emitir un juicio sobre lo que nos afecta, como también planear conductas complejas y organizar las acciones de acuerdo a la información con la que contamos. Los análisis que realizamos y los juicios que emitimos no pueden tener más valor que aquel que posee la información sobre la que se basan.

La intencionalidad: Nos señala las metas que nos fijamos. Los objetivos concretan lo que los deseos e intenciones buscan alcanzar, con metas específicas y rectoras. Los objetivos son la fuente principal de la motivación, definen un camino y orientan decisiones. Cuando no hay objetivos claros se corre el riesgo de llegar a un resultado no deseado.

La acción: Es el resultado que alcanzamos luego de habernos basado en la percepción, en los sentimientos, en el pensamiento y en una intencionalidad consciente que se expresa en objetivos.

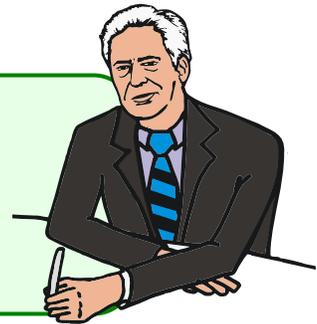
TIPOS DE MENSAJES INTERPERSONALES

Debemos reconocer dos tipos de mensajes en la comunicación interpersonal: los mensajes racionales, que expresan ideas estructuradas por medio del pensamiento lógico y los mensajes emocionales, que expresan los sentimientos del comunicador.



En la comunicación interpersonal nuestras emociones juegan un papel fundamental. La palabra emoción proviene del latín "emotionis" que significa "afectivo, intenso y breve".

Es necesario tener en cuenta lo que se denominan "trampas emocionales", que se concretan en ideas preconcebidas, actitudes, temores y opiniones acerca de las cosas. Con frecuencia son fijas y raramente móviles, impregnadas de prejuicio, intolerancia y predisposición, generando controversias.



COMPETENCIAS CONVERSACIONALES

“Para conversar se necesitan dos”

El modo más sencillo y espontáneo de la expresión oral es la conversación. Sin embargo en ella debemos hacer uso de todas las destrezas para entablar relaciones sociales, siendo fundamentalmente el respeto a las opiniones del otro.

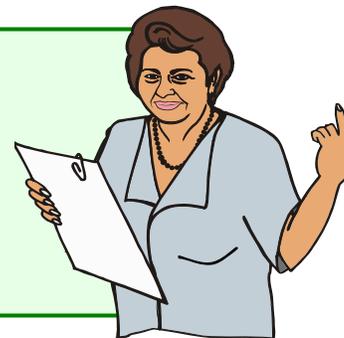
De lo contrario, más que dialogar, estaríamos simplemente oyendo nuestras propias opiniones.

Para desarrollar competencias conversacionales debemos tener en cuenta una serie de elementos relacionados con la autoimagen, la autoestima, la personalidad, la prestancia y la manera en que éstos impactan en la comunicación interpersonal.

Autoimagen: es el conocimiento consciente de uno mismo.

Sirve para conocer las potencialidades y los límites propios, elaborando una conciencia, un conocimiento que posee la persona de su existencia, de sus actos y de su relación con el mundo exterior. El auto concepto es el conjunto de creencias y sentimientos que se tienen respecto de uno mismo, en un momento dado y es un elemento que dirige el comportamiento de la persona.

Tal como comenta la autora Callista Roy: *"en mis relaciones con otras personas he descubierto que a largo plazo, no sirve de nada el pretender ser otra persona de la que soy. He descubierto que soy mucho más efectiva cuando puedo escucharme a mí misma y ser yo misma. He descubierto los grandes beneficios que recibo cuando soy capaz de ser yo misma y de aceptar a otra persona".*



Autoestima: es el valor que cada persona se adjudica, creando un paralelo entre el yo ideal y el yo real. Cuando la autoestima está elevada, esta diferencia es pequeña, cuando está baja, la diferencia es muy marcada. El nivel o grado de autoestima potenciará o disminuirá la capacidad para el desarrollo de las habilidades sociales.

Personalidad: se define como la expresión de lo que somos y de lo que hacemos. Comprende además tanto lo que decimos como lo que pensamos, en las diversas situaciones que enfrentamos diariamente.

La personalidad tiene, inicialmente, cuatro componentes que influyen en nuestras habilidades: factores físicos, factores intelectuales, factores emotivos, factores sociales.

