



# ***ATECE***



**ASOCIACIÓN PROFESIONAL TELEOPERADORES DE EMERGENCIAS DE CEUTA**

## **Técnicas de Comunicación**

## Índice

Presentación.	1
Que son las Relaciones Humanas	2
Factores que Intervienen en las Relaciones Humanas	2
Mandamientos de las Relaciones Humanas	3
Para Conversar se Necesitan Dos	4
Una Buena Comunicación Oral Requiere	6
Aprendamos a Escuchar	6
Consejos Para Superar las Barreras de la Comunicación	7
Rumor	8
Clases de Rumor	9
Técnicas de Participación Oral	10
Técnicas de Participación Oral Individual	
Charla	11
Conferencia	13
Discurso	15
Técnicas Participación Oral Colectiva	
Dialogo	17
Entrevista	18
Discurso	20
Debate	22
Mesa Redonda	24
Simposio	27
Panel	29
Foro	31
Philliph	66 33
Juicio Educativo	35
Seminario	37
Congreso	39
Bibliografía	41

## **Presentación**

El presente manual, recopila una serie de artículos sobre “Comunicación y Técnicas de participación Oral”, que se han divulgado por medio de las pizarras institucionales, ubicadas en los diferentes centros de trabajo.

Este compendio tiene tres objetivos fundamentales:

Atender la solicitud de trabajadores de la institución de publicar un documento de este tipo.

Fomentar una buena comunicación entre los funcionarios.

Asesorar a las diferentes dependencias en la organización de seminarios, mesas redondas y conferencias, entre otras.

Esperamos que esta información sea de gran utilidad para el éxito de sus actividades.

## ¿QUE SON LAS RELACIONES HUMANAS?

**A**lgunos creen equivocadamente, que un buen ambiente de relaciones humanas, es aquel en que no hay discrepancias entre las personas y que todo marcha perfectamente. El que este bien puede ser un “clima artificial” de hipocresía y falsedad.

Por el contrario, las auténticas relaciones humanas son aquellas en que a pesar de las divergencias lógicas entre las personas, hay un esfuerzo por lograr una atmósfera de comprensión y sincero interés en el bien común.

La manera más simple de describir las relaciones humanas son:

La forma como tratamos a los demás y... cómo los demás nos tratan a nosotros.

## FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS RELACIONES HUMANAS

### Respeto:

Aún cuando no se comparta un punto de vista, conviene considerar las creencias y sentimientos de los demás.

Usted depende de los demás y es importante comprender y que lo comprendan.

### Comprensión:

Aceptar a los demás como personas, con sus limitaciones, necesidades individuales, derechos, características especiales y debilidades. La comprensión y la buena voluntad son la clave de las Relaciones Humanas

### Cooperación:

Es la llave del bienestar general. Trabajando todos por un mismo fin, se obtienen los mejores resultados y beneficios.

### Comunicación:

Es el proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción.

### Cortesía:

Es el trato amable y cordial, facilita el entendimiento con los demás, permite trabajar juntos en armonía y lograr resultados. La cortesía cuesta poco y vale mucho.

## MANDAMIENTOS DE LAS RELACIONES HUMANAS

- Háblele a la persona amablemente, no hay nada tan agradable como una frase alegre al saludar.
- Sonría a la gente, se necesita la acción de 25 músculos para fruncir el ceño y solo 15 para sonreír.
- Llame a las personas por su nombre, la música más agradable para el oído de cualquiera es el sonido de su nombre.
- Sea agradable, amigable y cortés, si desea tener amigos.
- Sea cordial, hable y actúe como si todo lo que hiciera fuera un placer.
- Interésese verdaderamente en las personas, puede simpatizar con ellas y todo si se lo propone.
- Sea generoso para hacer resaltar las buenas cualidades y cuidadoso al criticar.
- Tenga consideración hacia los sentimientos de los demás, se lo agradecerán.
- Tome consideración a los demás, en toda controversia hay 3 opiniones o puntos de vista: el del otro, el suyo y el correcto.
- Esté dispuesto a prestar servicio, lo que más cuenta en la vida, es lo que hacemos por los demás.

