

La comunicación oral

02

En esta unidad aprenderás a:

- Distinguir y diferenciar los elementos que intervienen en toda comunicación.
- Utilizar correctamente en la comunicación oral: claridad, brevedad, cortesía y cercanía.
- Comprender los elementos no verbales del lenguaje.
- Dialogar de una forma eficaz.
- Afrontar una entrevista de trabajo.
- Actuar correctamente durante una entrevista.
- Aplicar correctamente las normas de protocolo dentro de la empresa.



2.1 Principios básicos en las comunicaciones orales

Los humanos, a diferencia del resto de los animales, podemos expresarnos a través de la palabra. La sociedad actual exige un alto dominio de la comunicación tanto oral como escrita. Todas aquellas personas que no puedan expresarse de una forma clara y coherente, y con una mínima corrección, están reduciendo sus expectativas profesionales y sus relaciones personales.

La comunicación oral debe constar de una emisión de información o mensaje, por medio de un comunicador/a (emisor), y una reacción/respuesta al mensaje o información recibida por parte del comunicando (receptor), como puedes ver en el siguiente gráfico:

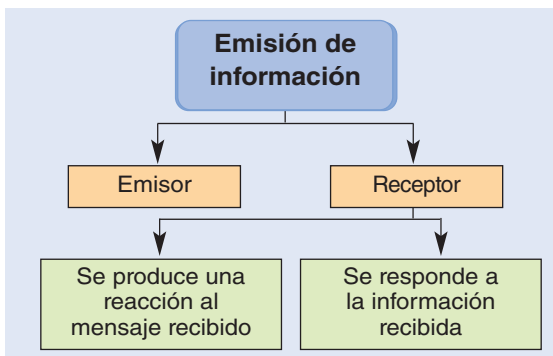


Fig. 2.1. Gráfico de la comunicación oral.

Si queremos conseguir que nuestro discurso, mensaje o exposición sea comprendido de una forma sencilla por nuestros/as interlocutores, debemos tener en cuenta una serie de principios:

- **Definición.** Debemos indicar brevemente el motivo de nuestra exposición antes de comenzarla, lo que pretendemos conseguir con ella, las razones que nos llevan a intervenir, etcétera.
- **Estructura.** Tenemos que procurar en todo momento que el mensaje que tratamos de emitir esté bien ordenado por etapas y de una forma coherente.
- **Énfasis.** Trataremos de ensalzar aquellas palabras o frases que refuerzan nuestra exposición, aplicando estrategias como elevar un poco más el tono de voz o realizar pequeñas pausas.
- **Repetición.** Conviene ahondar y repetir todas aquellas palabras y frases que nos ayuden a captar la atención de nuestro interlocutor, y así posibilitar una mejor comprensión de nuestro mensaje.
- **Sencillez.** Procuraremos exponer nuestras ideas de la forma más clara y sencilla y utilizar el vocabulario más accesible para nuestro interlocutor.

Además de los principios anteriormente señalados, debemos intentar que el mensaje que tratamos de emitir posea las siguientes características:

- **Claridad.** Evitar palabras rimbombantes, expresiones técnicas, etc., y emplear párrafos y frases cortas.
- **Brevidad.** Es importante centrarse en el tema.
- **Cortesía.** Hay que saludar y presentarse antes de comenzar a hablar, mantener una actitud positiva durante la exposición, etcétera.
- **Cercanía.** Se debe utilizar expresiones en primera persona y evitar el tratamiento impersonal del receptor.

2.2 Elementos del lenguaje no verbal

La expresión aglutina una serie de acciones distintas a las palabras, pero que guardan una estrecha relación con ellas.

Todas las personas cuando se comunican de forma oral, además de utilizar la boca para comunicarse, suelen emplear otras formas de expresión como la mirada, los gestos o las posturas, con las que muestran ante su interlocutor actitudes de rechazo, afirmación, duda, etcétera.

Podemos destacar los siguientes elementos del lenguaje no verbal:

- **La apariencia personal.** Nuestra forma de vestirnos, peinarnos o nuestras condiciones de aseo introducen matices en la comunicación oral y hacen que nuestro aspecto sea en ocasiones motivo de rechazo o bienvenida.