- **Factores físicos:** son aquellos derivados de nuestra conformación racial biológica, sexo, estructura ósea, forma corporal, tamaño, color de piel, ojos y cabello, etc.
- **Factores intelectuales:** se refieren a los conocimientos adquiridos, el tipo de ideas que generamos, los temas de que hablamos y el lenguaje mediante el cual nos expresamos, así como las creencias y valores que sustentan nuestra forma de pensar.
- **Factores emotivos:** se reflejan a través de lo que nos gusta y de lo que nos repugna, de lo agresivo o dócil que somos ante las cosas y situaciones; de la alegría o tristeza, de la capacidad de tolerar bromas y hasta del manejo del sentido del humor.
- **Factores sociales:** se refieren a la forma de relacionarnos con otros dentro de un grupo, así como la manera en que observamos las reglas, cumplimos las normas y seguimos patrones de comportamiento aprendidos en la sociedad en que estamos inmersos.

Prestancia: se define como una habilidad que se refleja en el comportamiento de la persona en su comunicación cuando se siente cómoda, segura con ella misma y se muestra natural y resulta efectiva al interactuar. En la comunicación, la prestancia debe ser siempre congruente con las normas, reglas y papeles dados por la sociedad en cierta situación y contexto, para que ésta sea percibida como efectiva.

ESTRUCTURA DE UNA CONVERSACIÓN



Aunque la conversación es un acto comunicativo marcado por la espontaneidad y la falta de rigidez, podemos identificar varios momentos en ella, que vale la pena revisar en la idea de fortalecer nuestras competencias conversacionales.

- Presentación o saludo.
- Orientación al tema o propósito.
- Desarrollo verbal de ideas.
- Cierre.

Presentación o saludo: las relaciones sociales y las relaciones de trabajo entre dos personas suele comenzar por la presentación hecha por una tercera persona conocida de ambos. Para que una presentación sea correcta, debe ceñirse a unas normas sencillas pero muy precisas reflejo de la regla general de dar la preferencia a quienes, por una razón u otra, son merecedores de mayor deferencia.

Cuando las personas que participan en una conversación ya se conocen, más que una presentación, es el saludo el abre bocas de dicho acto de comunicación.

Entre las principales fórmulas de cortesía en un saludo tenemos: Cuando alguien entra en una oficina en la que hay otras personas sentadas y se han de hacer las presentaciones, la situación normalmente se ajusta a ciertas reglas:

- Una mujer generalmente no se levanta ante un hombre, aunque sí lo hace cuando quien entra es una mujer de mayor edad. En caso de edades similares,

puede levantarse o quedarse sentada, dependiendo del grado de calidez que quiera imponer al saludo.

- Un hombre se pone de pie cuando le presentan a alguien.
- Si ingresa alguna autoridad civil o religiosa se estima que se pongan de pie todos los asistentes.

Como parte del saludo y con el fin de “romper el hielo”, es usual comenzar la conversación con alguna referencia hacia un aspecto de carácter general, como por ejemplo, hacer alusión al contexto en que las partes se encuentran, ya sea el ambiente, lugar, clima o incluso, el estado psicológico de los participantes.



Orientación al tema o propósito: Se da casi en forma inmediata, posteriormente al intercambio entre las partes. Aquí se desarrolla un poco sobre el motivo de la reunión o de la conversación y el propósito que las partes persiguen.

Desarrollo verbal de ideas: Las ideas pueden ser desarrolladas de diferentes formas, de acuerdo con el estilo de quien las expone. Existen siete formas de apoyo usadas con mayor frecuencia en la conversación: Ejemplos, hechos, cifras (estadísticas), ilustraciones, opiniones, testimonios, citas.

- **Ejemplos:** son proporcionados por la experiencia de las personas que se comunican y son excelentes apoyos para la conversación, cuando los detalles de los ejemplos son conocidos por los oyentes que participan en la comunicación, sobre todo si han tenido experiencias similares.
- **Hechos:** los constituyen las evidencias que existen en una realidad y que pueden corroborarse posteriormente. Los hechos se emplean para subrayar o enfatizar la validez de algunas ideas.

- **Cifras (estadísticas):** son representaciones numéricas de grupos de hechos o de ejemplos.
- **Ilustraciones:** son ejemplos reales, hechos narrados con algún detalle o historias de acontecimientos que emplean las personas que se comunican para "ilustrar" una idea y que los oyentes las imaginen con viveza y color. Son especialmente atractivas debido a que despiertan el interés, revelando historias reales en situaciones reales.
- **Opiniones:** con mucha frecuencia el porqué una persona dice algo es tan importante como lo que dice.
- **Testimonios:** cuando la persona es más importante que su opinión; en éste caso lo que se dice se convierte en un testimonio.
- **Citas:** es la opinión o expresión de ideas que ha quedado registrada en algún texto, debido a la fama, estatus, popularidad o prestigio de la persona que la externalizó.

