

## EXPRESSIÓ ORAL

### CONTINGUTS

- ✓ Presentació d'un personatge en un acte públic
- ✓ Pautes per al diàleg
- ✓ Descripció de llocs
- ✓ Anuncis publicitaris
- ✓ Missatges de contestador automàtic
- ✓ Consells pràctics per fer una exposició
- ✓ Lectura en veu alta
- ✓ Pautes per a l'entrevista
- ✓ Missatges per megafonia
- ✓ Reunió de veïns
- ✓ Intervenció en una assemblea
- ✓ Debat
- ✓ Pautes per a la negociació
- ✓ Entrevista de treball

## PRESENTACIÓ D'UN PERSONATGE EN UN ACTE PÚBLIC

### *La presentació d'un personatge en un acte públic*

En circumstàncies diverses, una persona pot haver-ne de presentar una altra en un acte públic: en una taula rodona, en una conferència, en la presentació d'un llibre, en una sessió formativa... Tot i que no hi ha un model tancat de com fer una presentació, és convenient seguir unes pautes generals:

- Certa formalitat en el registre del discurs.
- Salutació als oients.
- Claredat i ordre en l'exposició de la informació. Es poden incloure algunes dades acadèmiques, el perfil professional, els interessos personals... però la intervenció no s'ha d'allargar excessivament.
- To més aviat neutre, objectiu, tot i que si hi ha un cert grau de coneixença i confiança entre la persona que fa la presentació i el personatge, la intervenció pot tenir un punt de vista més personal.

### *Consells per parlar en públic*

- Dominar el volum: parlar en veu alta, sense cridar.
- Moderar la velocitat.
- Controlar la postura i la gestualitat per complementar el discurs.
- Mirar el públic, encara que el text s'hagi de llegir.
- Combinar correcció i fluïdesa.

## PAUTES PER AL DIÀLEG

### *Diàleg*

El diàleg és una de les formes més quotidianes de comunicar-se. Un diàleg és la conversa entre dues persones, motivat pel desig d'entendre's, per expressar el que pensem. En el diàleg, dos interlocutors adopten alternativament els papers d'emissor i de receptor. Aquest tipus de comunicació posa èmfasi en la interacció i la col·laboració comunicativa (negociació del tema, establiment de torns de parla, intercanvi de rols emissor-receptor, canvis freqüents de modalitats (preguntes, respostes, afirmacions, negacions...)).

Algunes pautes bàsiques del diàleg són:

- Respectar el torn de paraula.
- Prendre la paraula quan és convenient (el diàleg no s'ha de convertir en un monòleg).
- Escoltar l'interlocutor.
- Emprar adequadament les fórmules de salutació i de comiat.
- Ajustar el que es diu al destinatari.
- Adoptar el nivell de formalitat adequat a les circumstàncies.
- Adaptar-se als canvis de tema, d'estil o de to que es poden produir durant la conversa.

## DESCRIPCIÓ DE LLOCS

### *La descripció de llocs*

Per fer una bona descripció, heu de tenir en compte alguns aspectes:

- Pensau primer allò que voleu remarcar del paisatge, l'ambient, etc. Podeu fer-vos una llista inicial d'idees.
- Podeu començar la descripció amb una presentació general del lloc; a continuació, podeu parlar de la ubicació, les característiques principals, la relació que hi manteniu, etc.
- Procurau seguir un ordre lògic en l'exposició d'idees i no fer frases massa llargues ni complicades.
- El cos de la descripció ha de contenir l'explicació detallada del lloc que voleu descriure. No fa falta que sigui una descripció exhaustiva; la podeu centrar en elements concrets (edificis, monuments, muntanyes...). En podeu descriure el color, la forma, les dimensions, o altres qualitats relacionades amb l'època de l'any o el moment del dia.
- Podeu acabar la descripció amb una opinió personal o amb les impressions que us suggereix el paisatge.
- És important que utilitzeu un lèxic precís i, sobretot, una gamma variada d'adjectius i substantius. Evitau sempre repetir una mateixa paraula o idea.

## ANUNCIS PUBLICITARIS

### *Com s'han de fer els anuncis publicitaris?*

Els anuncis publicitaris s'emmarquen generalment en el registre estàndard i, per tant, no s'hi solen usar col·loquialismes ni barbarismes. S'han de reproduir d'acord amb la pronúncia del registre formal, per la qual cosa es prescindeix de fenòmens com la monoftongació («llengo», «llengu» per «llengua») i la diftongació («aufegar» per «ofegar»), que es fan servir en l'ús informal de la llengua.