2. La comunicación oral

2.2 Elementos del lenguaje no verbal

- **La mirada.** Nuestra manera de mirar desempeña un papel muy importante en la comunicación oral, pues con ella se expresan emociones, aversiones, deseos o inquietudes que nos pueden llegar a revelar el estado de nuestro interlocutor/a.
- **La expresión facial.** Con la expresión de nuestro rostro podemos transmitir nuestro grado de interés, nuestra comprensión, nuestro estado emocional y podemos conocer mejor a nuestro interlocutor.
- **Los gestos.** El movimiento de nuestras manos mientras hablamos sirve en ocasiones para resaltar o destacar aquellas palabras o frases que consideramos importantes.
- **La postura.** El modo de sentarnos, la postura física que adoptemos o la forma de andar pueden reflejar actitudes y sentimientos hacia nosotros mismos y hacia los demás.
- **La proximidad y el contacto físico.** El contacto físico es sinónimo de afabilidad, simpatía, sociabilidad, etc., y sirve para indicarnos cuál es el tipo de relación existente entre las personas (como estrechar la mano, el abrazo, un beso en la mejilla).



Comprueba tus conocimientos

- 1 ¿Qué dificultades tienen para encontrar un puesto de trabajo aquellas personas que no pueden expresarse de forma clara y coherente?
- 2 Define qué es la *comunicación oral*.
- 3 Señala las partes de las que consta una comunicación oral.
- 4 ¿Qué características tiene la comunicación oral?
- 5 Con la mirada, gestos, posturas, ¿qué solemos transmitir a nuestro interlocutor?
- 6 ¿Qué elementos forman parte del lenguaje no oral?
- 7 Cita los principios de la comunicación oral.
- 8 Completa la siguiente afirmación: «Para resaltar o destacar aquellas frases que consideramos importantes nos servimos de...».



Caso práctico

- 1 Debes preparar un discurso o intervención sobre la piratería de la música, ¿qué principios deberías tener presentes durante dicha intervención?

Solución

Una vez recopilada toda la información necesaria para defender la postura por la que hayamos optado, deberíamos tener presente los siguientes principios.

1. **Definición.** (Motivo de la intervención, postura que defendemos y las razones que motivan nuestra intervención).
2. **Estructura.** Mensaje bien ordenado y coherente.
3. **Énfasis.** Trataremos de ensalzar aquellas palabras o frases que refuercen nuestra exposición.

4. **Repetición.** Repetir todas aquellas palabras o frases que nos ayuden a captar la atención de nuestro interlocutor, y así posibilitar una mejor comprensión de nuestro mensaje.
5. **Sencillez.** Procurar exponer nuestras ideas de la forma más clara y sencilla y utilizar el vocabulario más accesible para nuestro interlocutor.

También se tendrá en cuenta la claridad, brevedad, cortesía y cercanía.

Nota. Sería recomendable que los/as alumnos/as expusiesen en clase la presente actividad (u otro de su interés), con el objeto de corregir aquellos errores que podamos detectar durante su exposición.



2.3 Modelo de expresión oral

Según Bygate podemos distinguir dos aspectos en las comunicaciones plurales:

- **Conocimientos.** Son las informaciones que tenemos memorizadas, que para ser expresadas exigen el dominio de la lengua. También intervienen aspectos relacionados con la cultura, como por ejemplo modelos culturales o estructura de las comunicaciones.
- **Habilidades.** Son los comportamientos que mantenemos en las comunicaciones orales, tales como la habilidad para adaptarnos al tema, para adecuar el lenguaje, etcétera.

2.4 Escuchar activamente

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 esta persona nos comunica.

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.

Para escuchar activamente debemos seguir las siguientes recomendaciones:

- **Tener una disposición psicológica.** Pensar que cuanto más información tengamos mejor podremos actuar.
- **Observar a nuestro interlocutor.** Por ejemplo, comprender sus expresiones o identificar el momento en que desea que hablemos.
- **Utilizar la palabra.** Emplear expresiones tales como «sí no he entendido mal...», «comprendo», «sí...».
- **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.
- **Usar el cuerpo y los gestos.** Tomar una postura activa, observar en todo momento a nuestro interlocutor, su expresión facial de interés, etcétera.