*Inténtelo, no cuesta nada y solo obtendrá beneficios*

## Para Conversar... se Necesitan Dos

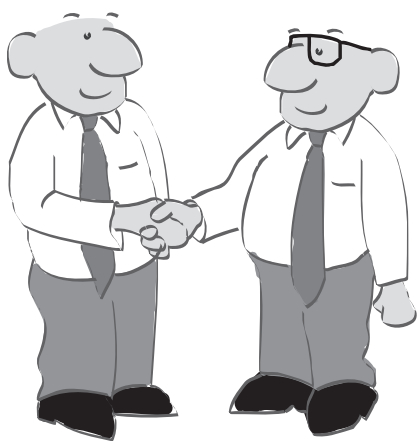
La conversación es el medio más importante que tenemos para comunicarnos oralmente, por eso el respeto a las opiniones del otro es fundamental; si no lo hago no podré establecer un diálogo, entonces solo escucharé mi opinión ...

Escuchar es mucho más que limitarse a captar sonidos con nuestro sentido del oído, es más que oír. Es atender a lo que se nos dice, interiorizarlo, comprenderlo y traducirlo en algún tipo de respuesta: una acción, una exclamación, una respuesta, un sentimiento.

El saber escuchar enriquece la comunicación, ya que nos permite apreciar los puntos de vista de los demás y establecer un verdadero diálogo, con intercambio de ideas, apreciaciones y razonamientos.

Al escuchar pongo atención a mi interlocutor, oigo lo que me dice, y lo confronto con la expresión de sus ojos, los movimientos de su cuerpo, de su rostro; así completo el mensaje que él me ha querido comunicar.

Al escuchar no miro hacia otras partes, ni de un lado a otro; tampoco paseo mi vista alrededor de la persona, como buscando a otra persona.



Al escuchar estoy atento a lo que se me está diciendo, no dejo volar mi imaginación ni mis pensamientos, me concentro en lo que estoy y lo disfruto.

Nunca interrumpo abruptamente a quien me habla, espero el momento oportuno para hacerlo y me disculpo por ello... pero es que yo también tengo cosas importantes que decir.

Si no entiendo algo y tengo alguna duda, pregunto, pido que me aclaren lo que acaban de decir; así evito malos entendidos y confusiones que podrían afectar la relación.

Pero sobre todo, lo que dicen aquí, no lo ando repitiendo por ahí, o sea que no participo de chismes y rumores.

## UNA BUENA COMUNICACIÓN ORAL REQUIERE DE

- Sencillez en el discurso.
- Empleo mínimo de palabras.
- Hablar en forma concisa y lógica.
- Fuerza expresiva.
- Considerar que el que escucha es un ser humano.

## APRENDAMOS A ESCUCHAR

- ¡Deje hablar!
- Muestre su interés al escuchar.
- Elimine distracciones.
- Póngase en los zapatos del otro.
- Sea paciente (no interrumpa).
- Controle sus emociones.
- No caiga en la tentación de la crítica.
- Pregunte.



## **CONSEJOS PARA SUPERAR LAS BARRERAS EN LA COMUNICACIÓN**

- Escuche todo lo que la otra persona le esté comunicando aunque le disguste.
- No emita un juicio sobre el mensaje a partir de sus prejuicios o estado emocional.
- Escuche todos los puntos de vista de quienes intervengan en una conversación o discusión.
- Planifique la forma como va a comunicar algo.
- No exprese una opinión si no está seguro de lo que está diciendo.
- Verifique el efecto que su comunicación produce en el receptor.
- Trate de ser lo más objetivo posible cuando exprese una opinión.
- No exagere sus sentimientos para tratar de convencer a la otra persona.
- Considere siempre los sentimientos ajenos.
- No descalifique una opinión porque no es suya.

## EL RUMOR

El rumor significa un escape a las tensiones emocionales del ser humano las cuales son alteradas por cualquier cambio que ocurra a su alrededor y que amenace su seguridad.

- Representa un medio más de comunicación.
- Circula en la comunicación informal y responde al marco de referencia del que envía el mensaje.
- Se puede generar a partir de la versión verdadera o falsa, lo cierto es que el relato va perdiendo su autenticidad.
- Es un espejo del "alma interna" de las relaciones jerárquicas entre los empleados y sus jefes, así como de los antagonismos y rivalidades que prevalecen entre los miembros de una organización.
- Condiciona el pensamiento, además de crear y alimentar el tema deseado por los instigadores.

## CLASES DE RUMORES

### **Optimistas:**

Confunden los deseos con la realidad.

### **Pesimistas:**

Exponen temores o ansiedades.

