

OTRAS FORMAS DE DISCUSIÓN DE GRUPOS Y EL INFORME ORAL

FORMAS DIVERSAS DE DISCUSION

La discusión, según hemos visto ya en el capítulo precedente, es un proceso cooperativo en el que un grupo de personas intercambian y valoran ideas e informaciones con objeto de aumentar el conocimiento de un tema determinado o de resolver un problema que afecta a todos. Independientemente de la conferencia-coloquio, que ya hemos examinado, otros importantes tipos de deliberación conjunta son:

- 1) Discusión formativa.
- 2) Panel.
- 3) Symposium.
- 4) Mesa redonda.
- 5) Debate.

DISCUSION FORMATIVA



Es aquella en la que los participantes intercambian información e ideas con el fin de aumentar su conocimiento y comprensión de un tema.

Sus características esenciales son:

- 1) La estructura de este tipo de comunicación no es excesivamente rígida.
- 2) La reunión se inicia con la exposición por un experto de reconocida fama, que a través de su charla o conferencia presenta el tema.
- 3) Los participantes dedican la mayor parte del tiempo a un intercambio formal de hechos e ideas, pues en realidad tratan de aprender unos de otros.
- 4) La reunión sirve básicamente para reunir información y acumular datos.

DEBATE

La función del debate es la de poner en discusión, antes el público, a dos expertos que, bajo la guía de un moderador, sostienen tesis que chocan entre sí, sobre un tema conocido por el auditorio.

En todo debate existe un ponente que presenta la tesis y trata de defenderla a toda costa contra todo y contra todos. Por otro lado, la parte contraria, partidaria de la tesis opuesta, combate la de su oponente con todas las armas a su alcance.

Piénsese por ejemplo en los debates de carácter político, a los que se recurre frecuentemente en período electoral. El debate ofrece la oportunidad de conocer todos los aspectos en pro y en contra de una determinada idea, mediante una continua exposición de argumentos, elaborados por personas que tienen un gran conocimiento acerca del tema controvertido.

En este tipo de comunicación los papeles del emisor y los receptores se suceden alternativamente, lo que guarda cierta semejanza con el caso de una conversación mano a mano, en el que se habla y se escucha de un modo alternado. Teniendo en cuenta esta dualidad de papeles y responsabilidades, para que la comunicación de grupo tenga éxito se requieren determinadas condiciones en lo referente a:

- 1) El grupo considerado en su conjunto.
- 2) Los participantes en su carácter individual.
- 3) El moderador.

El grupo considerado en su conjunto

A los efectos del mayor provecho de la comunicación las condiciones esenciales que el grupo debe reunir son:

1. **Orden.** Esto no significa rigidez protocolaria, sino que se observen entre los miembros del grupo las reglas de mutua cortesía, que no se interrumpan entre sí, que se ajusten a las normas establecidas, que se sometan a las reglas del juego.
2. **Cooperación.** Los participantes han de repartirse el tiempo disponible, para que todos tengan igualdad de oportunidades y no se intente el monopolio de la conversación.
3. **Voluntad de compromiso.** Aun cuando no se trate de presentada por las recíprocas concesiones que se hagan los miembros del grupo, resulta por lo general la mejor manera de llegar a un acuerdo.
4. **Conciencia de utilidad.** Sólo cuando los participantes o miembros estén convencidos de que se persigue un objetivo útil, se mantendrá el interés y el entusiasmo en la discusión.

El participante en su carácter individual

Para el participante en una comunicación de grupo, son requisitos esenciales los siguientes:

1. **Conocimiento del tema.** Si el asistente a una reunión ignora lo que se va a tratar o posee un conocimiento imperfecto del tema a discutir, se verá impedido de participar, desviará su atención y se frustrarán los propósitos que se persiguen con la discusión de grupo.
2. **Conocimiento de los restantes miembros del grupo.** Esto les permitirá valorar sus intervenciones y saber las verdaderas finalidades que persiguen con sus planteamientos.
3. **Atención al curso de la discusión.** Con esto puede seguirse el hilo de todas las intervenciones para derivar la opinión que se juzgue conveniente y se evita que surjan comentarios que se aparten del tema que se discute,
4. **Contribuciones valiosas a la discusión.** Se requiere que el participante desarrolle la habilidad de presentar ideas que ayuden a resolver el problema planteado, porque ese es el verdadero propósito de la reunión.