Per fer una bona locució:

- S'ha de fer una lectura comprensiva del text.
- S'ha d'assajar unes quantes vegades la lectura del text en veu alta per aconseguir la fluïdesa que pertoca.
- S'ha de posar esment en l'articulació dels sons més difícils per a una dicció correcta.
- S'ha d'entonar amb naturalitat, amb el ritme, la inflexió i les pauses necessàries.

### *Funció fàtica*

Aquesta funció lingüística té com a finalitat establir el contacte entre els interlocutors, tant si és per mantenir una conversa com per interrompre-la. La funció fàtica permet un bon funcionament del canal comunicatiu. Alguns exemples de fórmules que es fan servir són: *Em sents?, M'explic?, M'entens?, T'escolt, Sí, Clar, D'acord...*

## MISSATGES DE CONTESTADOR AUTOMÀTIC

### *Els missatges de contestador automàtic*

Els missatges de contestador automàtic poden ser molts variats, però generalment es distingeix entre els d'àmbit familiar o personal, d'una banda, i els d'àmbit comercial o professional, de l'altra. Fixau-vos en els exemples següents:

<i>Àmbit familiar o personal</i>	<i>Àmbit comercial o professional</i>
<p>«Bon dia, germanet. Recorda-te'n que anit hem quedat per sopar a les nou i no a les vuit i mitja, com t'haviem dit!»</p> <p>«Com anam? Heu telefonat a na Francina, però, com veis, no m'hi puc posar. Deixau-me dit què volíeu i tot d'una, en poder, vos telefonaré.»</p>	<p>«Bon dia. Heu telefonat al servei de missatgeria i transport Això És Vostre. L'horari d'oficina és de dilluns a divendres, de nou a una i mitja, i de quatre a vuit. Indica la vostra comanda o tornau a telefonar en l'horari que us acabam d'anunciar.»</p> <p>«Heu telefonat a la Universitat de les Illes Balears. L'extensió amb què volíeu contactar ara no respon. Si ho voleu, tornau-ho a provar més tard.»</p>

### *Què s'ha de tenir en compte a l'hora de deixar un missatge de veu?*

<i>Missatge familiar o personal (registre informal)</i>	<i>Missatge comercial o professional (registre formal)</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>• El missatge convé que sigui clar i breu, perquè, si no, potser no s'acabarà d'escoltar completament.</li><li>• Pot ser improvisat, espontani i, fins i tot, original.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El missatge ha de ser curt, concís i clar. Només ha de contenir la informació imprescindible.</li><li>• No pot ser completament improvisat, sinó que s'ha d'haver pensat quina informació s'ha de dir o demanar, en quin ordre i amb quin to.</li><li>• És indispensable:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Identificar-se.</li><li>✓ Especificar des d'on es telefona (empresa, departament...).</li><li>✓ Deixar les dades de contacte (telèfon, adreça electrònica...).</li></ul></li><li>• És habitual acabar el missatge acomiadant-se i donant les gràcies.</li></ul>

**Exemple.** Escoltau les diferències de to i d'estil entre aquests dos missatges de veu.

**Missatge informal:** «Uep! Ara justament no m'hi puc posar... Saps què? Deixa'm dit què volies i tot d'una que te senti te telefonaré. Muac!»

**Missatge formal:** «Heu telefonat al Departament de Recursos Humans de la Conselleria d'Interior. En aquests moments totes les nostres línies estan ocupades i no us podem atendre. Si ho voleu, deixau un missatge amb el vostre nom, departament i número d'extensió. Tot d'una que puguem ens posarem en contacte amb vós. Gràcies.»

## CONSELLS PRÀCTICS PER FER UNA EXPOSICIÓ

### *Consells pràctics per fer una exposició*

- La vostra exposició no es pot improvisar.
- Per no oblidar el que voleu exposar, feis un guió amb les dades i la informació que voleu aportar.
- L'explicació ha de ser clara i rigorosa, i ha seguir una successió progressiva, un ordre que respongui a la importància i l'encadenament dels fets.
- Parlau sense presses, perquè s'entengui bé el que deis, amb naturalitat i amb un to de veu audible.
- Canviau el ritme i el to de veu perquè el relat no sigui monòton.
- Mostra-vos relaxats i convençuts del que relatau.