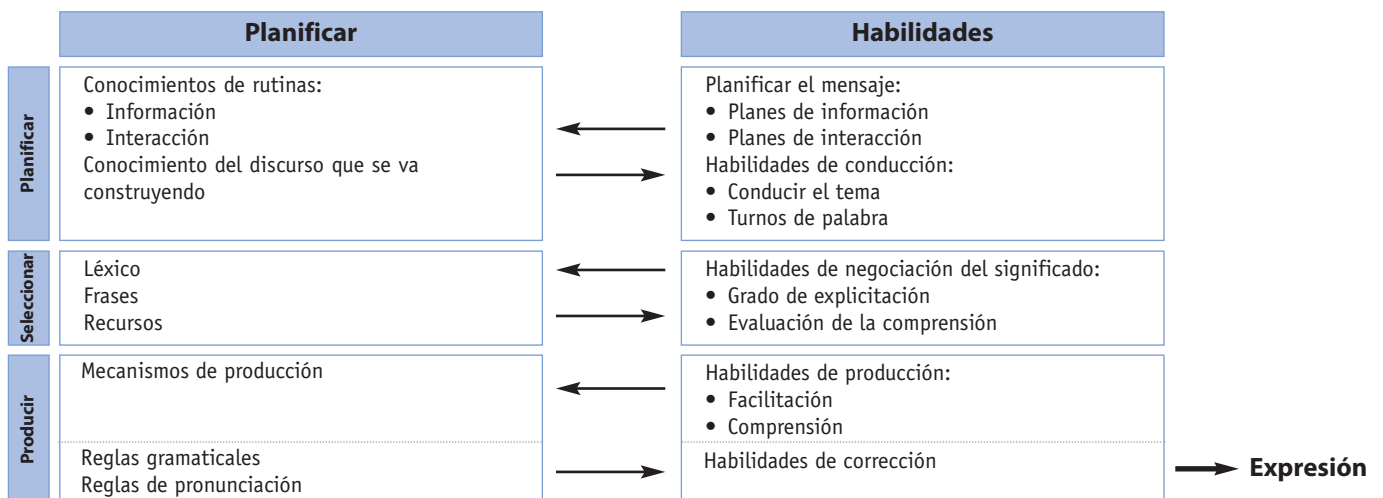


Fig. 2.2. Modelo de expresión oral de Bygate.



2. La comunicación oral

2.5 Clases de comunicación oral

2.5 Clases de comunicación oral

Las *comunicaciones orales*, según J. Badía, se pueden clasificar del siguiente modo atendiendo al número de participantes:

- **Singulares.** Un receptor o más no tienen la posibilidad inmediata de responder y, por tanto, de ejercer el papel de emisor, como sucede en el discurso político, la exposición magistral o la canción grabada.
- **Duales.** Dos interlocutores pueden adoptar alternativamente los papeles de emisor y receptor. Son de este tipo las llamadas telefónicas, las entrevistas y el diálogo entre amigos.
- **Plurales.** Tres o más interlocutores pueden adoptar alternativamente los papeles de emisor y de receptor. Esta clase de comunicación oral se da en situaciones como una reunión de vecinos, un debate en clase o una conversación entre varios amigos.

A El diálogo

El *diálogo*, en sus distintas variantes (una conversación, un debate o una mesa redonda), es la comunicación oral básica entre dos o más personas.

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española define el concepto **diálogo** como «Plática entre dos o más personas, que alternativamente manifiestan sus ideas o afectos».

Para que se produzca un diálogo se requieren estas cinco condiciones:

- La presencia de dos o más interlocutores.
- Una alternancia en las réplicas.
- Un intercambio de información.
- Una forma lingüística específica o idioma común para ambos interlocutores.
- Cohesión y coherencia en las exposiciones.

Con el fin de que el diálogo resulte eficaz, ambos interlocutores deben tratar de mantener las actitudes enumeradas a continuación:

- Confianza.
- Respeto.
- Distensión.
- Interés.

Dichas actitudes se detectan en nuestro interlocutor a partir de diversos síntomas: por su tono de voz, su expresión facial, su mirada, la atención que nos presta, etcétera.



Caso práctico

- 2 Debes participar en una reunión de trabajo con compañeros/as del mismo departamento.

¿Qué actitudes debes tratar de mantener durante dicha reunión para que la misma sea lo más eficaz posible?

Solución:

Las actitudes que debo mantener son:

- **Confianza.** Al pertenecer a la misma empresa, es obvio que el contenido y la información tratada en dicha reu-

nión debo mantenerla en la más estricta confidencialidad.