Cierre: Las personas que se comunican pueden hacer un breve resumen de lo conversado, o recordar el punto esencial que motivó la charla y decir explícitamente si quedaron satisfechas con la conversación, o si se tendrá que efectuar alguna otra en el futuro. Como parte de un cierre con cortesía, los participantes emitirán mensajes de despedida, cuya "calidez" depende del tipo de relación existente entre ellos.

LA ESCUCHA ACTIVA

Escuchar con atención es uno de los comportamientos más valorados en la comunicación oral. Al prestar atención transmitimos a nuestro interlocutor la idea de que el mensaje que nos trata de transmitir lo estamos recibiendo y de que somos capaces de interpretar y comprender lo que está persona nos comunica.

Escuchar es mucho más que limitarse a captar sonidos con nuestro sentido del oído, es más que oír. Es atender a lo que se nos dice, interiorizarlo, comprenderlo y traducirlo en algún tipo de respuesta.

El saber escuchar enriquece la comunicación, ya que nos permite apreciar los puntos de vista de los demás y establecer un verdadero diálogo, con intercambio de ideas, apreciaciones y razonamientos.

Para escuchar activamente debemos seguir las siguientes recomendaciones:

- **Tener disposición psicológica para escuchar:** Pensar que cuanto mejor información tengamos, mejores comunicadores seremos. Escuchar de forma verdadera y efectiva es la clave.
- **Observar a nuestro interlocutor.** Para interactuar de forma efectiva con nuestro interlocutor, debemos aprender a leer la información que sus gestos nos transmiten, comprender sus expresiones o identificar el momento en que desea que hablemos.
- **Evitar realizar otras cosas mientras escuchamos.** Por ejemplo, no juzgar antes de tiempo, no responder antes de que te pregunten o haya terminado de hablar el interlocutor o no interrumpir.

Al **escuchar activamente** estamos consiguiendo:

- Estimular y continuar la comunicación.
- Promover que el interlocutor se sienta a gusto.
- Convertirnos en una persona significativa.
- Llegar al fondo de los problemas.

BUSCAMOS SER COMUNICADORES ASERTIVOS



Para mejorar nuestras competencias como conversadores, vale la pena retomar el término de “comunicación asertiva”, la cual se diferencia de las tendencias agresivas o pasivas para comunicarnos con los demás.

“Asertividad” es aquella conducta que permite a la persona expresarse adecuadamente, sin medir distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales, de la manera más efectiva posible, de acuerdo a sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta.



Asertivamente, podemos expresar tanto oposición como agrado: oposición (decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos) y agrado (dar y recibir elogios y expresar sentimientos positivos en general).

En el siguiente cuadro incluiremos un paralelo entre personas con comunicación agresiva, pasiva y asertiva:

Persona con comunicación	Estilo de comunicación	Características	Conducta no verbal	Conducta verbal	Sentimientos	Solución de problemas	Efectos sobre el otro
Agresiva "La gente debería ser como yo". "No cometo errores". "Yo tengo derechos".	- Cerrado. - No escucha. - Con dificultad para ver los puntos de vista ajenos. - Interrumpe. - Monopoliza la conversación	- Saca provecho de otros para conseguir sus metas. - Expresivo y auto estimulante a expensas de los demás. - Sarcástico.	- Contacto visual airado. - Se mueve o se inclina demasiado cerca. - Ademanos amenazadores. - Voz muy alta e interrupciones frecuentes.	- Palabras fuertes y lenguaje abusivo. - Términos sexistas o racistas. - Evalúa la conducta de otros. - Realiza amenazas explícitas.	- Coraje. - Hostilidad. - Frustración. - Impaciencia.	- Gana con argumentos, amenazas y ataques. - Opera bajo la posición de ganar / perder.	- Provoca la contra agresión. - Se alía con otros. - Tiene un fuerte desgaste emocional. - Se deterioran sus relaciones.
Pasiva "No quiero expresar sentimientos verdaderos ni desacuerdos". "El otro tiene más derechos que yo".	- Indirecto. - Tendencia a la concordancia - Habla poco.	- Se disculpa constantemente. - Busca depositar confianza en otro, escasa auto confianza. - No expresa con claridad lo que siente y piensa. - Si el otro toma las decisiones, mejor. - Muy pocas veces obtiene lo que desea realmente.	- Poco contacto visual. - Cabizbajo. - Postura deprimida. - Desplaza constantemente del peso del cuerpo. - Manos húmedas y voz débil.	- Palabras de relleno: "¿eh?", "¿no es cierto?". - Anuladores "en realidad no es tan importante", "no estoy seguro", "no quisiera molestar con esto".	- Indefensión. - Decepción, ausencia de reconocimiento.	- Evade, ignora, deja o posterga. - Se retira. - En acuerdo externamente, íntimamente en desacuerdo. - Invierte tiempo solicitando consejo y supervisión.	- Se da por vencido. - Desarrolla relaciones dependientes. - No sabe con claridad dónde está su posición. - Pérdida progresiva de auto estima. - Promoción de las causas ajenas.
Asertiva "Soy tan valioso como el otro y mi objetivo no es ganar".	- Efectivo, sabe escuchar. - Establece límites. - Clarifica expectativas. - Establece observaciones, no emite juicios. - Se expresa de manera directa y honesta acerca de sus sentimientos y deseos. - Considera los sentimientos ajenos.	- No enjuicia ni etiqueta. - Cree en sí y otorga credibilidad al otro. - Confianza en sí mismo. - Abierto, flexible y versátil. - Sentido del humor. - Decidido y proactivo.	- Buen contacto visual. - Postura relajada y firme. - Voz fuerte, firme y audible. - Expresión fácil y tono apropiado al mensaje. - Se asegura de la comprensión del mensaje.	- Usa un lenguaje directo y sin ambigüedades- No evalúa la conducta de los demás. - Utiliza la palabra "yo" y afirmaciones cooperativas como "nosotros". - Pregunta por alternativas. - Expresa sus deseos y lo que piensa.	- Entusiasmo. - Tranquilidad.	- Negocia. - Confronta el problema cuando sucede. - No se deja ganar por sentimientos negativos.	- Aumento de la autoestima. - Incremento de la confianza personal. - Motiva y entiende.

