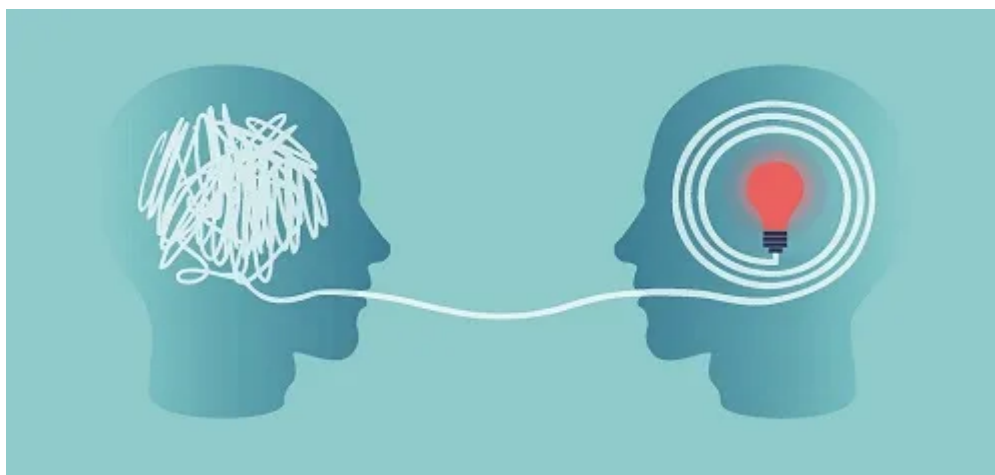


DIVULGACIÓ / GENERAL / HABILITATS DIRECTIVES

La tècnica del 3×3 en la comunicació oral – Àgueda Vallès i Elizalde

🕒 14 de juliol de 2020 👤 EAPC 💬 1 COMENTARI



En un sentit ampli, la comunicació consisteix a fer arribar informació per mitjà d'un canal des d'un emissor a un receptor, però tot plegat és més complex del que sembla. Hi ha molts factors que intervenen en

l'intercanvi comunicatiu humà i que l'influeixen fins al punt d'arribar a negar, per exemple, per mitjà del context, el que s'està afirmant amb les paraules. En realitat, podem afirmar que ens comuniquem per l'autopista de les emocions.

De què depèn i a on es decideix l'èxit comunicatiu? L'emissor tria, o li sembla que tria, les formes lingüístiques, les corporals i les paralingüístiques i porta la iniciativa. Però el receptor rep el missatge des de la seva perspectiva. Cal, doncs, que l'emissor s'adeqüi al receptor i que triï les frases, els gestos, la veu, els recursos gràfics, d'escenografia... més eficaços i atractius sempre des del punt de vista del receptor i això sense perdre mai de vista l'objectiu comunicatiu.

Normalment, en la comunicació oral ens sembla que el missatge central és en llenguatge parlat perquè, aparentment, l'objectiu principal és transmetre un missatge verbal (un *bla, bla, bla*) des de l'emissor cap al receptor. Però les paraules en el context oral no van soles, van embolcallades amb el llenguatge no verbal, que són la veu i el moviment del cos. Podem afirmar, doncs, que **en la comunicació oral humana intervenen tres elements: la paraula, la veu i el moviment del cos.** I aquí tenim el primer 3, del nostre 3×3.

La proporció que constata Albert Merhabian indica que el 7% de la informació que percep el receptor en un acte comunicatiu correspon a la paraula, el 38% a la veu i el 55% al moviment del cos. Ara bé, cal entendre aquests percentatges en un context de comunicació oral de presencialitat i de proximitat entre els dos interlocutors i també cal tenir en compte que aquests percentatges no són estrictes i que varien constantment en funció del context, del grau de formalitat, del contingut del missatge (o *bla, bla, bla*), del canal de comunicació i de tants i tants factors que arriben a influir en la comunicació humana.

El llenguatge no verbal (veu i moviment del cos) **és previ a l'aparició del llenguatge verbal en els homínids** –n'és la base que li va preparar el camí– i el llenguatge verbal oral és previ al llenguatge verbal escrit. Es calcula que els homes vam començar a ser els "homes" que som ara (*homo sapiens sapiens*) cap al 100000 aC, però les primeres manifestacions escrites no arriben fins al 3500 aC a Mesopotàmia i els primers alfabetes, al 2000 aC. Per tant, podríem afirmar que la humanitat fa quatre dies que ha après a escriure i que en fa molts que parla. I vet aquí l'origen de la motxilla comunicativa dels homes i les dones del segle XXI.