- **Respeto.** Debo respetar a todas las personas que intervienen en la reunión, no sólo de palabra, sino también con los gestos, miradas, etcétera.
- **Distensión.** Procuraré que mis intervenciones no provoquen tensión en la reunión, y si durante la misma percibiese dicho síntoma, procuraré distender el ambiente (si es posible quitando importancia a alguna de las cosas expuestas, cambiando de tema, etcétera).
- **Interés.** En todo momento debo mostrar interés por las intervenciones de los/as compañeros/as, así como por la de mis superiores.



B El discurso

El *discurso* o *exposición* consiste en la presentación ordenada por parte de un ponente de sus ideas, pensamientos o conocimientos sobre un determinado tema, con el fin de tratar de informar o convencer al auditorio, así como de cuestionar otras ideas sobre el tema expuesto.

Antes de cualquier exposición oral ante un auditorio, debemos elaborar un guión o esquema que contenga las ideas centrales de nuestro **discurso**. Para ello debemos seguir estas pautas:

- **Establecer, con exactitud y precisión, la idea central del mensaje** mediante una breve introducción al tema.
- **Utilizar un lenguaje ameno, conciso y sencillo** que no debe resultar difícil de comprender y con el que conseguiremos captar la atención del público.
- **Reforzar la idea central con pocos puntos esenciales.**
- **Prestar especial atención a las citas, anécdotas, estadísticas, etc.**, pues contribuyen a que la exposición resulte más amena, atrayente e inteligible.

En la exposición, y como parte del argumento, debemos evitar los siguientes comportamientos:

- Descalificar al contrario.
- Ser automático.
- Divagar.
- Generalizar de forma indiscriminada.
- Realizar multitud de preguntas que sean difíciles de contestar por parte de los interlocutores.
- Utilizar planteamientos falsos.

En la Figura 2.3 te presentamos una serie de reglas básicas sobre qué debemos hacer y qué debemos evitar cuando hablemos en público.

C El debate

Podemos definir el debate como un intercambio de opiniones entre varias personas sobre un tema y regulado por un moderador.

Qué debemos hacer

- Adaptarnos al auditorio
- Articular con claridad y precisión
- Adecuar el volumen de voz al entorno
- Exponer el tema de una forma ordenada
- Controlar el tiempo de intervención
- Utilizar un vocabulario variado
- No abusar de las «muletillas»
- Utilizar un vocabulario firme y a la vez agradable
- Mostrarnos de una forma natural y accesible al público
- Intentar mantener una exposición ágil y fluida

Qué no debemos hacer

- Hablar sin conocer el tema
- Exponer las ideas de una forma desordenada
- Ser demagogos
- Ser pedantes
- Utilizar muchas palabras para no decir nada
- Hablar de un tema sin haber concluido otro

Fig. 2.3. Recomendaciones para hablar en público.

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.

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 convencer** a 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.



2. La comunicación oral

2.5 Clases de comunicación oral

D La entrevista

Podemos definir la *entrevista* como la comunicación oral mediante la cual el entrevistador pregunta al entrevistado con el fin de recabar su opinión sobre un tema de interés general o de obtener información personal o privada.

Vamos a analizar la **entrevista** desde el punto de vista del entrevistador y del entrevistado.

El **entrevistador** debe realizar una preparación previa de la entrevista que consiste en:

- Buscar datos acerca de la persona entrevistada; por ejemplo, en una oferta de empleo debe haber leído con anterioridad el currículum vitae del entrevistado.
- Seleccionar aquellos aspectos más relevantes, como pueden ser sus aspiraciones o sus estudios.
- Formular preguntas claras, abiertas y originales.
- Ordenar las preguntas en función de su importancia.



Fig. 2.4. Durante la entrevista debemos mostrar seguridad en nosotros mismos.

Elaboración de una entrevista para selección de personal

Son varias las fases necesarias para la realización de una entrevista de selección de personal:

- **Preparación.** Es necesario disponer de un bloc de notas y del currículum del entrevistado, hay que analizar la formación inicial, el nivel de idiomas y la preparación profesional del candidato. Por último, cuidaremos el correcto acondicionamiento del lugar donde se va a efectuar la entrevista (orden, limpieza, iluminación, etcétera).
- **Recepción del candidato.** Es fundamental no hacerle esperar y mantener cierto protocolo verbal (utilizar el tratamiento de usted y en ocasiones usar el nombre). Debemos inspirar confianza al candidato mirándole directamente a los ojos.
- **Presentación del entrevistador.** Puntualizando cuál es el cargo que desempeña dentro de la empresa. Además debe presentar a la empresa de forma breve y objetiva.
- **Presentación del puesto de trabajo.** Debemos definir con suficiente claridad el puesto de trabajo que deseamos cubrir, evitando engañar al candidato. Le transmitiremos la información de la forma más breve posible, para evitar con ello la deformación de la entrevista.

