



[9]

Exposició oral

Els elements comunicatius no verbals

COMPONENTS NO VERBALS DE LA COMUNICACIÓ

Una intervenció oral no és només un acte sonor. També és un esdeveniment visual en què el públic no és només oïdor, sinó que també és espectador. Per això cal tenir cura de l'ús que es fa de la veu i del cos durant l'exposició.

Tot orador emet signes extralingüístics que transmeten informació més enllà del missatge verbal i que influeixen de manera conscient i inconscient en el receptor. Aquests components, que poden ser deliberats o voluntaris, sempre són presents en la comunicació i poden **repetir, contradir, substituir, complementar, accentuar o regular** allò expressat amb paraules.

Exemple

Les escenes següents mostren la funció que fan diferents signes extralingüístics:

Repetició. El ponent diu que analitzarà tres aspectes del tema i manté estirats tres dits de la mà.

Contradicció. L'orador, amb el front suat i la veu tremolosa, assegura que no està nerviós.

Substitució. El ponent s'atansa la mà a l'orella per indicar que no sent la pregunta d'una persona del públic.

Accentuació. El ponent accentua la importància de les paraules d'una frase amb moviments de cap i canvis de to.

Regulació. El ponent incrementa el contacte visual amb l'auditori i fa pauses llargues per indicar que ha començat el torn de preguntes.

Els **principals elements no verbals i paraverbals** que apareixen en el procés de comunicació davant d'un públic són els següents:

— La **mirada**. És l'element principal de contacte amb l'auditori. Serveix no només per emetre informació, sinó també per recollir-ne.

— La **veu**. És l'instrument gràcies al qual s'emet el missatge. Aspectes com l'entonació, la intensitat i el ritme són fonamentals per comunicar amb èxit.

— Els **moviments del cos**. Transmeten informació sobre les actituds i emocions del ponent: la seva energia i sinceritat. Inclouen els gestos, els moviments de mans i extremitats, les expressions facials i les postures.

La comunicació no verbal té **diferents funcions**, com ara expressar emocions, transmetre actituds interpersonals (gust / disgust, dominació / submissió...), presentar la pròpia personalitat i acompanyar la parla a fi d'administrar les intervencions.

Ampliació de continguts

En un intercanvi oral, el component no verbal té una **capacitat comunicativa** més gran que el verbal. La investigació sobre les conductes no verbals feta pel psicòleg nord-americà Albert Mehrabian cap al 1971 (*Silent messages. Implicit communication of emotions and attitudes*. Califòrnia: Wadsworth Publishing Co.A.) mostra que l'impacte produït per un missatge prové només del 7 % d'elements verbals, mentre que un 38 % és vocal (to de veu, matisos entonatius, etc.) i un 55 % no verbal (mirada i gestos).

Perquè el missatge arribi amb claredat, a més de què es diu, és important com es diu.

LA MIRADA

En tota situació de comunicació oral, convé mantenir el contacte visual amb l'audiència, perquè la mirada serà la principal via per captar l'atenció i controlar la recepció del discurs. El **contacte visual** és imprescindible per establir relació amb l'auditori. Per això, l'orador ha de mirar el públic quan comença a parlar i mantenir aquest contacte mentre duri l'exposició.

D'una banda, la mirada permet **captar l'atenció** i implicar l'auditori en la comunicació. La mirada d'un bon orador ha d'expressar que parla per a tots i cadascun dels presents. Si hi ha un sector de la sala que no rep la seva mirada, les persones que hi són se sentiran abandonades i és molt probable que perdin el fil del discurs. Una mirada intensa, franca i oberta indica proximitat i transmet el desig de comunicar-se, mentre que una d'apagada genera apatia.

D'altra banda, la mirada permet **controlar la recepció del discurs i aconseguir feedback**. S'anomena *feedback* o retroalimentació la influència de la reacció del públic en el discurs de l'orador. Tot i que l'orador porta el pes de la comunicació, el públic també comunica, no amb el llenguatge oral, però sí a través de gestos, mirades o posicions, que proporcionen a l'orador informació sobre la seva actuació. Si aquest observa el llenguatge corporal del públic, veu que els receptors es mouen, consulten el rellotge o parlen entre ells, sap que l'atenció ha disminuït i que, si vol recuperar-la, haurà de fer un gir al discurs. Si al contrari, el públic està atent, amb la mirada fixa i somriu, tindrà un indicador clar que va per bon camí.