Si reculem en el temps, a l'origen de la nostra comunicació no verbal –quan vivíem les coves, però també en els nostres nadons, avui dia, a qualsevol racó de la Terra– hi ha l'expressió de les emocions bàsiques: la ràbia, la por, la pena, l'alegria, el fàstic i la sorpresa. Quin paper juga, encara avui, l'emotivitat en la comunicació humana? Molta, moltíssima. Si reprenem els percentatges de Merhabian que vèiem més amunt: la veu + el moviment del cos = 93%, associats directament a les emocions.

La veu i el llenguatge corporal són els encarregats de transmetre, o d'amagar, les emocions de l'emissor i es regeixen bàsicament en l'hemisferi dret del cervell –que és l'hemisferi que també s'ocupa de les emocions i dels records–, mentre que el codi lingüístic es regeix des de l'hemisferi esquerre, amb el codi numèric i el raonament lògic. A més, l'hemisferi dret és el primer que actua, és el més ràpid, en la resposta comunicativa i és l'hemisferi al qual tendim a donar preferència i credibilitat quan la informació que processem del codi lingüístic es contradiu amb la que processem del llenguatge no verbal (la veu i el moviment del cos).

I ara, **el segon 3 del nostre 3×3**: si dèiem que el primer 3, són els tres elements que fem servir per comunicar-nos (paraula, veu i moviment del cos), dins de cada un d'aquests tres tenim tres elements més. Dins de la paraula, tenim els recursos d'estructura, els recursos de reforç de contingut i els recursos d'expressivitat; dins de la veu, tenim l'entonació, el ritme i la intensitat, i dins del moviment del cos, tenim la mirada, les mans i la posició del cos. Vegem-ne, a continuació, les característiques principals.

Posem colors a la paraula

Normalment, associem el contingut del missatge a la paraula; però aquest contingut esdevé un *bla, bla, bla* (de què parlem?, de carreteres, d'escoles bressol, de biblioteques, de mercats, d'antenes de telecomunicació...) en el qual és bo d'encabir-hi paraules *verdes*, *vermelles* i *grogues* perquè el *bla, bla, bla* arribi de forma eficaç al receptor del missatge.

Les paraules *verdes*, o **recursos d'estructura**, serveixen perquè el nostre oient no es perdi, perquè segueixi el fil del que estem dient. Són, per exemple, les verbalitzacions de l'estructura del discurs ("Primer parlarem de..., després de... i finalment de..."), dels enllaços ("Fins aquí el primer avantatge i ara veurem el segon") i les conclusions ("Per tant, resumim aquest apartat afirmant que...", "En conclusió,..."); les llistes; la frase inicial (salutacions, agraïments...) i la frase final, entre d'altres.

Les paraules *vermelles*, o **recursos de reforç de contingut**, serveixen perquè el nostre oient recordi allò que nosaltres volem que recordi. I aquí el punt de partida fonamental és, en la fase de preparació del text, haver organitzat els continguts en forma de mapa conceptual. El mapa conceptual ens obliga a destriar la idea principal que volem transmetre i a establir la relació jeràrquica entre la resta d'idees (secundàries, terciàries...). Les paraules *vermelles* acompanyen la idea principal i les secundàries i les posem, per exemple, quan fem frases curtes i memorables; quan expliquem "il·lustracions" (una anècdota, un exemple, un acudit, una imatge projectada, una cançó...); quan vinculem emocions a la idea principal i a les secundàries i quan diem explícitament que una idea és important, entre d'altres.