Respecto al candidato, es fundamental transmitirle la siguiente información:

- Indicarle en qué fase de la prueba selectiva se encuentra.
- Comentarle cómo se va a desarrollar la entrevista.
- Preguntarle todo aquello que no entendamos de su currículum, de sus respuestas, etcétera.
- Analizar sus estudios específicos para el puesto de trabajo y la duración de sus contratos de trabajo en otras empresas.
- Cuidar la despedida e intentar hacer un resumen de la situación del candidato.



Errores que se deben evitar en una entrevista de trabajo

Los fundamentales son:

- Hacer **preguntas directas**, como por ejemplo: «¿practica algún deporte, verdad?». Si se ha realizado una pregunta directa como la anterior debemos profundizar en el tema y preguntarle, por ejemplo, qué deporte practica.
- **Formular preguntas clave**, es decir, aquellas en las cuales pretendemos resumir toda la entrevista.
- **Sacar conclusiones de una primera impresión.**
- **Plantear preguntas que contengan un cariz ético**, ya que elegimos personas para desempeñar un puesto de trabajo por sus conocimientos o cualidades, y no por su forma de pensar.
- **No elegir a ciertos candidatos porque en un futuro nos puedan hacer sombra**, sino intentar seleccionar a los mejores profesionales, ya que éstos permitirán un mejor funcionamiento de la empresa, aunque alguno de ellos pueda superarnos dentro de la jerarquía de la organización.
- **Entusiasmarse con un candidato/a.** Se debe escuchar con atención a todos/as y no obsesionarse con uno/a.

El **entrevistado** deberá tener en cuenta los siguientes puntos:

Preparación previa a la entrevista

Antes de enfrentarnos a una **entrevista** de trabajo debemos realizar una preparación previa en la que debemos tener presente los siguientes apartados:

- Cuidar nuestra imagen personal (ropa, higiene, etc.).
- Preparar preguntas para realizar al entrevistador/a.
- Tener claro cuáles son nuestras aptitudes y actitudes para desempeñar el puesto de trabajo.
- Recordar todos los datos y detalles que aparezcan en nuestro currículum.

- Llevar la documentación que nos hayan solicitado.
- Puntualidad. Debemos llegar 10 minutos antes de la entrevista.
- Desconectar el teléfono móvil.
- Reunir información referente a la empresa y al puesto de trabajo (funciones a desempeñar, horario, salario...).

Durante la entrevista debemos

- Mostrar seguridad en nosotros mismos (apretar firmemente la mano al entrevistador/a, sonreír, llamar al entrevistador/a por su nombre...).
- Evitar los gestos nerviosos (dar golpecitos con los pies, no mesarnos los cabellos, no fumar...).
- Ser educados y amables con las personas que nos encontremos durante nuestra estancia en la empresa.
- Preparar las respuestas a las preguntas que consideremos más probables que nos vayan a realizar (la forma de decir las cosas es tan o más importante que lo que realmente se dice).
- Mostrarnos entusiastas y positivos.
- Procurar controlar el final de la entrevista realizando alguna pregunta. (Por ejemplo, “¿cree que soy un buen candidato/a para el puesto de trabajo?”; “muy bien ¿cuál es el siguiente paso?”, etcétera).
- Debemos ser sinceros a la hora de hablar sobre nosotros mismos, de nuestras habilidades, experiencia laboral, etcétera.

Errores que debemos evitar

- No estar cualificado para el puesto por cubrir.
- Expresarnos de manera imprecisa, y poco clara.
- No haber preparado mínimamente la entrevista (conocimiento del sector donde desarrolla su actividad la empresa, actividad y organización de la empresa...).
- Mostrar desinterés durante el transcurso de la entrevista.



2. La comunicación oral

2.6 La comunicación oral dentro del ámbito de la empresa

- Mostrarnos excesivamente seguros de nosotros mismos puede llegar a transmitir una imagen de una persona presuntuosa o arrogante.
- Ser excesivamente tímidos/as (contestar con monosílabos, mirar al suelo, etcétera).
- No cuidar nuestra imagen.
- No poder justificar todos los datos que aparecen en nuestro currículum.
- Realizar comentarios superficiales, o verter opiniones no contrastadas.
- Ser poco flexible con las condiciones en la empresa (jornada laboral, vacaciones, horario, etcétera).