El Moderador



Importa señalar que en el moderador deben concurrir en términos generales, las mismas características que en el capítulo precedente hemos asignado al coordinador o conductor de la conferencia-coloquio.

Es frecuente, que el moderador esté más documentado que los demás y es conveniente que así sea, aunque entendemos que no es imprescindible para que pueda desempeñar bien su papel. El moderador, que debe estar informado sobre el nivel de competencia de los participantes, inicia la reunión haciendo la presentación de éstos y planteando el problema común que se supone afecta por igual a los reunidos, propone acaso alguna sugerencia para empezar y señala las reglas del juego. Realizada esta introducción, en la que no debe darse ningún pronunciamiento por su parte, los participantes intervienen activamente, mientras que el moderador adopta un papel puramente pasivo, el de árbitro, el de escuchar, el de hacer que se cumplan las reglas del juego y el de que se llegue al objetivo propuesto por él y aceptado por todos.

Es muy importante que se establezca una corriente de confianza entre los participantes y el moderador, si se quiere que la discusión se desarrolle inteligentemente y produzca los resultados apetecidos. Para conseguirlo el moderador debe evitar:

- Adoptar una actitud como de profesor que dicta una clase magisterial sobre el tema o sobre técnica de conferencias.
- Plantear tantas cuestiones de entrada capaces de engendrar confusión en el auditorio.
- Adoptar aires de superioridad y echar mano constantemente de su autoridad.
- Permitir discusiones y alusiones personales.
- Imprimir un ritmo demasiado lento o demasiado rápido.

EL INFORME ORAL

CONCEPTO Y OBJETIVOS



El informe es una comunicación destinada a presentar de manera clara y pormenorizada, el resumen de hechos o actividades pasadas o presentes; y en algún caso de hechos previsibles, partiendo de datos ya comprobados. Aunque el objetivo de un informe es el de asegurar un mejor conocimiento en torno de determinado problema, no debe constituir una oportunidad para que el emisor haga una exhibición de su saber, es decir, que en lugar de tratar de cubrir el mayor campo posible en un tiempo dado, es preferible ayudar a los oyentes a comprender y recordar los hechos e ideas que les presente.

Ha de tenerse en cuenta que los receptores absorben mejor la información cuando ésta tiene un interés para ellos. De ahí que el propósito secundario de un informe debe ser el de presentar la información, de modo que resulta interesante para el auditorio. De todos modos, debe tratarse principalmente de que las conclusiones del informe aparezcan claramente especificadas, de que se puedan entender las instrucciones impartidas a través de la comunicación si ese fuere el caso, o de que se logre asimilar el contenido de la exposición.

Un informe cumple su cometido cuando gracias a él sus destinatarios se ven enriquecidos con una noticia o una verdad que antes del informe no conocían. No hay información, en rigor, más que cuando se produce, en mayor o menor medida, este tipo de enriquecimiento o sea, un aumento positivo de saber, conseguido precisamente gracias a la información recibida.

REQUISITOS DEL INFORME ORAL

Un informe oral para que sea eficaz ha de reunir los requisitos siguientes:

1. Claridad. Esta cualidad del informe, que es en buena parte el resultado de una organización eficaz, se logra mediante la observación de las siguientes reglas:

- Limitar la información a cuatro o cinco ideas esenciales.
- Establecer la relación existente entre los diversos puntos presentados, mediante una adecuada coordinación de los mismos.
- Desarrollar la charla siguiendo un esquema elaborado previamente con el mayor cuidado.
- Hacer una adecuada selección y empleo de los materiales de apoyo

2. Concreción. Los hechos deben contener nombres, referencias de lugares y experiencias que refuercen los hechos. En la presentación de los hechos ha de tenerse en cuenta:

- a) No multiplicar los detalles y presentar estadísticas en números redondos, evitando las cantidades complicadas que puedan producir confusión.
- b) Apoyar los hechos siempre que sea posible, con gráficas, planos, mapas o cualquier otro tipo de apoyo visual.

