



COM COMUNICAR

50 *aholku eraginkor,
ahozko aurkezpenak
egiteko*



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH
Servei de Llengües i Terminologia

UAB

Universitat Autònoma de Barcelona
Servei de Llengües



Universitat de Girona
Servei de Llengües Modernes



COM COMUNICAR

Hitz gabeko lengoia:

Ahozko azalpen batean helarazten den informazioaren % 65 dator hitz gabeko lengoiaitik.

1. Keinuk

Hitzez adierazten dena nabarmendu, osatu, ordezkatu edo ezeztatu dezakete keinuk.

— Keinu irekiak erabili behar dira; esaterako, eskuak erakustea, besoak eta hankak luzatzea edo sorbaldak zabaltzea. Ez da mahairik, karpetarik, libururik edo antzeko objekturik jarri behar nor bere gorputzaren eta entzuleen artean. Eta, batez ere, ziurtatu behar da ikusle guztiek ikus dezaketela hizlariaren aurpegia.

— Diskurtsoarentzat lagungarriak diren eta ulermena errazten duten keinuk erabili behar dira; adibidez, neurri edo distantzia bat keinu bidez adieraztea, norabide bat seinalatzea, erritmo bat deskribatzea edo, bi ideia giltzarri aurkeztuko direla esatean, bi atzamar erakustea.

— Saihetsi egin behar dira urduritasunak eraginda zenbaitetan egiten diren keinu-‘tik’ak, hala nola boligrafoaz edo eraztunaz jolastea, ilea alboratzea edo betaurrekoak ondo ezartzea.

— Mugimendu leunak egin behar dira, saihetsi egin behar dira mugimendu zakarrak. Entzuleei bizkarra ez ematen saiatu behar da.

2. Begirada

Begirada eraginkor batek entzuleenganako komunikazio-zubiak sor ditzake: aukera gehiago sortzen dira arreta bereganatu eta hari eusteko, mezua helarazteko eta diskurtsoa ikusleen erreakzioetara egokitzeko feedback bat lortzeko.

— Begirada entzuleen artean partekatu behar da, denek senti dezaten begiratzen zaiela. Saihetsi egin behar da begirada aretoko gune batera mugatzea edo beti entzule berei begiratzea.

— Azalpenean zehar, begirada mota desberdinak txandakatu behar dira: radarra edo panoramikoa, laserra edo fokatua, eta ispilua edo ikusleengandik ikusizko erantzuna jasotzen duena. Entzuleengan hautemandako mugimendu eta erreakzioetara egokitu behar da diskurtsoa.

— Zintzoa izan behar du begiradak; hau da, begiak irekita, entzuleei aurpegira begiratu. Begirada motel edo beheranzkoak apatia sorrarazten du; eta entzule batekin ikusizko harremana egitean beste leku batera begiratzeak ziurtasun eza adierazten du.

— Ez da hutsera, lurrera edo sabaira begiratu behar, helburu jakin batez ez bada behinik behin. Saihetsi egin behar da gidoia irakurtzeagatik edo aurkezpenaren programako diapositibei adi egoteagatik ikusizko harremana galtzea.



3. Bolumena eta doinua

Ahotsak funtsezko zeregina du entzuleekin konektatzeko, mezua argi komunikatzeko, haien arretari eusteko eta, azken batean, emozioak helarazteko.

— Buruan izan behar dira aretoaren neurriak, ahotsa bolumen egokiz irits dakien, bai lehenengo ilaran dauden pertsoneri, bai urrutikoeneri. Zalantza izanez gero, komeni da bertaratutakoei galdetzea ea hizlariari ondo entzuten dioten hitz egiten duenean.

— Doinuak ez du monotonia edo aldaketa gutxikoa izan behar; komeni da, esaterako, adierazpen-perpausak eta galdera- edo harridura-perpausak txandakatzea, edo ahotsaz nabarmentzea azalpeneko hitz giltzarriak.