## LECTURA EN VEU ALTA

### *Lectura en veu alta*

La lectura en veu alta és un tipus específic de comunicació, que consisteix a llegir un escrit que l'audiència no té i que, per tant, ha de comprendre oralment. La lectura d'una notícia davant públic n'és un exemple.

La lectura en veu alta ha de ser una *relectura* i s'ha d'haver preparat abans. Una bona lectura per als altres ha de tenir en compte els aspectes següents:

- **Articulació:** cal articular bé les paraules i pronunciar clarament els sons.
- **Control de la velocitat:** no s'ha de llegir ni massa aviat ni massa a poc a poc. Hi ha moments en què la lectura ha de ser més lenta i moments en què ha de ser més ràpida.
- **Volum:** s'ha de llegir amb la intensitat de veu suficient perquè tothom pugui entendre la lectura.
- **Expressivitat:** convé evitar la monotonia i, per això, cal canviar el to (fer ús de tons greus i aguts) i saber subratllar amb la veu les paraules o idees més importants.
- **Entonació:** s'ha de posar èmfasi en l'entonació a partir dels signes gràfics de puntuació.
- **Pauses:** cal interpretar correctament les pauses, marcades amb els signes de puntuació. L'entonació pot ser ascendent (marca una pregunta, una ordre), descendent (senyala el final d'un enunciat) o mantinguda (indica la intenció de continuar l'enunciat).
- **Segmentació:** no s'han de fer pauses antinaturals que tallin els elements de la frase que s'han de dir junts.
- **Fidelitat al text:** cal llegir el que està escrit, sense canviar ni modificar paraules.
- **Correcció:** cal pronunciar correctament els sons de les paraules.
- **Continuïtat:** és aconsellable no perdre el fil quan es comet una errada.

## PAUTES PER A L'ENTREVISTA

### *L'entrevista*

Per fer una bona entrevista, cal seguir les pautes següents:

- Seleccionar els temes que voleu tractar i ordenar-los per blocs temàtics.
- Elaborar una llista de preguntes clares i ben formulades (guió).
- Respectar els torns de paraula, no parlar mentre els altres parlen.
- Saber reconduir l'entrevista; no limitar-se al guió preestablert.
- A l'encapçalament de l'entrevista, presentar els entrevistats (nom, professió, etc.).
- Preparar una introducció i un tancament. Abans de començar, explicar quins temes es tractaran i, una vegada acabada, fer-ne una breu valoració; agrair la presència dels entrevistats, etc.

## MISSATGES PER MEGAFONIA

### *Missatges per megafonia*

Els comunicats i els avisos que s'emeten per megafonia solen contenir informacions breus però importants per als receptors. Per això poden ser repetitius. Els missatges de megafonia s'han d'emetre seguint les recomanacions següents:

- ✓ Han de ser missatges clars i entenedors. Per tant, convé mantenir una distància adequada entre la boca i l'aparell.
- ✓ S'ha d'utilitzar un to de veu normal, sense crits ni estridències.
- ✓ S'ha d'entonar el missatge a un ritme adequat, sense presses, i amb les pauses adients.
- ✓ S'han d'emfatitzar les dades més importants del missatge.
- ✓ En segons quines informacions d'emergència, s'ha de començar el missatge amb un crit d'atenció.

## REUNIÓ DE VEÏNS

### *Reunió de veïns*

Les *reunions de veïns* serveixen per debatre l'estat i el funcionament dels serveis en una comunitat. El president o la presidenta de la comunitat convoca les reunions amb una determinada periodicitat i hi participen els propietaris. S'hi tracten qüestions que afecten la col·lectivitat: manteniment de l'edifici, reformes que s'hi hagin de fer, pagament de taxes, comportament irregular d'algun veí, etc. A les reunions de veïns és fonamental que hi hagi un ordre del dia que contengui els aspectes que s'han de discutir.

## INTERVENCIÓ EN UNA ASSEMBLEA

### *Assemblea*

Una *assemblea* és un aplec de persones reunides fonamentalment per deliberar i, eventualment, per prendre acords, sobre un tema concret que els afecta.

Els membres de les associacions civils (culturals, esportives...), les societats, les corporacions... es reuneixen en assemblea periòdicament per tractar les qüestions que fixen els estatuts de cada entitat.