LAS REGLAS DORADAS DE LA CONVERSACIÓN

- No monopolizar la conversación.
- Escuchar con atención y demostrar interés.
- Respetar las opiniones ajenas.
- Matizar con alguna sonrisa.
- No cambiar el tema continuamente.
- No interrumpir las frases de los demás.
- Controlar la impaciencia.
- Reconocer que “el planeta no se termina en una conversación”.
- Conseguir que el interlocutor se sienta "especial".
- Mostrar interés en aspectos personales o de otra índole es halagador para la contraparte.
- Nunca interrumpir abruptamente a quien habla, esperar el momento oportuno para hacerlo y disculparse por ello... “pero es que yo también tengo cosas importantes que decir”.
- Cuando no se entiende algo, preguntar, pedir aclaraciones y evitar malos entendidos y confusiones.

MENSAJES QUE OBSTRUYEN EL DIÁLOGO

- Declaraciones demasiado extensas.
- Preguntas que contienen reproches o sarcasmos.
- Hacer generalizaciones.
- Declaraciones del tipo "deberías".
- Cortes en la conversación.
- Defensas propias, disputas sobre versiones de sucesos pasados.
- Cambios bruscos de tema.
- Hacer suposiciones en lugar de comprobar.
- Declaraciones agresivas.

- Incongruencia entre el mensaje verbal y el no verbal.
- Formulación de amenazas y expresiones de insatisfacción.
- Ignorar los mensajes importantes del interlocutor.
- Consejos prematuros.

OTRAS FORMAS DE COMUNICACIÓN ORAL

La comunicación oral, acorde a sus propósitos, puede darse de diversas formas. Un buen orador, o sea una persona que utilice el lenguaje oral como herramienta positiva de comunicación, puede y debe ganar las destrezas necesarias en el manejo de dichas diversas formas de expresión oral.

La comunicación oral puede hacerse en forma individual o colectiva, teniendo en cuenta el número de emisores que participan. Esta diferenciación nos sirve para comprender y clasificar las diversas formas de expresión oral, así:

Oralidad individual:	<ul style="list-style-type: none"> • Conferencia • Charla o exposición • Discurso
Oralidad colectiva:	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Discusión • Debate • Mesa redonda • Simposio • Panel • Foro • Seminario

Oralidad Individual

La conferencia: Consiste en la exposición de un tema cultural, social o científico ante un auditorio. Su finalidad es informativa y de divulgación y también se puede utilizar un guión escrito para su desarrollo. El nivel de la conferencia se debe adecuar al lugar y sobre todo, a las características de la audiencia.

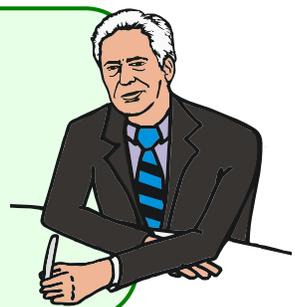
La charla o exposición: Similar a la conferencia tenemos la charla, la cual se trata de exposiciones orales para un auditorio reducido. Su desarrollo se realiza en un tono más informal, siendo frecuente el uso del lenguaje coloquial.