3. Asociación de ideas. Para que los receptores asimilen mejor los hechos que se le presenten, debe establecerse una conexión entre lo nuevo que se plantea y lo ya conocido, es decir, lo que resulta familiar para los oyentes.

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS

Básicamente un informe oral debe reunir las características siguientes:

- *Objetividad:* El emisor o informante dice lo que sabe y lo que ha visto, pero no pronuncia ni emite ningún juicio de valor, de modo que los receptores no saben cuál es la opinión que le merecen al que habla los hechos sobre los que informa. Una información correcta será ciertamente aquella en la que el que la produce intenta situarse en el terreno neutral, limitándose a transmitir sin calificarlos, los hechos de que tiene noticia y dejando para el auditorio el trabajo de valorar cada uno según su perspectiva personal y su también personal jerarquía de valores.
- *Cuentan sólo los hechos y no las opiniones.* A menos que el que informa distinga bien y explícitamente cuándo afirma y cuándo opina por su cuenta al respecto de lo que afirma, en el informe cuentan sobre todo los hechos y no deben contar las opiniones. El informe presenta los hechos como en fotografía y en toda su integridad, suministrando datos, pormenores y toda suerte de elementos que permitan al auditorio hacer la valoración que no corresponde al emisor.
- *Presentar, no convencer.* El que informa -insistimos- no pretende influir en lo más mínimo en el ánimo de los que le escuchan, sino simplemente hacerles llegar datos que él ha descubierto o recogido. Otra cosa es que esos datos tengan en sí mismos una elocuencia y un significado que haga innecesaria toda ponderación y que por eso mismo produzcan un efecto, del signo que sea, en la voluntad de quienes los reciben sin haber sido influidos por el informante y sin que éste lo haya intentado en lo absoluto. Lo que distingue claramente el informe del discurso de tesis, es que el que emite no tiene ánimo de convencer sino estrictamente de informar.

ESQUEMA DEL INFORME



El esquema es como la guía del informe, que nos permite evitar repeticiones y confusiones en la exposición del tema y nos ayuda a producirnos con nuestras propias palabras. Consta generalmente de tres partes:

1. Introducción, que abarca el tema y comprende el fin de la discusión, suscita el interés y constituye la base necesaria para entrar en el examen analítico de los hechos.
2. Cuerpo de discusión, que es la ordenada exposición de los hechos, apoyada en ejemplos seleccionados para ilustrar la información.
3. Conclusión, que es el breve resumen bien meditado y elaborado, mediante el cual se confirma el tema, se reúne y coordina el material presentado y se muestra que el objetivo ha sido, o puede ser alcanzado.

FASES DEL INFORME

El informe para que sea eficaz, esto es, para que cumpla los objetivos que se persiguen, ha de pasar por diversas fases, como las de provocar la atención de los receptores, motivarlos, presentar el tema y lograr finalmente su comprensión y aceptación.

La atención de los receptores debe provocarse a través de la introducción:

- Mediante una afirmación atrevida que cause impacto.
- Mediante una anécdota divertida o un ejemplo vivido.
- Mediante una pregunta ingeniosa o bien hecha.

A continuación es necesario motivar a los receptores, es decir, convencerlos de la necesidad de poseer esta información, lo que se logra:

- Resaltándoles la importancia del asunto o tema y señalándoles lo que para ellos representa en lo personal y su desenvolvimiento futuro.
- Ilustrando esta importancia mediante datos y cifras de la más alta confiabilidad.
- Especificando la relación que existe entre el tema tratado y los intereses de los receptores.

Después ha de pasarse a la presentación, en la que ha de tenerse especial cuidado para que se logre de los receptores:

- Comprensión, a través de una expresión sobria y clara que es esencial en estos casos.
- Aceptación, lo que implica que los oyentes crean en la validez de la información que se les ofrece y puedan servirse de ella.