Generalment, l'*assemblea ordinària* és convocada cada any com a mínim i decideix sobre la renovació dels càrrecs de la junta directiva, l'aprovació del programa d'activitats, l'estat de comptes i el pressupost; l'*assemblea extraordinària* es convoca per decidir sobre qüestions excepcionals. La junta directiva o el president són els càrrecs que convoquen l'assemblea i les decisions se sotmeten a votació i s'aproven per majoria de vots.

## DEBAT

### *Estructura del debat*

Un debat formal sol presentar la següent estructura:

- **Introducció** per part del moderador. La persona que modera el debat saluda el públic, si n'hi ha, exposa quina és la qüestió o temàtica que es tractarà en el debat i saluda i presenta cadascun dels participants (indica si representa alguna entitat, el sector professional...).
- **Exposició inicial** de cada participant. Cada participant exposa breument la seva posició bàsica sobre el tema que s'ha de debatre.
- **Discussió**: interacció entre els participants en el debat, durant la qual es confronten els arguments, es complementen, s'introdueixen nous punts de vista... El moderador és qui distribueix els torns de rèplica i contrarèplica.
- **Conclusió**: per indicació del moderador, cada participant fa una conclusió final que tanca la seva intervenció.
- **Comiat**: el moderador acaba el debat amb una síntesi del que ha estat el debat, agraeix la participació i s'acomiada del públic.

### *Pautes per al debat*

Aquestes són algunes indicacions que convé tenir en compte a l'hora de participar en un debat:

- Cal preparar-se prèviament el tema i conèixer-lo amb profunditat: arregar informació, dades; definir les línies bàsiques d'argumentació, i preveure els possibles arguments contraris... És útil fer-se un esquema de la informació que es vol transmetre.
- S'han de respectar les indicacions del moderador, que atorga la paraula, distribueix el temps que té cada participant per intervenir... No s'ha de monopolitzar el debat.
- S'ha de tenir un argument central fort. El debat no s'ha de desenvolupar amb argumentacions abstractes, sinó que és millor concretar i exemplificar.
- El llenguatge utilitzat ha de ser formal i correcte. L'intercanvi d'idees ha de ser respectuós i s'han d'evitar els atacs personals.
- S'han d'escoltar les intervencions dels altres interlocutors. És útil prendre notes del que diuen els altres per poder replicar.
- El lèxic ha de ser precís i ric, però entenedor.
- El to i el volum de la veu han de ser els adequats. No s'ha de titubejar, sinó que s'ha de transmetre amb la veu segura i contundència per donar força als arguments.
- És convenient acompanyar el discurs amb una gestualitat convincent i mirar als ulls dels interlocutors i del públic.

## PAUTES PER A LA NEGOCIACIÓ

### *La negociació*

La negociació és un procés en què dues o més parts que tenen un conflicte intenten trobar-hi la millor solució per a cadascuna.

Per tal de dur a terme una bona negociació, cal tenir en compte les pautes següents:

- Tenir tota la informació necessària sobre l'assumpte o la causa que es vol defensar. S'ha de poder parlar amb propietat del tema que es negocia.
- Construir una argumentació clara i concisa per defensar cada postura.
- Evitar les digressions, els atacs personals i els insults.
- Transmetre un missatge convincent i adaptat al tipus d'interlocutor.
- Utilitzar un vocabulari pertinent d'acord amb el tema de la negociació.
- Ser capaç de rebatre un argument de manera fonamentada.



## ENTREVISTA DE TREBALL

### *Entrevista de treball*

Una *entrevista de treball* sol ser la darrera fase i la més important d'un procés de selecció de personal. És una part en què, a més de la informació que intercanvien l'entrevistador i el candidat, els formalismes i la comunicació no verbal són elements molt tinguts en compte. És un diàleg amb preguntes i respostes sobre temes professionals, formatius i personals, en el qual tant la persona entrevistadora com l'entrevistada intenten resoldre els seus dubtes.

A continuació, us oferim alguns consells que es poden seguir en una entrevista de treball:

Per una part, l'entrevistador ha de fer preguntes clares i directes, significatives, que puguin aportar prou informació sobre la persona entrevistada.

Per altra part, l'entrevistat ha de mirar de respondre de manera tranquil·la, serena i assossegada; ha de mostrar seguretat en les respostes i no ha de mentir.

No obstant l'anterior, tot seguit es reproduceix una entrevista de treball en clau d'humor:

<<http://youtu.be/hBv2foGbH3Q>>.