El discurso: Participa de las características de la conferencia, pero su finalidad principal es la de convencer o persuadir al auditorio. Sus temas pueden ser políticos, religiosos y empresariales.

Para lograr persuasión o convencimiento, el orador debe recurrir a dos estrategias: informar y mover la acción. Para informar hay que aportar datos que puedan ser comprobados; para mover la acción a una persona es importante convencerla de que lo que se defiende o lo que se le ofrece, está relacionado con sus gustos, con sus ideas y con sus necesidades.

Como recomendaciones para el desarrollo de conferencias, charlas o exposiciones orales y discursos encontramos que:

- La presentación tiene que ser creíble.
- Se deben aprovechar los recursos para lograr impacto y variedad de figuras y recursos como las anécdotas y humor.
- También se debe motivar el proceso de escucha con energía, alegría y sencillez.





Además es fundamental:

- Conocer a la audiencia.
- Seleccionar un título sugerente y adecuado.
- Buscar un comienzo que capte la atención.
- Hacer un desarrollo ordenado.
- Recurrir a un final memorable.
- Y utilizar apoyos visuales.

Oralidad colectiva

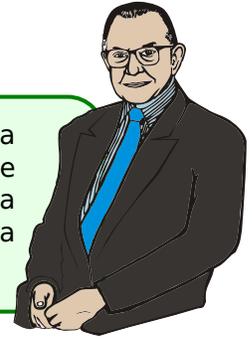
La entrevista: Es un diálogo entre dos personas, preparado de antemano por una de ellas (entrevistador), en forma de preguntas dirigidas a otra (entrevistado). Su intención es dar a conocer las opiniones o personalidad del entrevistado, a través de sus respuestas. Tiene cabida cualquier tema y con frecuencia suelen ser varios los temas tratados.

La encuesta: Estamos ante una modalidad de diálogo muy cercana a la entrevista, cuya técnica es igualmente muy similar. Su diferencia está en que:

- Las preguntas deben tener, preferiblemente, un carácter cerrado, de forma que el encuestado no pueda extenderse en las mismas y permitan un fácil procesamiento.
- Las preguntas no van destinadas a una misma persona, sino a varias.

El debate: Podemos definir el debate como un intercambio de opiniones entre varias personas sobre un tema y regulado por un moderador. Este tipo de comunicación oral nos permite tratar cualquier asunto a través de la confrontación de diferentes posturas, los conocimientos y las opiniones de los interlocutores, que ejercen en ambos casos los papeles de emisor e interlocutor. En el debate se busca alcanzar conclusiones o decisiones en un tema controvertido o en una situación conflictiva, que satisfagan a la mayoría de los participantes.

La discusión en forma de debate no debe servir para imponer nuestras propias ideas, sino los argumentos que consideremos que refuerzan nuestra postura, nuestra opinión, ideas, principios, etc., para tratar de ganar la opinión favorable de los demás.



Para defender nuestro punto de vista en un debate debemos prepararnos de la siguiente manera:

- Tener claros cuáles son nuestros objetivos.
- Tener pensados los argumentos en los que se basa nuestra postura.
- Recopilar datos, estadísticas, pruebas, etc., que reafirmen nuestras intervenciones.
- Tener claras las ventajas y los inconvenientes que encierran nuestras posturas.
- Pero, sobre todo, oír a los demás, por si es necesario rectificar o modificar total o parcialmente nuestra tesis.

En todo debate es imprescindible la figura del moderador que tendrá las siguientes funciones:

- Presentar a los participantes.
- Introducir el tema objeto del debate.
- Conceder el uso de la palabra a los participantes.
- Impedir que las intervenciones sean acaparadas por unos, en detrimento de otros.
- Procurar que la discusión se ciña al tema tratado.
- Evitar cualquier tipo de interrupción.
- Indicar el momento en que el debate está llegando a su fin.

- De no existir la figura del secretario, debe recoger en resumen las conclusiones o decisiones a las que se ha llegado al final.

El coloquio: Una variedad muy cercana al debate es el coloquio, que se caracteriza por:

- Los participantes aportan sus ideas sin ánimo de discusión.
- Siempre que el coloquio se realiza de una forma periódica y con participantes habituales, recibe el nombre de tertulia.

La mesa redonda: Es una instancia de comunicación en la que participan un número aproximado de 3 hasta 6 personas, cuya finalidad es profundizar un tema, a través de puntos de vistas divergentes o contradictorios que se plantean ante un público. Los elementos fundamentales para realizar una mesa redonda son:

- El moderador: Persona que da la palabra y hace respetar los turnos. También concluye y sintetiza al final.
- Expositores: Exponen las ideas que se debaten en la mesa redonda. Deben tener capacidad para escuchar y argumentar.
- Público: Personas que asisten a informarse del tema que será tratado.
- Regla de oro: Respetar los turnos para hablar.



