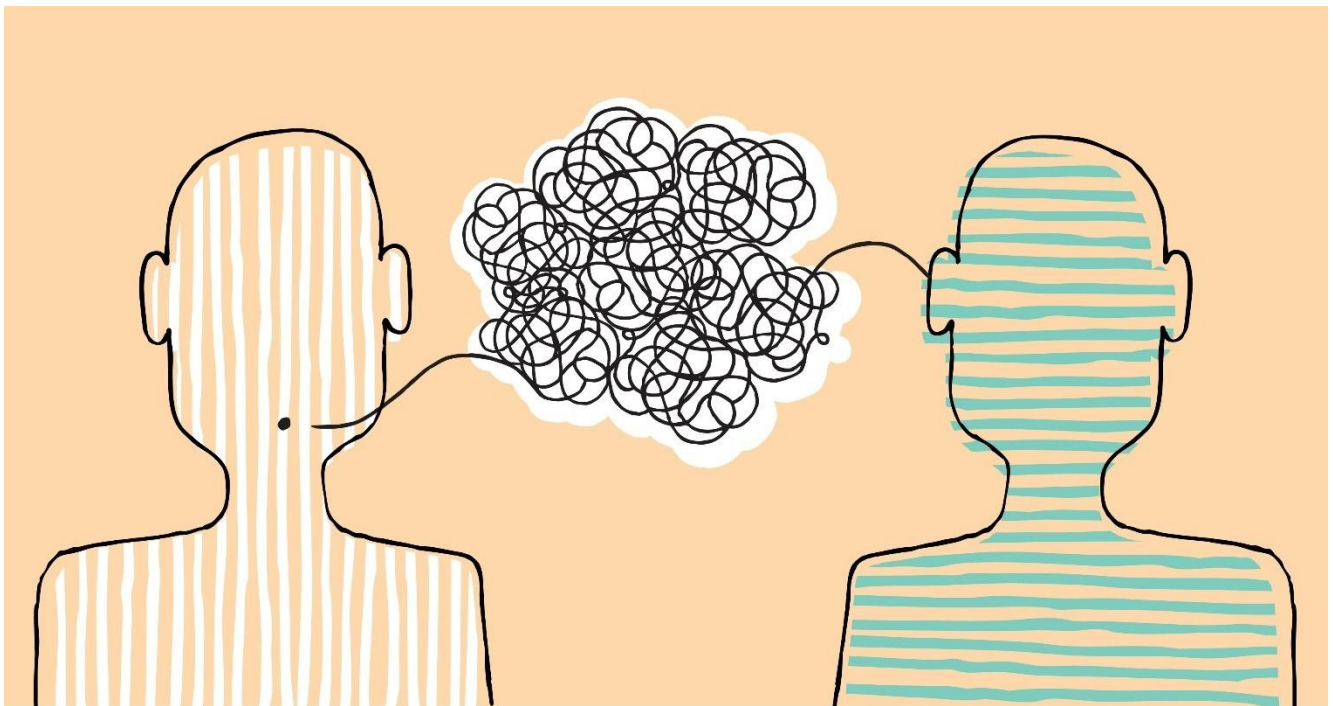


UNIDADE DIDÁCTICA 3:

A COMUNICACIÓN ORAL



ÍNDICE:

1. A COMUNICACIÓN ORAL
2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ORAL
 - 2.1. A ENTREVISTA DE TRABALLO
 - 2.2. REUNIÓN E DIÁLOGOS
 - 2.3. DEBATES E CONFERENCIAS
 - 2.4. ATENCIÓN TELEFÓNICA, A PUBLICIDADE E OS INFORMES ORAIS
3. ESCOITA ACTIVA

1. A COMUNICACIÓN ORAL

A comunicación oral é a transmisión de mensaxes mediante a lingua falada e o idioma como código. É máis rápida que a escrita e permite unha retroalimentación inmediata, apoiándose na comunicación non verbal. Unha boa comunicación require:

- Ideas claras e concretas antes de falar.
- Expresión concisa, fluída e cun ton de voz adecuado.
- Adaptación da linguaxe ao nivel cultural do interlocutor.
- Actitude asertiva e escoita activa.

Elaboración da mensaxe

Para que sexa eficaz, debe seguir un plan lóxico respondendo a: Que? Por que? A quen? Como? Onde? e Cando?. O proceso inclúe preparar o contido, estruturar as ideas e utilizar material de apoio se é necesario.

2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ORAL

2.1. A entrevista de traballo

- É o paso máis decisivo nun proceso de selección e non debe deixarse á improvisación.
 - A súa finalidade é contrastar a información do CV, comprobar a adecuación da persoa ao posto e comunicar as condicións laborais.
 - **Consellos clave:** investigar a empresa, prever posibles preguntas sobre puntos fortes e débiles, ser puntual e levar o CV impreso.
 - **Linguaxe non verbal:** é fundamental manter o contacto visual, sorrir con cordialidade, adoptar unha postura que denote enerxía (costas rectas e cabeza alta) e evitar tics que transmitan inseguridade.
- +3

2.2. As reunións e o diálogo

- **As reunións:** serven para debater asuntos transcendentais, fixar criterios comúns e cohesionar o equipo de traballo. Deben ter unha "orde do día" e realizarse en espazos cómodos con disposición en círculo ou en "U" para facilitar a participación.
- **O diálogo:** é unha conversa entre dúas ou máis persoas para contrastar opinións sobre un tema concreto, sen que sexa obrigatorio chegar a unha conclusión común.

2.3. O debate e a conferencia

- **O debate:** técnica de controversia oral para chegar a unha opinión aceptada pola maioría. Pasa por fases de exposición da proposta, réplicas e conclusión. Requírese a figura dunha **persoa moderadora** para asignar quendas e evitar enfrontamentos.
- **A conferencia:** disertación dun experto ante un auditorio. Estrutúrase nunha introdución (para captar o interese), o corpo (exposición lóxica) e a síntese final.

2.4. Atención telefónica, publicidade e informes

- **Atención telefónica:** require saudar citando o nome da empresa, identificar ao interlocutor antes de pasar a chamada e escoitar con atención sen realizar outras tarefas á vez.
- **Publicidade:** o seu obxectivo é motivar o consumo mediante mensaxes que deben ser cribles, fáciles de lembrar e capaces de captar a atención.

- **Informes orais:** deben ser claros e precisos. É importante non ler as notas constantemente, controlar o tempo de exposición e non dar as costas ao público ao usar medios audiovisuais.

3. ESCOITA ACTIVA

A escoita activa implica que o receptor realice un esforzo físico e mental para comprender a totalidade da mensaxe.

- **Responsabilidades do emisor:** debe preparar ben o tema, crear un clima de confianza, resumir os puntos clave periodicamente e estar aberto a aceptar críticas ou comentarios.
- **Responsabilidades do receptor:** debe evitar os prexuízos, escoitar a mensaxe completa sen adiantar conclusións e mostrar empatía cara ao emisor.
- **Técnicas de apoio:** tomar notas breves ou utilizar o **sketchnoting** (notas visuais) axuda a aumentar a concentración e a recordar mellor as ideas clave.