Comprueba tus conocimientos

- 9 Para escuchar activamente, ¿qué debemos tener presente?
- 10 ¿Qué contienen nuestros conocimientos?
- 11 ¿Qué clase de comunicación oral se produce cuando tres o más interlocutores pueden optar alternativamente los papeles de emisor y receptor?
- 12 Define el concepto de *diálogo*.
- 13 Define el concepto de *entrevista*.
- 14 Señala los errores que debemos evitar en una entrevista.

2.6 La comunicación oral dentro del ámbito de la empresa

Las comunicaciones orales dentro de la empresa las podemos clasificar atendiendo a varios factores:

El tiempo transcurrido

- **Directas.** El emisor y el receptor intervienen alternativamente en la comunicación. Tipos de comunicaciones directas son las físicas, como por ejemplo una entrevista personal, una reunión, etc., y las no físicas, como una conversación telefónica o una videoconferencia.
- **Diferidas.** Transcurre un tiempo desde que el emisor envía el mensaje y el receptor lo recibe por medio de un contestador automático, buzón de voz, etcétera.

El ámbito en el que se desarrollan

- **Internas.** Son aquellas que se producen entre dos o más personas dentro de un mismo ámbito, como por ejemplo una reunión de jefes de departamento,

una reunión de empleados de un mismo departamento, etcétera.

- **Externas.** Se realizan entre dos personas que no pertenecen a un mismo ámbito, como las comunicaciones con proveedores, clientes, organismos oficiales, etc.

El número de personas que intervienen

- **Individuales.** Cuando existe un solo emisor y un solo receptor, como por ejemplo una reunión entre el jefe de mantenimiento y el jefe de personal, entre el jefe de personal y un trabajador, etcétera.
- **Colectivas.** Cuando interviene un grupo de personas, como por ejemplo un debate o una conferencia.

La dirección

- **Ascendentes.** Cuando se dirige un inferior a un superior, como una comunicación del jefe de pro-

2. La comunicación oral

2.7 El protocolo en la empresa



ducción al director, una comunicación de un auxiliar administrativo al jefe de su departamento, etcétera.

- **Descendentes.** Es el caso de un superior que se dirige a un inferior, como por ejemplo una comunicación del director al jefe de producción o un

comunicado del jefe de taller al oficial de primera.

- **Horizontales.** Sucede cuando los interlocutores pertenecen a una misma categoría laboral, como por ejemplo una reunión de jefes de departamento o una reunión del personal administrativo.

2.7 El protocolo en la empresa

Podemos definir el protocolo como un conjunto de normas o reglas establecidas por decreto o costumbre que preside los actos oficiales y solemnes.

Las reglas de protocolo deben ser empleadas en aquellos actos oficiales a los que se les quiere dar un carácter de dignidad y fastuosidad, en especial si deseamos reconocer los méritos de alguna persona.

A Obligaciones con los ejecutivos de otras empresas

Cuando nuestra empresa invite a un trabajador de otra empresa y éste nos visite durante un mínimo de dos días, debemos seguir las normas que aparecen en la Figura 2.5.

B Presentaciones

Podemos distinguir ciertas reglas básicas a la hora de hacer las presentaciones:

- En primer lugar, debemos resaltar la importancia que tiene **recordar el nombre de la persona que nos ha sido presentada**, para evitar dirigirnos a ella de una forma impersonal. Si es necesario, pediremos que nos lo vuelva a repetir.
- Al principio **se presenta el inferior al superior**, con frases como «te presento a...», «conoces a...», etc. Una vez presentado, nos dirigiremos al primero diciéndole el nombre del superior. Se presenta el hombre a la mujer, el joven a la persona mayor y en igualdad de condiciones el soltero al casado. Para presentar al cónyuge, se utilizarán frases como «le