4. Erritmoa eta ebakera

Hizlari onak kontuan izan behar du bere ahotsak duen adierazteko gaitasuna, eta azaltzen ari den gaiari buruzko jakin-mina pizten saiatu behar du.

— Erritmo egokia erabili behar da, errazagoa izan dadin diskurtsoari jarraitzea. Erritmo geldoegiak monotonia-sentsazioa sortzen du; erritmo azkarregiak, aldiz, urduritasuna adierazten du.

— Une giltzarrietan astiroago joan behar da, eta hitzak nabarmentzeko edo ideiak banatzeko tartekak utzi behar dira; horrek ziurtasuna adierazten du, eta hala errazagoa da ikusleen arretari eustea edo hura berreskuratzea.


— Hitzetako silabak argi eta garbi ahoskatu behar dira; saihestsi egin behar da soinuak arduragabe ahoskatzea.

5. Jantzkerak

Jantzkerak bat etorri behar du hizlariaren izaerarekin; baita aurkezpenaren helburuarekin, erregistroarekin eta testuinguruarekin ere.

— Azalpenaren testuingurua kontuan duen jantzkerak hautatu behar da, betiere norberaren izaerari uko egin gabe. Esaterako, baliteke harrigarri gertatzea, ohiko ez diren lekuetan, takoi altuko zapatak eta gorbatak edo, beste muturrean, jantzi urratu edo zulatuak.

— Hizlariaren itxura proiektatzen lagundu dezakeen jantzkerak hautatu behar da, entzuleengan izan dezakeen eragina kontuan izanda.



Hitzezko lengoaia: Ahozko aurkezpen batean helarazten den informazioaren % 35 besterik ez dator hitzezko lengoiaitik.

6. Ordena eta egitura

Entzuleek hauteman dezaketen ordena eta egitura bat dituen azalpena errazagoa da jarraitzen, ulertzen eta gogoratzen.

— Diskurtsoa atalka antolatu behar da. Antolaketa klasikoena hau da: sarrera, mamia eta ondorioak; baina badira beste batzuk ere hura bezain baliagarriak direnak.

— Azalpena garatzeko bide bat hautatu behar da, diskurtsoa dentsoa edo desordenatua izan ez dadin. Hainbat irizpide daude ordenatzeko:

- Garrantzia (Zein da informaziorik garrantzitsuena? Zein dira bigarren mailako ideiak?)
- Logika (Zein datu edo kontzeptu jakin behar dute lehendabizi entzuleek?)
- Kronologia (Zer gertatuko da lehendabizi?)
- Interesa (Zein gaik sortzen du interesik handiena entzuleengan?)
- *Zoom-a: zoom in* (ikuspegi orokorretik xehetasunetara), *zoom out* (alderantziz)

— Diskurtso-lokailuak erabili behar dira; alegia, ideiak eta diskurtsoaren zatiak antolatzeko, erlazionatzeko eta kohesionatzeko hitzak. Adibidez:

Azalpenari hasiera emateko: *L'objectiu d'aquesta l'exposició és... / Parlaré en primer lloc de... / D'entrada...*

Hitz-tarteak edo adibideak txertatzeko: *"Adibidez,..." / "Kasu horretan gertatzen den bezala, ..." / "Ildo beretik, gogoan izan dezagun..."*

Diskurtsoa egituratzeko: *"Lehendabizi, ..." / "Bigarrenik, ..." / "Batetik..., bestetik..." / "Azkenik, ..."*