Les paraules *grogues*, o **recursos d'expressivitat**, serveixen perquè el nostre oient ens escolti, per mantenir la seva atenció. Aquí cal tenir en compte que com més expressius siguem, més comuniquem; però hem de pagar un preu: perdem formalitat. Per introduir paraules *grogues* en el discurs, apellem l'oient, pel nom directament o amb alguna característica de grup; utilitzem sinònims, frases fetes, refranys, frases d'anuncis, onomatopeies, diminutius, augmentatius, citacions en estil directe, pronoms personals forts, estrangerismes, les paraules "tots, tothom, sempre, mai, ningú"; expliquem "il·lustracions" (anècdotes, exemples, acudits, imatges, cançons...), que com hem vist més amunt, a més, serviran de reforç de contingut; parlem amb verbs, millor que amb substantius i aprofitem la força de les figures retòriques, entre d'altres.

Poso música a la veu

La veu és la música de les paraules que pronunciem. Els dona vivacitat i emotivitat. Per modular la veu i evitar la monotonia cal anar variant la velocitat, el volum i l'altura. I, sobretot, jugar amb la pausa –és a dir, el silenci–, que té un paper fonamental en el ritme del discurs.

L'**entonació** serveix per organitzar el contingut de les frases. Fem lluir l'entonació quan parlem amb un punt de teatralitat, com un mestre a educació infantil o un actor de teatre, i quan accentuem l'entonació parentètica i l'enumerativa, per exemple. Es tracta de la musicalitat o cantarella amb què pronunciem les frases.

El **ritme**, vinculat al a velocitat, serveix per transmetre actituds i energia. Recomanem alternar la velocitat de les paraules que diem. La lentitud, 110-120 paraules/minut, és útil per a la introducció i la conclusió i per subratllar continguts determinats, mentre que en el desenvolupament sovint arribem a les 150-180 paraules/minut. També recomanem parlar més lentament en la mesura que l'auditori sigui gran, sobretot si s'usa micròfon o es parla des del damunt d'una tarima. Com que en parlar més

de pressa, el to de la veu es fa més agut, cal vigilar que no es tensi excessivament i que no quedi afectada la dicció. Però, sobretot, la protagonista aquí és la pausa o velocitat zero, per destacar continguts, atraure l'atenció dels oients i marcar les parts del discurs.

La **intensitat**, vinculada al volum, serveix per destacar continguts. A banda d'assegurar-se que tots els oients puguin sentir bé el qui parla, és bo d'intensificar o disminuir el volum de la veu per subratllar continguts importants o per atraure l'atenció dels oients i això és pot fer intensificant el volum de la síl·laba tònica o de la primera síl·laba d'algunes paraules clau o bé de frases senceres.

Poso llum al moviment del cos

Més amunt dèiem que la veu transmet l'emotivitat del parlant; però, sobretot, llegim les emocions en la cara i en el cos del nostre interlocutor. Concretament, "parlen" la mirada, les mans i el moviment del cos, que "ballen" amb la veu, van alhora, perquè estan regits pel mateix hemisferi del cervell, el dret. Desxifrar el codi del llenguatge corporal és complex i molt variat arreu de les cultures i al llarg del temps, i cal fugir sempre de la interpretació d'un gest aïllat, sense tenir en compte la resta de la gestualitat, la veu i el context en general.

La **mirada** s'associa a la connexió i la interpretem en el context del rostre i del cap sencer. Per posar llum a la mirada, somriem amb els ulls –i, si escau, també amb la boca–; busquem el contacte visual amb tots els oients durant els 30 primers segons de parlar; si estem dempeus, acompanyem la mirada de l'oient fins a la pantalla de projecció i evitem de tancar els ulls uns segons, entre d'altres recomanacions.

Les **mans** s'associen a l'energia de l'orador i s'interpreten com a extensió dels braços. Aquí és bo de gesticular a l'altura d'entre la cintura i les espatlles; de marcar les parts del discurs i de subratllar-ne els continguts més importants; de mostrar les mans als oients amb una gestualitat oberta; de vigilar que si parlem amb un objecte, paper, bolígraf... a les mans, aquest ha d'estar justificat per la seva utilitat; de no tocar-se el cap (la cara, les ulleres, els cabells, la barba...) ni la roba i d'evitar d'assenyalar els oients amb el dit índex (acusació) i el cel (amenança).

La **posició del cos** s'associa a l'autoritat i la seguretat. Recomanem de fixar-se en el moviment en general: la posició en l'espai, la manera de caminar, de seure i d'estar-se drets, la distància amb l'interlocutor, el moviment de les espatlles, la posició de l'esquena, de les cames i dels peus.