| Con el/la invitado/a | Con su acompañante o cónyuge |
|---|---|
| Elaborar el programa de visita con suficiente antelación. | Organizarle un programa diferente al de su esposo/a. |
| Recibirlo en el aeropuerto o estación. Si viene acompañado de su cónyuge o secretario/a, nuestro/a acompañante será el equivalente al suyo. | El cónyuge del anfitrión debe acompañarle en aquellas actividades paralelas al programa oficial. |
| Un empleado de la compañía debe encargarse del equipaje de nuestro invitado/a. | Si viniese solo/a, le enviaremos una botella de vino, una cesta de frutas, etc. |
| Cuidar en especial nuestra imagen, ademanes, etc. | Al finalizar su estancia en nuestra ciudad le obsequiaremos con un regalo. |
| Acompañarlo hasta el hotel y dejarle el mayor tiempo posible para descansar, hasta la hora de la primera reunión de trabajo. | |
| Entregarle un programa definitivo, en el que se indicarán las personas y los cargos con los que se va a reunir a lo largo de su estancia en nuestra ciudad. | |
| Asesorarle en todas aquellas actividades que realice en su tiempo libre, como visitas a museos, ciudades, ropa que debe utilizar para las ocasiones, etc. | |
| No agobiarle. Debemos dejarle tiempo libre para que pueda realizar todo aquello que desee. | |
| Poner a su disposición un coche con chófer. | |
| Cuando finalice su estancia, debemos acompañarle hasta la estación o el aeropuerto. | |
| | Secretario/a |
| | Si viniese acompañado por su secretario/a, será nuestro secretario/a quien le acompañará en todas aquellas actividades paralelas. |

Fig. 2.5. Normas de protocolo ante la visita de otro/a trabajador/a de nuestra empresa o de otra.



2. La comunicación oral

2.7 El protocolo en la empresa



Fig. 2.6. Al estrechar la mano debemos hacerlo de forma firme y breve.

presento a mi marido», «mi mujer», etc. Debemos huir siempre de expresiones como «señora». Hay que dirigirse a las personas por su nombre y nunca por pronombres demostrativos como **éste/a**, **ése/a** o **aquél** y **aquella**.

- **Al estrechar la mano debemos hacerlo de una forma firme y breve**, y acompañarlo de una frase

amable como «mucho gusto», «encantado/a de conocerle/a», etc.

- En el momento de la presentación **es conveniente tener un tema de conversación común para ambos interlocutores**, como por ejemplo el motivo de la reunión, algún tema de la actualidad de esos días, etc.
- Si mientras estamos hablando con otra persona **dejamos de hacerlo para saludar a alguien, no es necesario hacer las presentaciones**, salvo que la conversación dure mucho tiempo.
- Cuando **estamos conversando con una persona y se nos acerca alguien para saludarnos, es preciso presentar a ese tercero** a la persona con la que nos encontramos.

C Tratamientos

En la Figura 2.7 se explican cuáles son los principales **tratamientos** y cuándo se deben utilizar.

| | |
|--------------|---|
| Tuteo | Se debe utilizar con aquellas personas que nos han dado muestras de confianza y amistad. |
| Usted | Es conveniente con aquellas personas que nos presentan o con las que tratamos por primera vez, por diferencia de edad, posición social, cargo dentro de la empresa, etcétera. |
| Don | Es la forma de expresión personal del usted. Debe ir acompañado del nombre de pila, por ejemplo don Antonio o don Roberto. Se utiliza con personas de rango superior, personas mayores, etcétera. |
| Señor | Se utiliza con personas de igual o inferior rango. Debe ir seguido del apellido, como señor Sánchez o señor López. |

El tratamiento de **doña** no debemos utilizarlo cuando nos dirigimos a una mujer. Es conveniente dirigernos a ella con **usted** y **señora** o con el **nombre de pila** si tenemos el suficiente grado de amistad o confianza.

Fig. 2.7. Principales tratamientos y ocasiones en que deben usarse.



Comprueba tus conocimientos

- 15** ¿En qué ocasiones se deben aplicar las reglas de protocolo?



Sabías que...