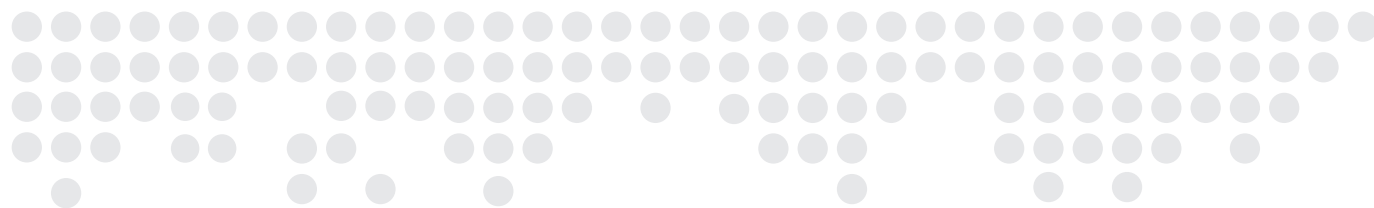
Gai bat berrartzeko: *"Hasieran ikusitakora itzuliz, ..." / "Arestian esan dudanez..." / "Lehenxeago azaldu dut..."*

Erlazio logikoak sortzeko: *"Horren ondorioz, ..." / "Horrekin demostratzen da..." / "Beraz, ondorioztatzen dugu..."*

Amaiera emateko: *"Amaitzeko, azken alderdia aztertuko dugu..." / "Laburbilduz, ..." / "Amaitzeko, ..." / "Ondorio gisa..."*

— Diskurtsoaren egituran kokatzen laguntzen duten leku- eta denbora-baliabideak erabili behar dira; esaterako, *"Ikusi dugu dagoeneko..." / "Orain, honetaz hitz egingo dugu..." / "Lehendabizi [...] ikusiko dugu, eta, ondoren, komentatuko dugu..."*

— Diskurtsoari arintasuna emateko, komeni da aurrez emandako informazioa errepikatu eta informazio berriarekin lotzea. Adibidez, *"Orain arte [...] ikusi dugu, eta orain [...] ikusiko dugu." / "Hau lehen esan dugunarekin lotuta dago; izan ere..."*



7. Hiztegia

Azalpen batean erabiltzen den hiztegiak gaiaren, entzuleen, formaltasun mailaren eta komunikazio-helburuaren arabera izan behar du.

— Gaiarekin, ikusleen ezaupideekin, formaltasun mailarekin eta komunikazio-helburuarekin bat datorren lexikoa hautatu behar da.

— Termino teknikoak zuzen erabili behar dira. Esaterako, epaiketa hitza zehatzagoa da auzi hitza baino, eta, era berean, entzule mota askok ulertzeko modukoa.

— Erdarakadak modu kontzientean erabili behar dira. Esaterako, euskarazko azalpen batean ingelesezko termino bat erabiltzeak ideia bat azpimarratzeko balio dezake, baina baliteke ikusleei handiustea edo arduragabea iruditzea ere. Kasu bakoitzean aztertu behar da komeni den ala ez.

— Saihetsi egin behar da hitz egokia aurkitzen ez delako erabilera anitzeko hitzetara jotzea. Adibidez, "gauza", "gai", "delako hori", "arazoa" eta abar.

8. Sintaxi

Esaldi labur eta sinpleak eraikiz gero, argiagoa eta ulertzeko errazagoa izango da mezua.

— Saihetsi egin behar da oso esaldi luzeak erabiltzea; litekeena da entzunezko azalpen batean jarraitzeko zailagoak izatea testu irakurri batean baino.

— Zenbait lokailu ez dira gehiegikeriaz erabili behar; bestela, baliteke tik linguistiko bihurtzea. Lokailu ohikoenetariko batzuk hauek dira: "hau da,...", "orduan,...", "beraz,...", "esan nahi dut..." eta abar.

— Mugatu egin behar da komodin fonetikoaren erabilera: "eee...", "baaa..." eta abar.

9. Argitasuna eta zehaztasuna

Azalpen bat argia eta zehatza dela diogu erabiltzen diren hitz eta egiturak hartzaileek arazorik gabe uler ditzaketenean eta, gainera, elementurik soberan ez dagoenean.