Ampliació de continguts

La mirada que l'orador dirigeix a l'auditori pot ser de diferents tipus: hi ha una mirada panoràmica al públic (mirada "radar"); hi ha la mirada a una persona concreta (mirada "làser"); hi ha la mirada que rep resposta visual dels oients (mirada "mirall") i hi ha una mirada perduda (mirada "desenfocada").

Durant l'exposició, cal evitar:

1. Mirar al buit, al terra o al sostre.
2. Perdre el contacte visual perquè l'orador consulta les fitxes o està pendent de les diapositives del programa de presentacions.
3. Concentrar la mirada en els mateixos interlocutors o només en una banda de la sala.

En canvi, cal procurar:

1. Combinar els tres tipus de mirada (radar, làser i mirall).
2. Fer que tothom se senti mirat, no deixar angles morts.
3. Observar els moviments dels oients i detectar si estan d'acord, avorrits, tanquen els ulls o miren el mòbil.

Una mirada efectiva estén ponts amb l'auditori: té més possibilitats de mantenir l'atenció i fer arribar el missatge que una mirada cega, que no veu res.

LA VEU

El paper **de la veu** en la comunicació d'un missatge oral és clau, perquè gràcies a la veu el missatge arriba amb claredat a l'auditori. Per això, la veu constitueix un recurs poderós per mantenir l'atenció de l'auditori i transmetre-li emocions.

El bon orador ha de tenir en compte el poder expressiu de la seva veu i procurar transmetre entusiasme, variació i energia. Un to de veu monòton, un volum massa baix o l'absència de pauses poden impedir la comprensió del missatge.

Hi ha quatre components de la veu que determinen la qualitat de la locució: la **intensitat o volum, la velocitat o ritme, el to i l'articulació**.

El volum indica la potència de la veu. El volum ideal és aquell que permet arribar a l'auditori i fer-se sentir sense esforç. Per encertar el nivell de volum més adequat en una intervenció en públic, cal prendre mentalment les mesures de la sala i tenir presents les persones més llunyanes. En cas de dubte, serà convenient preguntar-ho directament els assistents.

Ampliació de continguts

Cal evitar parlar amb un volum de veu insuficient o excessiu. Un volum massa baix provocarà en l'oient un sobreesforç d'atenció i el cansament farà que abandoni l'escolta; un volum massa alt, en canvi, es pot percebre com a agressiu i intimidatori. Un volum mitjà farà que els oients escoltin amb plaer.

El **ritme o velocitat** té a veure amb el nombre de paraules que s'emeten en un determinat lapse de temps. L'orador ha de trobar el ritme idoni —ni massa lent ni massa ràpid—, el que permeti una millor comprensió, adequat a la dificultat del tema o al coneixement que en tenen els destinataris. Un ritme massa lent provoca sensació de monotonia i és probable que l'oient es distregui. Un ritme massa ràpid és igualment

difícil de seguir, perquè sovint va associat a una mala pronunciació i a una tensió nerviosa de l'orador.

Per regular el ritme del discurs és aconsellable fer **alentiments** en els moments clau o de dificultat i **pauses** que remarquin mots o separin les idees. Aquests silencis col·locats significativament són un dels principals recursos dels oradors experts, perquè reflecteixen seguretat i permeten mantenir o recuperar l'atenció de l'auditori.

Ampliació de continguts

Com qualsevol activitat física, parlar en públic requereix un determinat ritme respiratori. **La respiració abdominal** és la més adequada, perquè permet omplir d'aire la caixa toràctica, de manera que **la veu es fa més greu i profunda**.

L'objectiu de la respiració diafragmàtica o abdominal és utilitzar més capacitat pulmonar i no fer únicament respiracions superficials que només arriben a la part superior dels pulmons.