- **Colón.** En el año 1498 Cristóbal Colón hizo su tercer viaje a América y regresó a España cargado de cadenas, debido a los abusos de poder que cometió en Haití.
- **Cuchillo.** Según cuentan las crónicas, el cardenal Richelieu ordenó redondear la punta de los cuchillos de mesa al observar atónito cómo el canciller Pierre Seguier utilizaba la punta de éstos para limpiarse los dientes.
- **Huelga.** La huelga de mayor duración fue llevada a cabo por empleados de peluquería daneses, concretamente en la ciudad de Copenhague. La comenzaron en el año 1928 y finalizó en el año 1961.
- **Libertad.** La estatua que recibe este nombre se encuentra en una pequeña isla en la bahía de Nueva York. Fue un regalo que hizo Francia a Estados Unidos en el año 1884. Su autor fue el escultor francés Frederic August Bartholdi. ¡Ah! Y su antorcha no es la original, pues fue reemplazada y se encuentra actualmente en unas dependencias cercanas a la entrada de la famosa estatua.
- **Protestas.** La primera reivindicación laboral data del año 1150, pero antes de Cristo (hace 3 150 años). La llevaron a cabo los sepultureros de Tebas y pedían subida de salarios y mejoras en las condiciones de trabajo.
- **Reloj.** El reloj de pulsera era uso exclusivo de las féminas hasta antes de la Primera Guerra Mundial. Los soldados comenzaron a ponerse el reloj en la muñeca para mayor comodidad y evitar peligrosos despistes. Y hablando de relojes, la norma de adelantar los relojes fue instaurada por primera vez en Estados Unidos en el año 1919.
- **Tenedor.** Parece ser que el uso de este utensilio culinario data del año 1022, pero tuvieron que pasar más de 550 años para que su uso fuese público. Esto ocurrió en un restaurante de París.

Página web

- www.rae.es



Página Real Academia Española de la Lengua.

En ella podemos consultar el diccionario de la lengua española, formular dudas lingüísticas, verificar la conjugación de un verbo, etcétera.





2. La comunicación oral

Ejercicios propuestos

Ejercicios propuestos

A

- 1** Una comunicación oral debe ser:
 - a) Impersonal.
 - b) Cortés.
 - c) Extensa.
 - d) Clara.
 - e) Breve.
 - f) Personalizada.
- 2** Con nuestro aspecto personal podemos conseguir...
- 3** El movimiento de nuestras manos mientras hablamos sirve para...
- 4** Los comportamientos que mantenemos en las comunicaciones orales, tales como la habilidad para adaptarnos al tema, para adecuar el lenguaje, etc. son:
 - a) Conocimientos.
 - b) Habilidades.
 - c) Comprender.
 - d) Interpretar.
- 5** Observar a nuestro interlocutor, tener una disposición psicológica, evitar realizar otras cosas, etc., son actitudes que debemos mantener a la hora de...
 - a) Hablar en público.
 - b) Escuchar activamente.
 - c) Al dar nuestra opinión.
- 6** Al escuchar activamente estamos consiguiendo...
- 7** Una conferencia es una comunicación oral...
- 8** ¿Cuáles de las siguientes condiciones se requiere para que se produzca un diálogo?
 - a) La presencia de dos o más interlocutores.
 - b) Planificación del mensaje.
 - c) Un intercambio de información.
 - d) Grado de explicación
 - e) Cohesión y coherencia en las exposiciones.
- 9** Para que un diálogo resulte eficaz debemos mantener una actitud de...
 - a) Desconfianza.
 - b) Interés.
 - d) Tensión.
 - e) Respeto.
 - f) Confianza.
 - g) Distendida.
- 10** ¿Qué debemos hacer antes de una exposición oral ante un auditorio?
- 11** ¿Qué debemos evitar en nuestros argumentos durante una exposición?
- 12** ¿Qué debemos hacer cuando hablamos en público?
- 13** La función de un moderador durante un debate es la de...
- 14** Para defender nuestro punto de vista durante un debate debemos...
- 15** La preparación de una entrevista por parte del entrevistador consiste en...
- 16** ¿Qué información debe transmitir el entrevistador a un candidato en una entrevista de trabajo?
- 17** Clasifica una reunión mantenida por el Jefe de ventas y los representantes comerciales según el número de interlocutores, tiempo transcurrido, ámbito y dirección.
- 18** Clasificación de las comunicaciones según el tiempo transcurrido.
- 19** Cita cinco de las obligaciones que debemos tener con un ejecutivo invitado.
- 20** Explica la forma de presentación de un inferior a un superior.

2. La comunicación oral

Ejercicios propuestos



- 21** ¿Cómo debemos estrechar la mano en el momento de la presentación?
- 22** ¿Qué debemos hacer si la persona presentada está sentada?
- 23** Si en el momento en que estamos hablando con una persona se acerca otra, ¿cuál debería ser nuestra actitud correcta?
- 24** ¿Cuándo usamos el tuteo?
- 25** El tratamiento de «don» debe ir acompañado de:
- a) Primer apellido.
 - b) Nombre.
 - c) Segundo apellido.
- 26** ¿Debemos utilizar el tratamiento de «doña»?