### **Maliciosos:**

Buscan generar discordia mediante el ataque a los integrantes de un grupo determinado.

## ¿Qué motiva la creación de un rumor?

El temor, la esperanza, la hostilidad, la curiosidad y la falta de información.



## Cura contra el rumor

Comunicación oportuna, eficiente y eficaz tanto en los niveles formales como informales de la organización.

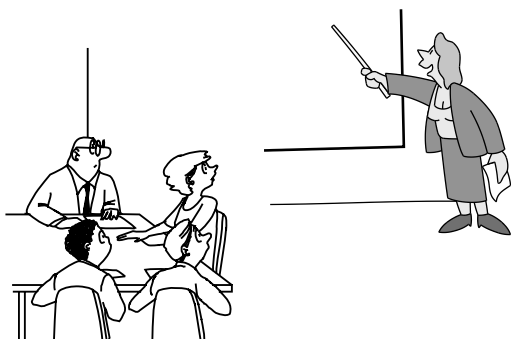
Determine objetivamente sus causas, confronte las noticias tergiversadas, explique la situación real y no rehuya a las aclaraciones.

## TÉCNICAS DE PARTICIPACIÓN ORAL

Una presentación oral de un tema frente a un grupo puede hacerse en forma individual o colectiva. Hay diferentes maneras de realizar una actividad de comunicación oral, siguiendo procedimientos diversos, formales e informales que facilitan el proceso, dependiendo del objetivo, del tema, y público, entre otros. Estas técnicas se agrupan en:

### Técnicas de Participación Oral Individual

- Charla
- Conferencia
- Discurso



### Técnicas de Participación Oral Colectiva

- Diálogo
- Entrevista
- Discusión
- Debate
- Mesa Redonda
- Simposio
- Panel
- Foro
- Seminario

## TÉCNICAS DE PARTICIPACIÓN ORAL INDIVIDUAL

### CHARLA

#### Definición

Reunión de personas donde un expositor proporciona la información y dialoga con el resto.

#### Objetivo

Transmitir información, crear un estrado mental o punto de vista.

#### Características

- ⇒ Informal
- ⇒ Tono de conversación
- ⇒ El público puede interrumpir para hacer preguntas
- ⇒ No debe ser leída
- ⇒ Normalmente el auditorio conoce algo del tema
- ⇒ Utilización de frases de buen humor
- ⇒ El expositor puede hacer preguntas al público
- ⇒ No debe durar más de una hora
- ⇒ El expositor puede desplazarse por el estrado o la sala

## Organización

En algunos casos la charla no requiere preparación escrita ya que el público puede guiarla con las preguntas.

El expositor puede ser presentado al público o autopresentarse.

El desarrollo de la exposición se hace de manera de conversación con el auditorio.

Si no ha habido preguntas durante la exposición, al finalizar ésta, el expositor debe motivar al auditorio para que las haga o hacer él preguntas para comprobar el grado de asimilación del tema. Al concluir se le agradece al público su colaboración.

## Recomendaciones

- Esta técnica es adecuada cuando se trata de grupos pequeños en que se facilita la participación del público.
- El expositor puede iniciar su participación haciendo una pregunta al auditorio.

## CONFERENCIA

### Definición

Reunión de personas que escuchan frente a frente la información que otra proporciona.

### Objetivo

#### Dependiendo del tema, pueden ser:

Presentar información de manera formal y directa.

Plantear información especializada.

Identificar una problemática general o un aspecto de ésta.

Motivar a un grupo.

Compartir las experiencias de una persona.

Proporcionar información experta con continuidad.

### Características

- ⇒ Técnica formal: La comunicación, durante la exposición, se da en solo un sentido.
- ⇒ Los oyentes, al final de la exposición pueden hacer uso de la palabra en forma oral o escrita, aclarar puntos, dudas o hacer un planteamiento distinto.
- ⇒ El expositor puede hacer uso de ayudas audiovisuales.
- ⇒ El expositor puede desplazarse por el estrado.
- ⇒ La exposición no debe sobrepasar de la hora ni ser menor de veinte minutos.

## Organización

Requiere de preparación por parte del expositor. Se inicia saludando brevemente al auditorio.

Al finalizar la exposición el conferenciante debe indicar al público que pueden hacer preguntas.