Per notar que s'està utilitzant la part inferior dels pulmons, cal posar-se una mà sobre el pit i l'altra sobre la zona del ventre. L'entrenament s'inicia amb una inspiració profunda per les fosses nasals, que ha d'omplir d'aire la zona toràctica, fent que es mogui la mà del ventre, però no la del pit. Després, s'expira per la boca. Cal que les respiracions siguin lentes i regulars. Al principi pot semblar molt forçat, però amb la pràctica arribarà a ser més natural. És aconsellable practicar la respiració abdominal un o dos cops al dia, durant 10 minuts.

El to té a veure amb la inflexió de la veu i la seva qualitat. És el component més expressiu de la veu, perquè permet transmetre tota mena d'emocions: entusiasme, alegria, gravetat, ironia, tranquil·litat, convenciment... El to de veu ha de ser adequat a allò que es diu: alegre, quan s'expliquen fets divertits; greu, quan s'exposen punts importants.

Cal evitar un to monòton i poc variat. Per això és important alternar frases amb diferents tons i subratllar amb la veu les paraules clau.

Exemple

Una mateixa frase pot adquirir diferents significats segons el to en què es pronuncia. La frase "Potser hauríem d'aprendre a consumir menys" adquireix diferents sentits segons l'entonació.

L'articulació té a veure amb la pronúncia dels sons. El bon comunicador ha de pronunciar les síl·labes amb claredat, i per això ha de parlar a poc a poc. Convé evitar la pronúncia descurada dels sons i procurar trobar el volum i la velocitat que permetin articular-los bé.

Exemple

Una bona articulació s'aconsegueix amb esforç personal. Aquest va ser el cas de

Demòstenes, el famós orador grec, que tot i estar poc capacitat per a l'oratòria (era quec i el públic es reia d'ell), va aconseguir millorar la seva locució gràcies a un entrenament dur. Per millorar l'articulació, feia exercicis de vocalització amb la boca plena de pedres de riu; per eixamplar els pulmons i augmentar la potència de la veu, s'entrenava parlant en un penya-segat, fent que la seva veu sonés per damunt de l'onatge.

Convé evitar les fórmules buides, com "eh?", "eheeem", "aleshores", "no?", perquè si es repeteixen molt arriben a distreure els oients. La manera de detectar-los és a partir de la gravació del discurs i l'escolta posterior. Una solució per eliminar aquests tics és substituir-los per pauses, que permeten respirar a l'orador i reflexionar al públic.

La veu de l'orador ha d'embolcallar l'auditori: ha de parlar suaument i a un ritme adequat, vocalitzant i articulant bé les paraules.

LA GESTUALITAT

En una situació oral formal, com és el cas de l'exposició, la gesticulació és un complement de les paraules. Pot adoptar formes diferents d'acord amb la personalitat de l'emissor i les característiques del context. Cada orador ha de trobar un gest natural, que s'adapti a la seva personalitat i que correspongui al nivell de formalitat de la situació.

Hi ha tres grans tipus de gestos: il·lustradors, reguladors i adaptadors. Els dos primers són molt aconsellables per aconseguir una comunicació efectiva, perquè acompanyen el discurs i en faciliten la comprensió. Els darrers, en canvi, poden ser un obstacle per a la comunicació i cal aprendre a controlar-los.

Els gestos o moviments **il·lustradors** es produeixen amb sincronia amb la parla i aporten èmfasi a la idea que s'expressa verbalment.

Exemple

Es consideren gestos il·lustradors:

- Els moviments o canvis de postura que indiquen un canvi de tema.
- Els moviments de les mans que il·lustren una expressió.
- Els gestos que permeten dibuixar la línia del pensament, descriure un ritme o indicar una mida o distància, assenyalar una direcció...
- Els assentiments o negacions amb el cap.

Els gestos **reguladors** assenyalen i guien el torn de paraules i afecten directament la interacció. Indiquen al parlant que continuï, que repeteixi, que vagi més de pressa... Serveixen per sol·licitar la paraula, per mantenir-la o per concedir-la.

Exemple

Les accions següents permeten regular la comunicació:

- Assentir lentament amb el cap ("et segueixo").
- Assentir ràpidament ("acaba!").
- Aixecar la mà per intervenir o per indicar que s'aturin o que vagin més lentament.
- Indicar amb un gest breu que s'està a punt d'acabar.
- Saludar per iniciar la conversa.
- Plegar els papers.
- Tancar la carpeta.