— Erregistro linguistikoa komunikazioaren testuingurura egokitu behar da. Ez da gauza bera esatea "Sortutako kaka-nahasteari konponbide bateratu bat eman zitzaion" (erregistro informala), edo "Sortutako desadostasunari konponbide bateratu bat eman zitzaion" (erregistro formala) esatea.

— Terminologia entzuleetara eta haiek gaiari buruz duten ezaupideetara egokitu beharra dago, azalpena ulergarria, atsegina eta eraginkorra izango bada. Adibidez, testuinguru akademiko batean, ezinbestekoa da terminologia espezializatua erabiltzea ezaupideak zehaztasunez azaldu eta helarazteko.

— Saihetsi egin behar dira behar-beharrezkoak ez diren edo bista-bistakoak dira edukiak nahiz azalpenak.



10. Informazio-dentsitatea

Informazioz ginkargatutako azalpen bat astuna eta barneratzeko nekeza gerta liteke.

— Arindu egin behar da azalpena, barneratzeko errazagoa izan dadin. Izan ere, ahozko zuzeneko azalpen batean, hartzaileak azalpenari jarraitzeko baliabide gutxiago ditu idatzizko testu batean baino: ezin du atzera jo, ezta informazioa jasotzeko abiadura doitu, eta abar.

— Komeni da hitzak edo esaldiak errepikatzea ideia bat azpimarratzeko. Adibidez, "Inportatzaileek bidezko prezioa bermatzen diote ekoizleari, merkatuaren gorabeherak zein direla ere. Eta, *bidezko prezioa bermatzeaz gainera*, interes baxuko eta epe luzeko kredituak ere ematen dituzte inportatzaileek."

— Azalpeneko terminoak edo ideiak nabarmentzeko garrantzi-markatzaileak erabili behar dira, hartzaileak zerbaiten garrantziaz konturatu daitezzen. Adibidez, "*Oso da garrantzitsua* bidezko merkataritzaren eta ohiko merkataritzaren arteko aldeak zein diren argi geratzea."

— Galdera erretorikoak erabili behar dira informazioa arintzeko, azalpenari tonu-aldaketa bat eransteko eta elkarrizketa-dinamika bat antzeratzeko. Esaterako, "Zein dira bidezko merkataritzako dendak zereginak? Ohiko dendak moduan saltzera mugatzen dira, ala badute beste eginkizunen bat? Ea... bidezko merkataritzako dendak salmenta-puntuak dira, jakina, baina bidezko merkataritzarekiko sentsibilizazioa eta hedapena ere lantzen dute.

— Azalpen dentso eta monotonoak ekiditeko, ahotsaren adierazkortasunarekin jolastu behar da. Adibidez, komeni da azalpeneko hitz giltzarriak ahotsez nabarmentzea.

Interesa eta eraginkortasuna: entzuleen arretari antzeman eta eusteko, eraginkortasunez erabili behar dira, bai hitzezko lengoaia, bai hitz gabeko lengoaia

11. Euskarriak

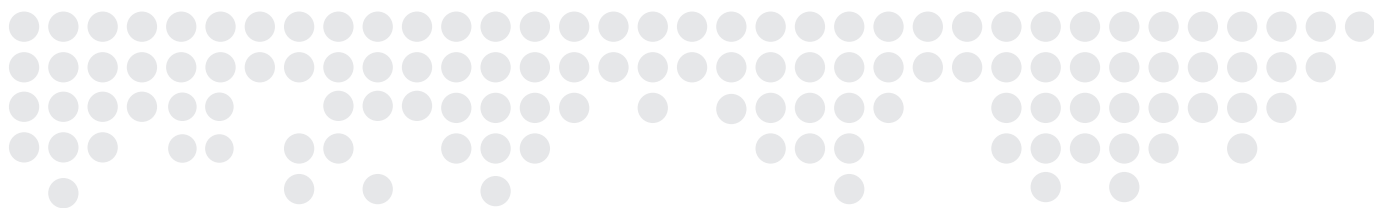
Diapositiba-aurkezpenak, bideoak, dokumentu inprimatuak edo beste euskarri batzuk baliagarriak dira arreta erakartzeko, adibideak azaltzeko, azalpenaren egitura zehazteko eta kontzeptu konplexuak ulertzen laguntzeko.