## Recomendaciones

Es adecuada una conferencia cuando:

- Los asistentes no tienen suficiente información o experiencia con respecto a determinado tema.
- Se desea transmitir información a grupos grandes.
- Dan a conocer políticos o procedimientos que deban ser puestos en vigor inmediatamente.
- No se dispone de tiempo para preparar la información en forma escrita.
- Hay disposición de personas expertas que poseen información de importancia y que tienen aptitud y deseos de impartirla.



## DISCURSO

### Definición

Razonamiento oral persuasivo de alguna extensión, dirigido a un público por una sola persona.

### Características

- ⇒ Es formal.
- ⇒ Debe llevar encabezamiento (saludo individual o colectivo en orden jerárquico).
- ⇒ El hablante requiere ser presentado por otro individuo.
- ⇒ General mente el expositor se mantiene en un solo lugar.
- ⇒ No deben utilizarse ayudas audiovisuales.
- ⇒ Los gestos deben ser muy significativos.

### Organización

Redactarse con anterioridad.

Introducción debe reunir tres condiciones:

Captar la atención

Asegurar el favor y el respeto hacia el orador

Preparar el auditorio

## Recomendaciones

De acuerdo con la circunstancia el expositor puede iniciar su discurso:

- Haciendo referencia al tema o a la ocasión.
- Formulando una pregunta retórica.
- Presentando una declaración sorprendente.
- Citando una frase o el fragmento de un texto.
- El desarrollo del discurso se realiza tratando de mantener el interés del público.
- Para finalizar el discurso es necesario fijar la atención del auditorio en el tema central y el propósito del discurso.

## Algunas formas de terminar un discurso son

- Lanzar un reto o exponer una petición.
- Presentar un resumen del contenido.
- Reproducir o citar un texto.
- Aportar una frase persuasiva, ya sea para inducir a las creencias, o a la acción.

## TÉCNICAS DE PARTICIPACIÓN ORAL COLECTIVA

### ▼ DIALOGO

#### Definición

Conversación que realizan dos personas conocedoras de un tema ante un grupo. Puede adoptar la forma de una conversación sencilla o complete.

#### Características

Es espontánea.

Se emplea el lenguaje coloquial

Se utiliza especialmente para tratar temas de la vida cotidiana, juegos, pasatiempos, sucesos importantes, obras literarias, etc.

El tema debe ser de interés general para el grupo y no solamente para los participantes en él dialogo.

La realizan dos personas ante un grupo.

Los participantes no deben

Olvidarse del auditorio que los escucha.

Iniciar o terminar la conversación sin emplear fórmulas de saludo y cortesía.

Permanecer largo rato silenciosos.

Hablar por hablar o hacerlo sin corrección.

Perder la mirada en actitud de desinterés, en vez de mirar de frente al interlocutor.

## ▼ ENTREVISTA

### Definición

Es una forma de comunicación oral de persona a persona, o ser con varias a la vez, que requiere la presencia física de los participantes.

### Características

Los temas no suelen ser ocasionales.

El fin es obtener información sobre algún asunto de interés.

Los temas se relacionan con los propósitos de la entrevista.

### Recomendaciones

- ▼ Preparar con anticipación las preguntas.
- ▼ Alentar al entrevistado para que hable.
- ▼ Resumir y reflejar los sentimientos expresados por el interlocutor.
- ▼ Repetir palabras del entrevistado para indicarle que nos gustaría que hablase de un punto determinado.
- ▼ Pesar las alternativas, de forma que el entrevistado reflexione acerca de su problema y llegue a una conclusión que sea suya.

## Tipos de Entrevista

### Dirigida

Se efectúa con base en preguntas y respuestas orales o mediante un cuestionario.

Persigue información para el entrevistador.

### No dirigida

El entrevistador alienta al entrevistado a que exprese sus propios pensamientos con gran libertad.

### De presión

Se utilizan las preguntas de forma brusca a fin de que el entrevistado se confunda y cede.

### Mixta

Es la combinación de dos o más técnicas de las antes citadas, según el objetivo que se persiga. En el transcurso de la entrevista se deben evitar

- ▼ Las preguntas indiscretas.
- ▼ Los juicios prematuros.
- ▼ Las discusiones.
- ▼ Los consejos.

## ▼ DISCUSIÓN

### Definición

Intercambio "cara a cara" entre personas que poseen un interés común para discutir un tema, resolver un problema o tomar una decisión.

### Características:

#### Cooperativa

##### Dinámica:

Puede haber cambio de opinión.