Els gestos **adaptadors** són manifestacions externes d'estats d'ànim i d'emocions. Solen ser gestos de manipulació d'objectes o del propi cos. Si no es controlen, aquests signes representen un perill, perquè reflecteixen el neguit de l'orador i el transmeten a l'auditori. Alguns indiquen estats afectius i actituds, com ara tristor, inseguretat, disgust, etc. Per evitar repetir qualsevol d'aquests gestos mecànics, convé autoobservar-se i analitzar-se.

Exemple

Si s'observen actuacions com les que es detallen a continuació, és bo intentar modificar-les i reduir-les a la mínima expressió:

- Jugar amb un objecte.
- Passar els dits per la vora d'un got.
- Obrir i tancar un bolígraf.
- Girar insistentment l'anell.
- Mossegar-se les ungles.
- Fregar-se les mans.
- Apartar-se els cabells.
- Col·locar-se bé les ulleres.

Tal com passa al teatre, un missatge oral fracassarà si es transmet amb una posada en escena errònia.

Cal tenir en compte que la postura corporal és un reflex de la tensió de l'orador i delata el seu grau d'autoconfiança. Així, en les primeres intervencions en públic, n'hi ha que "s'amaguen" darrere la taula o parlen asseguts, amb els colzes damunt, ajuntant les mans a l'alçada de la boca. Aquesta és la millor manera que ningú els vegi ni els senti. Si l'auditori és nombrós, cal evitar parlar assegut i buscar una postura còmoda i relaxada, a la vegada que atenta. Els moviments han de ser pausats, sense donar l'esquena a l'auditori. Parlar dret, amb el pes corporal distribuït entre les dues cames permetrà transmetre dinamisme, a la vegada que afavorirà la respiració i la potència de la veu.

Si l'exposició té el **suport de mitjans audiovisuals** (retroprojector, equipament informàtic, etc.), abans de començar la sessió cal comprovar que tot estigui a punt i que l'audiència se situï de manera que vegi la projecció amb claredat.

La projecció de transparències informatitzades atrau l'atenció de l'auditori i ajuda a aclarir i sintetitzar informació complexa. A més, el ponent pot controlar els canvis de pantalla sense perdre el contacte ocular amb el públic. No obstant la utilitat innegable d'aquest mitjà, cal no oblidar que és només una ajuda, no un fi, i que el principal focus del discurs ha de ser l'orador, no les transparències.

En cas que s'utilitzi aquest suport, convé assajar les compatibilitats de sistemes i no projectar res fins que no aparegui la transparència oportuna. Cal estalviar al públic els desplegaments de menús previs i els moviments de ratolí. Com que la pantalla atrau molt l'atenció, convé apagar el projector en donar les explicacions complementàries.

L'orador que manté una postura rígida i encarcerada o dona l'esquena a l'auditori, difícilment aconseguirà mantenir l'interès de l'auditori.

25

Argumenta és un projecte dels serveis lingüístics de nou universitats catalanes (Universitat de Barcelona, Universitat Autònoma de Barcelona, Universitat Politècnica de Catalunya, Universitat Pompeu Fabra, Universitat de Girona, Universitat de Lleida, Universitat Rovira i Virgili, Universitat Oberta de Catalunya i Universitat de Vic), que han dirigit els serveis lingüístics de la Universitat Autònoma de Barcelona i de la Universitat Politècnica de Catalunya.

Argumenta ha tingut el suport de la Secretaria d'Universitats i Recerca del Departament d'Educació i Universitats i la col·laboració de la Secretaria de Política Lingüística del Departament de Presidència de la Generalitat de Catalunya.

La unitat 9 d'Argumenta ha estat elaborada per Conxita Golanó Fornells. L'edició d'aquesta unitat s'ha tancat al setembre de 2006.

Si voleu citar aquest material podeu fer-ho de la manera següent:

Serveis lingüístics de la UB, UAB, UPC, UPF, UdG, UdL, URV, UOC, UVIC. *Argumenta* [en línia]. Barcelona: setembre 2006 [Data de consulta: dd-mm-aa]. Unitat 9. He de fer una exposició oral a classe. Disponible a: <<http://www.uab.cat/servei-llengues>>.

Els continguts d'Argumenta estan subjectes a una llicència Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 2.5 de Creative Commons.