— Aretoko baldintzekin bat datozen euskarriak erabili behar dira.

— Ikus-entzunezko baliabideak erabiliz gero, helburua kontuan izanda hautatu behar dira. Adibidez, diapositiba-aurkezpen bat lagungarria izan daiteke azalpenaren hariari jarraitzeko; edo bideo bat baliagarria izan daiteke ideia bat adibide bidez adierazteko.

— Aretoko guztitik ondo ikus daitezkeen neurriak hautatu behar dira irudietarako eta letretarako; audioaren bolumena, halaber, argi entzuteko moduan ezarri behar da.

— Garrantzitsua da tipografia egokia hautatzea ere. Adibidez, *Sans Serif* tipografia (*Arial, Lucida, Verdana...*) hobeto irakurtzen da pantailan *Serif* tipografia (*Times New Roman, Garamond...*) baino.



- Irudiei, grafikoei eta taulei izenburuak jarri behar zaizkie, eta baliozkoak direla egiaztatzen duten informazio-iturriak erantsi behar zaizkie.
- Euskarriei estilo bateratua ezartzen saiatu beharra dago: letra-tipoan, koloreetan eta abarretan.
- Trantsizio eta animazio gehiegi ez dira erabili behar, arreta galaraz baitiezaiekete entzuleei.
- Aurrez jakin behar da azalpeneko puntu desberdinak nola adieraziko diren; saguaren erakusleaz edo laser-erakusle batez.
- *In situ* egiaztatu behar da dena behar bezala dabilela eta erabiltzen badakigula. Adibidez, komeni da egiaztatzea behar diren programak instalatuta daudela, soinua aktibatuta dagoela, kanoia konektatuta dagoela, erakuslea badagoela eta, behar izanez gero, eskatu egin behar dela, eta abar.

12. Ondorioak

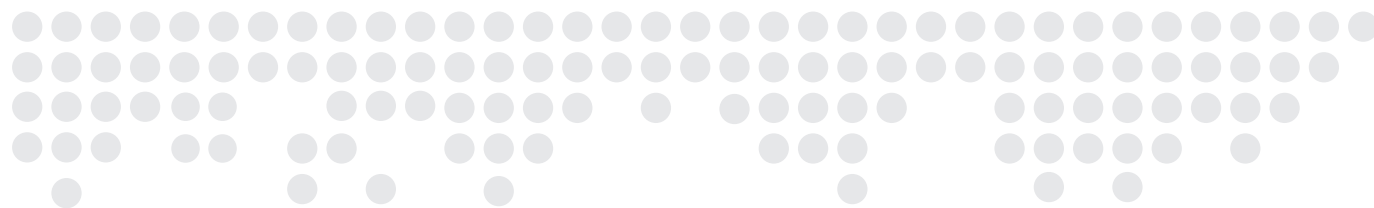
Ondorioak garrantzitsuak dira; izan ere, azalpenean egin diren galderai, hipotesiei edo helburuei erantzun zehatza ematen diete.

- Ondorio bakoitza zuzenean lotu behar da hasierako galderekin, hipotesiekin edo helburuekin. Ondorioak aurkezteko, lokailuak erabiltzea komeni da, hala nola “Laburbilduz,..” / “Amaitzeko,..” / “Azkenik,..”
- Ondorio bakoitza argi, labur eta zuzen azaldu behar da. Horretarako, hobe da aditzak erabiltzea izenak baino, hobe da boz aktiboa pasiboa baino, eta saihesti egin behar dira orokortzeak eta zalantza-ondorioak diren kausa-ondorio erlazioak.
- Iraunkortasun-inpresioa sortzea komeni da. Helburu hori lortzeko gomendatzen den baliabide bat da azalpena borobiltze-formula batez amaitzea: gaiari buruzko galdera irekiak, etorkizunari buruzko hausnarketak eta abar.