Decisiones se toman por acuerdo o consenso.

##### Informal:

Usualmente las reglas no son fijas para el número de hablantes o límite de tiempo. Busca la mejor solución.

Tono de conversación.

Clima democrático.

Se realiza en grupos de 6 a 20 personas.



## Organización

- ▼ Espontaneidad y libertad de acción en todo.
- ▼ Se nombra un coordinador y un secretario para que registre las ideas más importantes y las conclusiones.
- ▼ El coordinador formula el tema, los objetivos parciales y generales, las normas a seguir, tiempo de discusión y tiempo para cada persona.
- ▼ Los miembros del grupo analizan el asunto discutiendo los aspectos o facetas que son esenciales al propósito.
- ▼ La discusión debe ser cordial, cooperativa y ecuatoria, se debe evitar toda forma de agresividad, crítica sistemática, parcialidad y competición.
- ▼ Al final el coordinador hace un resumen y formula las conclusiones.

## Recomendaciones

- ▼ Cuando se quiere sopesar alternativas de solución con respecto a un problema o un tema determinado.
- ▼ Los participantes pueden colocarse en círculo, semicírculo o al frente de una mesa en que se sitúan el coordinador y el secretario.

## ▼ DEBATE

### Definición

Es una controversia oral entre varias personas para demostrar la superioridad de unos puntos de vista sobre otros.

### Características

#### Competitivo.

##### Estático:

generalmente las personas sostienen su punto de vista hasta el final.

Las decisiones se toman por votación.

##### Formal:

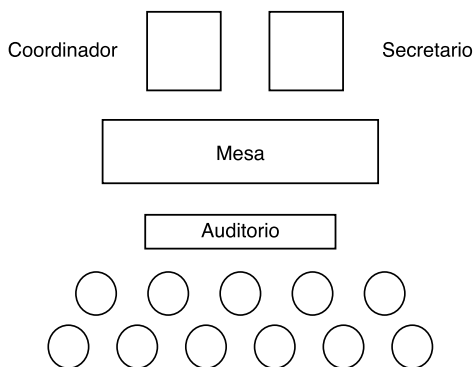
El coordinador establece reglas para la participación especialmente en cuanto al tiempo.

Busca la mejor solución a través de la argumentación y la persuasión.

Tono de discurso.

Atmósfera de disputa, en la que cada participante trata de imponer su punto de vista.

Grupo relativamente grande.





## Organización

- ▼ El coordinador (en algunos casos denominado presidente) controla el desarrollo, tiempo de exposición, orden de la misma, temas y subtemas por debatir.
- ▼ Debe haber un secretario que anote las ideas más importantes y las conclusiones.
- ▼ Los participantes pueden colocarse en círculo, semicírculo o al frente de la mesa donde se encuentra el coordinador y el secretario.
- ▼ El coordinador abre la sesión, formulando el tema, los objetivos y estableciendo las normas por seguir en cuanto a tiempo de discusión y tiempo para la intervención de cada persona.
- ▼ Somete el tema a discusión. Al final hace un resumen y enuncia las conclusiones.

## Recomendaciones

- ▼ Conocimiento técnico considerable del método empleado, así como un completo entendimiento del asunto considerado.
- ▼ Realizarse cuando se presentan posiciones contrarias alrededor de un tema.
- ▼ Puede hacerse un debate a raíz de temas que hayan provocado
- ▼ divergencias durante el desarrollo de una clase, una conferencia, etc.

## ▼ MESA REDONDA

### Definición

Exposición de diversos puntos de vista sobre un tema determinado, por parte de varios especialistas.

### Características

El número de expositores generalmente es de tres a seis, pero puede variarse.

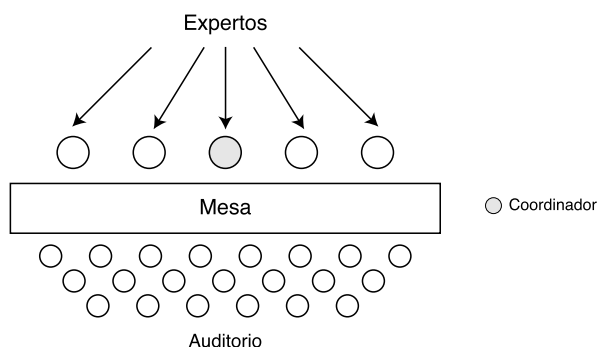
Es conveniente que no dure más de cincuenta minutos, para permitir luego las preguntas del auditorio.