Hasta ahora hemos analizado lo que podríamos denominar como formas de expresión oral con emisor múltiple. Las formas de expresión que vamos a presentar más adelante tendrán como característica común, la existencia de un solo emisor.

El siguiente cuadro reúne los principales elementos de los diversos tipos de comunicación oral, complementando lo ya dicho con otros escenarios de la expresión oral tales como la discusión, el simposio, el foro, el panel, el seminario y el congreso.



Cuadro comparativo e ilustrativo de las diversas formas de comunicación oral

TIPO	DEFINICIÓN	OBJETIVO	CARACTERÍSTICAS	ORGANIZACIÓN	RECOMENDACIONES
Charla o Exposición	Reunión de personas donde un expositor proporciona la información y dialoga con el resto.	Transmitir información, crear un estrado mental o punto de vista.	<p>Informal.</p> <p>Tono de conversación.</p> <p>El público puede interrumpir para hacer preguntas.</p> <p>No debe ser leída.</p> <p>Normalmente el auditorio conoce algo del tema.</p> <p>Utilización de frases de buen humor.</p> <p>El expositor puede hacer preguntas al público.</p> <p>No debe durar más de una hora.</p> <p>El expositor puede desplazarse por la sala.</p>	<p>El expositor puede ser presentado al público o auto presentarse.</p> <p>El desarrollo de la exposición se hace a manera de conversación con el auditorio.</p> <p>Si no ha habido preguntas durante la exposición, al finalizar ésta, el expositor debe motivar al auditorio para que las haga o hacer él preguntas para comprobar el grado de asimilación del tema.</p> <p>Al concluir se le agradece al público su colaboración.</p>	Esta técnica es adecuada cuando se trata de grupos pequeños, en los que se facilita la participación del público.
Conferencia	Reunión de personas que escuchan frente a frente, la información que otra proporciona.	<p>Dependiendo del tema, pueden ser:</p> <p>Presentar información de manera formal y directa.</p> <p>Plantear información especializada.</p> <p>Identificar una problemática general o un aspecto de ésta.</p> <p>Motivar a un grupo.</p> <p>Compartir las experiencias de una persona.</p> <p>Proporcionar información experta, con continuidad.</p>	<p>La comunicación, durante la exposición se da en solo un sentido.</p> <p>Los oyentes, al final de la exposición pueden hacer uso de la palabra en forma oral o escrita, para aclarar puntos, dudas o hacer un planteamiento distinto.</p> <p>El expositor puede hacer uso de ayudas audiovisuales.</p> <p>El expositor puede desplazarse por el estrado.</p>	<p>Requiere de preparación por parte del expositor. Se inicia saludando brevemente al auditorio.</p> <p>Al finalizar la exposición el conferencista debe indicar al público que pueden hacer preguntas.</p>	Es adecuada una conferencia cuando: Los asistentes no tienen suficiente información o experiencia con respecto a determinado tema, se desea transmitir información a grupos grandes, no se dispone de tiempo para preparar la información en forma escrita y hay disposición de personas expertas que poseen información de importancia y que tienen aptitud y deseos de impartirla.

TIPO	DEFINICIÓN	OBJETIVO	CARACTERÍSTICAS	ORGANIZACIÓN	RECOMENDACIONES
Discurso	Razonamiento oral persuasivo de alguna extensión, dirigido a un público por una sola persona.	Convencer o persuadir a la audiencia.	Es formal. Debe llevar encabezado (saludo individual o colectivo en orden jerárquico). El orador requiere ser presentado por otra persona. Generalmente el expositor se mantiene en un solo lugar. No deben utilizarse ayudas audiovisuales.	Debe redactarse con anterioridad. La introducción debe reunir tres condiciones: captar la atención, asegurar el favor y el respeto hacia el orador y preparar el auditorio.	De acuerdo con la circunstancia el expositor puede iniciar su discurso: Haciendo referencia al tema o a la ocasión, formulando una pregunta retórica o citando una frase o el fragmento de un texto. El desarrollo del discurso se realiza tratando de mantener el interés del público. Para finalizar el discurso es necesario fijar la atención del auditorio en el tema central o en el propósito del mismo. Opciones para hacerlo son: lanzar un reto o exponer una petición, presentar un resumen del contenido, reproducir o citar un texto, aportar una frase persuasiva para inducir a la acción.
Entrevista	Es una forma de comunicación oral de persona a persona, o varias a la vez, que requiere la presencia física de los participantes.	El fin es obtener información sobre algún asunto de interés.	Los temas no suelen ser ocasionales. Los temas se relacionan con los propósitos de la entrevista.	Dirigida: Se efectúa con base en un cuestionario. Persigue información para el entrevistador. No dirigida: El entrevistador alienta al entrevistado a que exprese sus propios pensamientos, con gran libertad.	Preparar con anticipación las preguntas. Alentar al entrevistado para que hable. Resumir y reflejar los sentimientos expresados por el interlocutor. Repetir palabras del entrevistado, para indicarle que nos gustaría que hablase de un punto determinado. Pesar las alternativas, de forma que el entrevistado reflexione acerca de su problema y llegue a una conclusión que sea suya.