13. Gaia menderatzea

Azalpenaren oinarritzko gaia sakonki aztertzeak nork bere azalpena eraikitzen eta segurtasunez jokatzeko laguntzen du.

- Erreferentziazko dokumentu-iturriak kontsultatu eta, beste batzuen ikerketak aztertuz eta zer neurritan datorren bat ala ez hausnartuz, nork bere azalpena eraiki behar du.
- Zorrotza izan behar da ideia nagusiak eta kontzeptu giltzarriak hautatzean eta azaltzean.
- Ikuspegi jakin bat arrazoitzeko argudio sendoak eraiki behar dira, eta ideien bat, datuen bat edo testu-zatiren bat beste egile batean baldin bada, aipatu egin behar da plagiorik egin ez dadin.
- Egin litezkeen galderak segurtasunez erantzun behar dira; arretaz entzun, eta lasai pentsatu behar da erantzuna. Galderaren bati erantzuten ez badakigu, komeni da zergatik azaltzea eta entzuleari aukera ematea beste une batean bildu eta hitz egiteko.



14. Arreta eta interesa

Entzuleekin konektatzeko, komunikazioaren parte direla sentiarazi behar zaie, eta, ahal den neurrian, azalpena haien erreakzioetara egokitu.

- - Azalpenaren gidoia prestatzean, helburua zehaztu behar da, entzuleen ezaupideei eta espero dutenari buruz ahalik eta informazio gehien bildu behar da, argi eta garbi jakin behar da zer esan nahi den, eta egitura argi eta ordenatu bat hautatu behar da azalpenerako.
- Entzuleen interesa hasieratik bereganatzeko, kontuz hautatu behar dira sarrerako hitzak.
- Buruz ikasi behar dira azalpenaren ideia nagusiak eta ordena; gidoi gisa erabili behar dira.
- Giro atsegina sortu behar da; horretarako, tarteka umorea erabili, azalpenaren gaiari buruzko jakin-mina sortu (aurrerago erantzungo diren galderak eginez, esaterako), pasadizoak kontatu eta abar egin daiteke.
- Azalpenak garbia, zehatza eta ordenatua izan behar du, eta, egitura argiagoa gerta dadin, azalpenaren atalak ordenatzeko eta lotzeko hitzak erabili behar dira. Adibidez: "Lehendabizi,..." / "Azaldu berri dugunez,..." / "Aurrerago ikusiko dugu..."
- Entzuleen mugimenduei begiratu behar zaie, egiaztatzeko ea adi edo aspertuta dauden, eta, beharrezkoa izanez gero, egokitu egin behar da azalpena, arreta bereganatzeko.

15. Iraupena

Mugatua da hartzailearen arreta aktiboaren iraupena. Denbora logikaz eta eraginkortasunez banatzeko, komeni da azalpena aurkezpena baino zenbait egun lehenago entseatzea.

- Aurkezpenak ez du aurrez ezarritako iraupena baino ez luzeagoa, ez laburragoa izan behar.
- Denbora logikaz eta modu eraginkorrean banatu behar da. Adibidez, honelako banaketa bat planifikatu daiteke: sarrerari % 10eko iraupena eman, azalpenaren mamia % 70 inbertitu, eta ondorioak aurkezteko % 20 utzi.

Erreferentziak

UABko, UPCko, UPFko, UBko, UdGko, UdLko, URVko, UOCo eta UVICeko hizkuntza-zerbitzuak. Argumenta [linean].artzelona, 2006ko iraila [kontsulta-data: 2010-03-23]. 9. unitatea. Ahozko azalpena. Conxita Golanó. Hemen, eskuragarri: <http://www.uab.cat/servei-llengues>