Se exponen diferentes puntos de vista.



## Organización

- ▼ El moderador hace una reunión previa con los expertos, para coordinar el desarrollo, tiempo y orden de la exposición, temas y subtemas por considerar.
- ▼ Los participantes se sitúan detrás de una mesa, generalmente el coordinador se sienta en el centro y los expositores a su derecha e izquierda formando los respectivos bandos de opinión.
- ▼ El coordinador abre la sesión, menciona el tema que se va a tratar y presenta a los expositores. Comunica al auditorio que podrá hacer preguntas al final, y ofrece la palabra al primer expositor.
- ▼ Cada expositor hará uso de la palabra durante diez minutos aproximadamente. Si el orador se excede en el uso de la palabra, el coordinador se lo hace notar prudentemente.
- ▼ Finalizadas las exposiciones de los participantes, el coordinador hace un breve resumen de las ideas principales.
- ▼ El coordinador invite al auditorio a efectuar preguntas a la mesa sobre las ideas expuestas.



## Recomendaciones

- ▼ Además de la reunión previa es conveniente que los miembros se reúnan para intercambiar ideas unos minutos antes de comenzar la mesa redonda.
- ▼ Sentarse en semicírculo.
- ▼ El coordinador debe ser imparcial y objetivo en sus intervenciones, resúmenes y conclusiones. Debe tener agilidad mental, capacidad de síntesis, y prudencia en el tiempo que tome para su participación.
- ▼ Las preguntas del público no deben ser exposiciones sobre el tema, una vez contestadas no deben llevar a la discusión.
- ▼ Cuando el coordinador no es el mismo organizador, corresponde que éste haga la presentación de aquel al auditorio.
- ▼ Debe evitarse hacer discursos.
- ▼ No se debe salir del tema que se presenta.
- ▼ Los expositores deben prepararse con anterioridad.
- ▼ No se debe establecer discusión entre el auditorio y la mesa.

## ▼ SIMPOSIO

### Definición

Desarrollo de diferentes aspectos de un mismo tema o problema en forma sucesiva ante un grupo, por parte de un equipo de expertos.

### Características

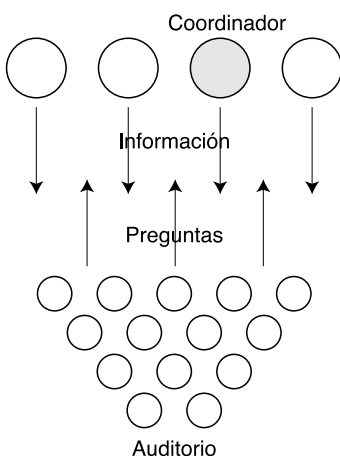
Los expositores pueden ser de tres a seis.

Cada expositor debe enfocar un aspecto correspondiente a su especialidad.

Las exposiciones no deben exceder los quince minutos, pero se puede variar el tiempo según el número de participantes, de modo que no invierta más de una hora.

Se presenta un resumen al final.

Participan diferentes expertos.



## Organización

- ▼ Elegido el tema, el organizador selecciona los expositores apropiados.
- ▼ Es conveniente realizar una reunión previa con los miembros del simposio, para intercambiar ideas, evitar reiteraciones en las exposiciones, establecer el orden de la participación y calcular el tiempo de cada expositor.
- ▼ El coordinador inicia el acto, expone claramente el tema que se va a tratar, así como los aspectos en que se ha dividido, explica el procedimiento por seguir y hace la presentación de los expositores al auditorio, luego cede la palabra al primer expositor de acuerdo con lo establecido en la reunión de preparación.
- ▼ El coordinador después de cada expositor, va cediendo la palabra a los demás miembros del simposio.

## Recomendaciones

- ▼ Finalizadas las exposiciones, el coordinador puede hacer un breve resumen o síntesis de las principales ideas expuestas.
- ▼ Si el tiempo y las circunstancias lo permiten, puede invitar a los expositores a intervenir nuevamente.

## ▼ PANEL

### Definición

Grupo de individuos competente y representativo de tendencias, opiniones o partidos diversos.

Núcleo de participantes que serán testigos de diferentes puntos de vista y núcleo de expertos que los exponen.

Intercambio de opiniones, en presencia de personas interesadas en el tema.