I fins aquí les característiques principals de cada un dels elements que intervenen en la tècnica del 3×3 en la comunicació oral. Encara podríem seguir reflexionant sobre la impressió general que transmetem, la gestió dels nervis previs a la intervenció, l'estil comunicatiu personal i col·lectiu, la roba que vestim, la gestió i el contingut del PowerPoint o de qualsevol altre recurs de suport visual, la importància i la preparació de la improvisació, les tècniques per memoritzar el discurs i tants altres aspectes que intervenen en la comunicació oral; però això ja serà per a una altra ocasió.

En el moment de tancar la presentació de la tècnica del 3×3, la resumim en una sola idea principal: **Tot comunica!** Són moltíssims els elements que intervenen en la comunicació humana i ens comuniquem, afortunadament, de maneres sempre diferents. Això ens podria estressar i paraitzar, però en realitat és una sort, un *divertimento*, poder jugar provant diferents aspectes de la comunicació, cadascú

segons el seu estil. Com sempre dic a les formacions: “Si aconseguixo que tots parreu igual, hauré fracassat”.

Àgueda Vallès i Elizalde

Lingüista i consultora en comunicació oral i escrita

📖 ÀGUEDA VALLÈS, FORMACIÓ, HABILITATS DIRECTIVES, LIDERATGE

ENTRADA PRÈVIA

Formació contínua. Avancem junts – Ariadna Rectoret i Jordi

ENTRADA SEGÜENT

Oportunitat i imperatiu d'adaptar les administracions – Xavier Marcet

Comentaris a La tècnica del 3×3 en la comunicació oral – Àgueda Vallès i Elizalde

Júlia Rubert Tayà ha dit:

RESPON ↩

15 DE JULIOL DE 2020 A LES 11:28 AM

Molt interessant i ben explicat! Explicat en directe, amb la veu i el cos en acció, encara ens va arribar amb més força!! Gràcies, Àgueda 😊

S'està carregant...

Deixa un comentari

Subscriu-te!

[Subscripció al blog](#)

Categories



Darrers posts

[Els 10 articles més llegits del 2023](#)

[L'Àrea de Sistemes d'Informació del CatSalut aposta per les metodologies àgils per al desenvolupament de productes – Maria Girona](#)

[Recerca *La governança del Codi ètic del servei públic de Catalunya. Fonaments i proposta.* L'experiència de participar com a mentor institucional en l'equip de recerca – Isidre Obregon](#)

[El padró, un deure que és un dret – Adam Majó Garriga](#)

Enllaços de l'Escola

[Web Escola d'Administració Pública de Catalunya](#)

[Blog de la Revista Catalana de Dret Públic](#)

[Blog de la Revista de Llengua i Dret](#)

Segueix-nos a Twitter

Els meus tuits

Etiquetes

aprenentatge comunicació dades obertes direcció pública Ester Manzano Peláez

formació gestió governança govern obert **innovació** Ismael Peña-López Jordi

Puigneró lideratge mentoria **Mònica Sabata** obrint finestres participació polítiques

públiques premis alfons ortuño **recerca serveis públics** smart city Smart City Expo World Congress

Tatiana Fernández tecnologia teletreball transformació digital **transparència** valors ètica

Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya

Avís legal

D'acord amb l'article 17.1 de la Llei 19/2014, la **Generalitat de Catalunya** permet la reutilització dels continguts i de les dades sempre que se'n citi la font i la data d'actualització i que no es desnaturalitzi la informació (article 8 de la Llei 37/2007) i també que no es contradigui amb una llicència específica.

PÀGINES

Informació

Informació i presentació de posts

Información y presentación de entradas

Information about and presentation of posts

Information et présentation de billets de blog

ETIQUETES

aprenentatge comunicació dades obertes direcció pública Ester Manzano Peláez **formació** gestió
governança govern obert **innovació** Ismael Peña-López Jordi Puigneró lideratge mentoria **Mònica**
Sabata obrint finestres participació polítiques públiques premis alfons ortuño **recerca** serveis públics smart city
Smart City Expo World Congress Tatiana Fernández tecnologia teletreball transformació digital **transparència**
valors ètica

Powered by WordPress.com. de CrestaProject.