TIPO	DEFINICIÓN	OBJETIVO	CARACTERÍSTICAS	ORGANIZACIÓN	RECOMENDACIONES
Discusión	Intercambio "cara a cara" entre personas que poseen un interés común para discutir un tema. Se realiza en grupos de 6 a 20 personas.	Resolver un problema o tomar una decisión.	<p>Cooperativa y dinámica: Puede haber cambio de opinión y las decisiones se toman por acuerdo o consenso. Su clima es democrático. Se busca tomar la mejor solución, siempre en tono de conversación.</p> <p>Informal: Usualmente las reglas no son fijas y no hay límite de tiempo.</p>	<p>Se nombra un coordinador y un secretario para que registre las ideas más importantes y las conclusiones.</p> <p>El coordinador formula el tema, los objetivos, las normas y tiempo de discusión.</p> <p>Los miembros del grupo analizan el asunto discutiendo los aspectos o facetas que son esenciales al propósito.</p> <p>La discusión debe ser cordial y ecuaníme, se debe evitar toda forma de agresividad, crítica, parcialidad y competición.</p>	<p>Cuando se quiere sopesar alternativas de solución con respecto a un problema o un tema determinado.</p> <p>Los participantes pueden colocarse en círculo, semicírculo o al frente de una mesa en que se sitúan el coordinador y el secretario.</p> <p>Al final el coordinador hace un resumen y formula las conclusiones.</p>
Debate	Es una controversia oral entre varias personas, para demostrar la superioridad de unos puntos de vista, sobre otros.	Lograr una conclusión o una decisión en un tema controvertido.	<p>Competitivo: Generalmente las personas sostienen su punto de vista hasta el final. Las decisiones se toman por votación.</p> <p>Formal: El coordinador establece reglas para la participación, especialmente en cuanto al tiempo.</p> <p>Busca la mejor solución a través de la argumentación y la persuasión.</p> <p>Tono de discurso y atmósfera de disputa, en la que cada participante trata de imponer su punto de vista.</p> <p>Grupo relativamente grande.</p>	<p>El coordinador (en algunos casos denominado presidente) controla el desarrollo, tiempo de exposición, orden de la misma y temas por debatir.</p> <p>Debe haber un secretario que anote las ideas y conclusiones más importantes.</p> <p>Los participantes pueden colocarse en círculo, semicírculo o al frente de la mesa donde se encuentra el coordinador y el secretario.</p> <p>Al final éstos hacen un resumen y enuncian las conclusiones.</p>	<p>Conocimiento técnico considerable del método empleado, así como un completo entendimiento del asunto considerado.</p> <p>Realizarse cuando se presentan posiciones contrarias alrededor de un tema.</p>