### Características

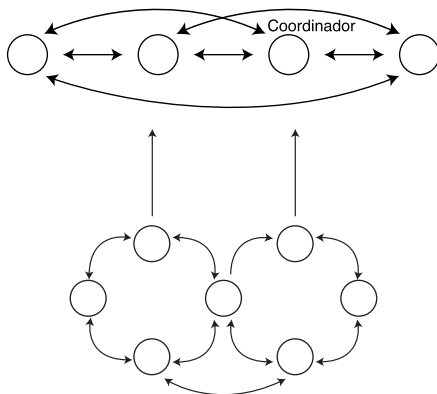
Corriente de comunicación entre un pequeño grupo muy comprometido y un grupo grande cuya actividad es limitada. Permite tomar decisiones. Se informa a las personas involucradas de las decisiones que se toman y de su motivo. Información mutua dentro de un grupo extenso, es uno de los métodos de información de sentido doble, bilateral, ascendente y descendente.

### Organización

#### ▼ Técnicamente comprende dos grupos

Los que discuten, reunidos alrededor de una mesa bajo la conducción de un coordinador.

Los participantes, sentados alrededor del panel o frente a él, de manera que puedan seguir el debate.



### ▼ El coordinador debe

Presentar a los miembros del panel.

Aclarar que todos pueden expresar su opinión.

Ordenar la conversación.

Intercalar preguntas aclaratorias.

Controlar el tiempo

Impedir que el panel se vuelva oratorio.

Canalizar las preguntas del auditorio hacia la mesa.

El grupo de participantes situado frente al panel no es inactivo.

Si uno de sus miembros quiere expresar algo, puede hacerlo.

Los miembros del grupo pueden expresarse enviando preguntas

u opiniones por escrito o llevando de la mano para que se

le conceda la palabra.

### Recomendaciones

▼ El coordinador puede conceder la palabra al público cada quince minutos.

▼ Los paneles tienden a ser especialmente adecuados para situaciones de estudio y aprendizaje de un tema o una problemática.



## ▼ FORO

### Definición

Grupo que discute un tema, hecho o problema, conducido por un moderador o coordinador.

### Características

Libre expresión de ideas y opiniones de todos los integrantes.

Permite la discusión de cualquier tema.

Es informal.

### Organización

- ▼ El coordinador inicia el foro explicando con precisión cuál es el problema para discutir.
- ▼ Señala las reglas del juego.
- ▼ Vencido el tiempo y agotado el tema, el coordinador hace una síntesis de las opiniones expuestas y extrae las posibles conclusiones.

## Recomendaciones

- ▼ Generalmente se realiza el foro a continuación de una actividad de interés general: una presentación teatral, una conferencia, un experimento.
- ▼ Puede constituir también la parte final de una mesa redonda, simposio, etc.
- ▼ De acuerdo con la actividad anterior, la técnica se llamará foro -debate, cine foro, disco - foro, etc.
- ▼ Formula una pregunta concreta y estimulante referida al tema.
- ▼ Distribuye el uso de la palabra.
- ▼ Limita el tiempo de las exposiciones.
- ▼ Controla la participación espontánea, imprevisible y heterogénea de un público numeroso y desconocido.

## ▼ PHILLIPS 66

### Definición

Consiste en dividir un grupo grande en otros más pequeños con el fin de facilitar la discusión. La denominación se deriva de la idea de seis personas que discuten un tema durante seis minutos.

### Características

Debe haber un coordinador general y uno en cada grupo.

Atmósfera informal por grande que sea el grupo, y participación de todos los presentes.

Alienta la división del trabajo y la responsabilidad.

Asegura la identificación individual con el problema que se trata.

Ayuda a liberar a los individuos de sus inhibiciones para participar, mediante la identificación de sus ideas con un grupo pequeño.

El tiempo de discusión va de 6 a 15 minutos.

### Organización

#### ▼ El coordinador general debe:

Explicar el procedimiento a todo el grupo.

Hacer división del grupo, numerando a los participantes.

Dar instrucciones generales. Nombrar o solicitar que se nombren coordinadores en cada grupo.

Entregar el material (si lo hay).

Controlar el tiempo.

Recoger informes en cada grupo.

### ▼ Variantes

Se puede disminuir a cuatro el número de miembros de una comisión.

Se puede aumentar a 15 minutos la discusión por comisión.

Se puede pedir a las comisiones que designe solamente un secretario que otorgue también la palabra.

### Recomendaciones

- ▼ Lograr que un grupo informe sobre sus intereses, necesidades, problemas, sugerencias, que luego podrán emplear en planteamiento de programas, actividades evaluaciones y normas de conducta.
- ▼ Para despertar la intervención subsiguientes a otros tipos de presentación.
- ▼ No se recomienda para tratar temas complejos, ya que el nivel de las personas es superficial.

## ▼ JUICIO EDUCATIVO

### Definición

Forma de discusión oral en la cual se trata de inculpar o liberar la pena a un individuo o entidad que se acusa ante la ley.

### Características

Semejante a un juicio personal con las características de la moralidad y publicidad.

Participa un grupo frente a un auditorio.

### Organización

Se selecciona un grupo de participantes y se asignan los siguientes papeles:

Un juez que dirige el juicio.

Fiscales.

Abogados de defensa.

Testigos (si se considera necesario).

Jurado.

Secretario de actas.

Acusado ( por sí o en representación de una entidad o grupo).

El público permanecerá escuchando y observando todos los aspectos relacionados con la forma de participación, discusión, empleo del idioma, tema etc., dependiendo del objetivo de la actividad.

**El orden que debe seguirse en el desarrollo del juicio es el siguiente:**

Lectura del reglamento de discusión.

Lectura de acta de acusación.

Participación de fiscales y defensa; interpelación de testigos.

Deliberación del jurado.

Redacción de veredicto.

Lectura de la sentencia.

### **Recomendaciones**

- ▼ Al escoger los participantes debe haber representación de las diferentes tendencias de discusión.
- ▼ Generalmente después de realizado un juicio educativo, se lleva a cabo un foro - debate, es decir, se abre la discusión entre el auditorio.

## ▼ SEMINARIO

### Definición

Grupo que investiga o estudia intensivamente un tema en sesiones planificadas recurriendo a fuentes originales de información.

### Características

Los miembros tienen intereses comunes.

El tema exige la investigación o búsqueda específica en varias fuentes.

El desarrollo de las tareas es planificado por todos los miembros en la primera sesión del grupo.

Los resultados o conclusiones son responsabilidad de todo el grupo.

Concluye con una sesión de resumen y evaluación del trabajo realizado.

Se puede trabajar durante varios días. Las sesiones duran dos, tres horas, o el tiempo que requiera la temática estudiada.

## Organización

- ▼ En la primera sesión deben estar presentes todos los participantes, luego se subdividen en subgrupos de cinco a doce miembros, a voluntad de los mismos.
- ▼ Cada grupo designa su director para coordinar las tareas y un secretario que toma las conclusiones parciales y finales.
- ▼ La tarea específica del seminario consiste en buscar información, recurrir a expertos y asesores, discutir en colaboración, relacionar aportes, confrontar puntos de vista, hasta llegar a formular las conclusiones del grupo sobre el tema.
- ▼ Al concluir las reuniones debe hacerse logrando en mayor o menor medida, el objetivo formulado.

## Recomendación

- ▼ Los distintos grupos pueden trabajar sobre aspectos diversos de un tema. En tal caso los miembros se agrupan según sus preferencias.



## ▼ CONGRESO

### Definición

Una fusión de experiencia y opiniones entre un grupo de personas muy calificadas en un determinado campo o entre gentes capaces de analizar problemas específicos basándose en la información proporcionada por otros individuos competentes.

### Características

Se tratan temas muy específicas y disciplinario.

Los participantes se designan por representación

Es necesario dividir el trabajo de discusión en dos etapas

Labor previa de comisiones y sesiones plenarias.

### Organización

- ▼ La mesa directiva se elige por votación total de los integrantes del grupo de discusión y el reglamento por los temas de trabajo deben aprobarse por mayoría.
- ▼ Por los muchos asuntos a tratar y todos de gran importancia se hace necesario dividir el trabajo de discusión en dos etapas: Labor previa de comisiones y sesiones plenarias.
- ▼ Comisiones: Conjunto de personas encargadas por una corporación o autoridad para entender en algún asunto.
- ▼ Su numero varia dependiendo de la complejidad de los temas y el numero de participantes.
- ▼ Sesiones Plenarias: Las condiciones a que haya llegado cada comisión se llevan al "plenario" de la asamblea, para que esta, en conjunto discuta sus conclusiones, en el orden en que la mesa directiva de debate de presente.