TIPO	DEFINICIÓN	OBJETIVO	CARACTERÍSTICAS	ORGANIZACIÓN	RECOMENDACIONES
Mesa redonda	Exposición de diversos puntos de vista sobre un tema determinado, por parte de varios especialistas.	Presentar varios puntos de vista que alimenten un tema, para complementar el conocimiento del mismo de los participantes, incluyendo expositores y asistentes.	El número de expositores generalmente es de tres a seis. Es conveniente permitir luego las preguntas del auditorio.	El moderador hace una reunión previa con los expertos, para coordinar la exposición. Generalmente el coordinador se sienta en el centro y los expositores a su derecha e izquierda. El coordinador abre la sesión, menciona el tema que se va a tratar y presenta a los expositores. Cada expositor hará uso de la palabra y el coordinador controla el tiempo. Finalizadas las exposiciones de los participantes, el coordinador hace un breve resumen de las ideas principales. El coordinador invite al auditorio a efectuar preguntas a la mesa, sobre las ideas expuestas.	El coordinador debe ser imparcial y objetivo en sus intervenciones, resúmenes y conclusiones. Debe tener agilidad mental, capacidad de síntesis, y prudencia en el tiempo que tome para su participación. Las preguntas del público no deben ser exposiciones sobre el tema y una vez contestadas no deben llevar a la discusión. Debe evitarse hacer discursos. No se debe salir del tema que se presenta. Los expositores deben prepararse con anterioridad. No se debe establecer discusión entre el auditorio y la mesa.
Simposio	Desarrollo de diferentes aspectos de un mismo tema o problema en forma sucesiva ante un grupo, por parte de un equipo de expertos. Los expositores pueden ser de tres a seis.	Brindar información sobre un tema concreto, a un público de interés, gracias a la experiencia y conocimiento de los expositores.	Cada expositor debe enfocar un aspecto que corresponda a su especialidad. Se presenta un resumen al final. Participan diferentes expertos.	Elegido el tema, el organizador selecciona los expositores apropiados. Es conveniente realizar una reunión previa con los miembros del simposio, para intercambiar ideas, evitar reiteraciones en las exposiciones, establecer el orden de la participación y calcular el tiempo de cada expositor. El coordinador inicia y expone claramente el tema que se va a tratar, explica el procedimiento y hace la presentación de los expositores, a quienes cede la palabra en el orden establecido.	Finalizadas las exposiciones, el coordinador puede hacer un breve resumen o síntesis de las principales ideas expuestas. Si el tiempo y las circunstancias lo permiten, puede invitar a los expositores a intervenir nuevamente.
Panel	Grupo de personas competente y representativo de tendencias, opiniones o partidos diversos. Núcleo de participantes que serán testigos de diferentes puntos de vista y núcleo de expertos que los exponen.	Intercambiar opiniones, en presencia de personas interesadas en el tema. Permite tomar decisiones.	Corriente de comunicación entre un pequeño grupo muy comprometido y un grupo más grande. Se informa a las personas involucradas de las decisiones que se toman y de su motivo. Información mutua dentro de un grupo extenso, es uno de los métodos de información de sentido doble, bilateral, ascendente y descendente. Los participantes, se sientan alrededor del panel o frente a él, de manera que puedan seguir el debate.	El coordinador debe: Presentar a los miembros del panel, ordenar la conversación, intercalar preguntas aclaratorias, controlar el tiempo e impedir que el panel se vuelva oratorio. El grupo de participantes situado frente al panel no es inactivo. Si uno de sus miembros quiere expresar algo, puede hacerlo.	Los paneles tienden a ser especialmente adecuados para situaciones de estudio y aprendizaje de un tema o una problemática.

TIPO	DEFINICIÓN	OBJETIVO	CARACTERÍSTICAS	ORGANIZACIÓN	RECOMENDACIONES
Foro	Grupo que discute un tema, hecho o problema, conducido por un moderador o coordinador.	Discutir temas, alimentando los mismos con la opinión de diversos participantes.	Libre expresión de ideas y opiniones de todos los integrantes. Permite la discusión de cualquier tema. Es informal.	El coordinador inicia el foro explicando con precisión cuál es el problema a discutir y señala las reglas del juego. Terminado el tiempo y agotado el tema, el coordinador distribuye el uso de la palabra, hace una síntesis de las opiniones expuestas y extrae las posibles conclusiones.	Generalmente el foro se realiza luego de una actividad de interés general: una presentación teatral, una conferencia, una película, etc.
Seminario	Grupo que investiga o estudia intensivamente un tema en sesiones planificadas, recurriendo a fuentes originales de información.	Generar conocimiento o la actualización del mismo, a través de la participación de expertos que se complementan profesionalmente.	Los miembros tienen intereses comunes. El tema exige la investigación o búsqueda específica en varias fuentes. Concluye con una sesión de resumen y evaluación del trabajo realizado. Se puede trabajar durante varios días y las sesiones duran el tiempo que requiera la temática estudiada.	La tarea específica del seminario consiste en buscar información, recurrir a expertos y asesores, discutir en grupo, relacionar aportes y confrontar puntos de vista, hasta llegar a formular las conclusiones del sobre el tema.	Los distintos grupos pueden trabajar sobre aspectos diversos de un tema. En tal caso los miembros se agrupan según sus preferencias.
Congreso	Una fusión de experiencia y opiniones entre un grupo de personas muy calificadas en un determinado tema.	Generar conocimiento o la actualización del mismo, a través de la participación de expertos que se complementan profesionalmente.	Se tratan temas muy específicos. Los participantes se designan por representación.	La mesa directiva se elige por votación total de los integrantes del grupo de discusión y el reglamento debe aprobarse por mayoría.	Por los muchos asuntos a tratar y todos de gran importancia, se hace necesario dividir el trabajo de discusión en dos etapas: Labor previa de comisiones y sesiones plenarias.