

# 6. TALLER DE TÉCNICAS DE EXPOSICIÓN ORAL

---

Sonia Tirado González

## 1. INTRODUCCIÓN TEÓRICA

Cuando observamos y escuchamos a un buen orador hablar en público a todos nos gustaría ser como él: tener su naturalidad, su claridad de expresión, su dominio del tema del que está hablando, su ingenio, sus gestos, su forma de sonreír a la audiencia... e inmediatamente pensamos "nunca podré hacerlo tan bien". Es más, nunca podré hacerlo.

Ésta es una de las primeras conclusiones a las que llegamos la primera vez que tenemos que hablar ante un público (y no sólo la primera), ya sea para exponer un trabajo en clase, dar una charla, hacer el discurso inaugural de un acto, moderar un debate o presentar a un conferenciante.

Pero la realidad es muy diferente: sí podemos hacerlo. Es más, podemos hacerlo tan bien como él.

Todos los comportamientos se pueden aprender. A lo largo de nuestra vida estamos aprendiendo continuamente nuevas conductas, de una manera más o menos intencional. Las habilidades de comunicación también son comportamientos y, por tanto, también se pueden aprender. Es evidente que no se aprenden de un día para otro, y que el aprendizaje y la incorporación de dichas habilidades a nuestro repertorio comportamental requiere una serie de conocimientos y, por supuesto, la puesta en práctica y evaluación de dichas habilidades. Seguro que ese orador tan experto tampoco lo aprendió de un día para otro.

En este capítulo presentaremos una serie de indicaciones o pautas que pueden servir como orientación para aprender y mejorar las habilidades necesarias para hablar en público y, lo que es más importante, para hacerlo con éxito.

El capítulo se ha estructurado en los siguientes apartados: los objetivos, el contenido, los recursos, la audiencia, el entorno, los medios y el orador (haciendo especial hincapié en el manejo de la ansiedad), dentro de los cuales se tratarán los aspectos más relevantes de cada uno de ellos.

### 1.1. Los objetivos.

Siempre que comunicamos tenemos un motivo para hacerlo. Cuando nos dirigimos a un público queremos conseguir un resultado de nuestra intervención. Por esto, antes de nuestra intervención, debemos tener claro qué es lo que queremos conseguir.

En última instancia, cuando nos dirigimos a una audiencia tratamos de una manera u otra de influir en su conducta futura. Cuando un vendedor habla de las maravillosas cualidades y prestaciones de un nuevo producto, pretende que el público lo compre; si contamos un chiste, lo que queremos es que la gente a quien se lo hemos contado se ría o tenga un concepto de nosotros como de persona graciosa y simpática; si exponemos en clase un trabajo que hemos hecho, pretendemos que el profesor se convenza de que lo que decimos vale la pena para ser "por lo menos" aprobado.

Por tanto, nuestro objetivo último a la hora de hablar en público es persuadir.

Sin embargo, para lograrlo, debemos plantearnos y conseguir un objetivo inicial: conseguir la atención de nuestro público durante el tiempo que dure nuestra intervención, ya que, sin esa atención, será imposible conseguir el resto de nuestros objetivos.

Esta atención será posible cuando nuestra intervención sea corta. Sin embargo, a medida que el tiempo de duración de nuestra charla aumenta, esta atención tiende a disminuir.

Como es posible que nuestra intervención tenga una duración más o menos extensa, debemos organizar el contenido de manera que consigamos mantener la atención de nuestro público en ciertos momentos clave, ya que no será posible mantenerla durante todo el tiempo. Estos momentos clave serán cada uno de los temas o apartados que incluyamos en nuestra charla, que son los que queremos que el público recuerde más.

Hay otros dos momentos en la intervención en los que ya tenemos la atención: al principio y al final. Al principio, debido a la expectativa que se genera, la atención es mayor, así como el recuerdo de esa parte, debido al *efecto de primacía*, que hace que recordemos más el principio. Por otro lado, al final de la intervención la atención también aumenta, seguramente debido a que el público percibe nuestra intención de terminar, o bien porque previamente anunciamos que vamos a terminar. También el recuerdo de esta parte es mayor, debido al *efecto de recencia*, que hace que recordemos más el final. Podríamos decir que ocurre como cuando vemos una película; cuando ha pasado mucho tiempo, recordamos sobre todo cómo empezaba y cómo terminó, pero las escenas intermedias se van "difuminando" de nuestra memoria.

Por tanto, nuestro primer objetivo será que la atención de la audiencia sea alta en ciertos momentos de nuestra intervención, que son el principio y el final, así como en los diferentes temas en los que se divide la intervención, para que el recuerdo de esas partes también sea alto. Esto lo conseguiremos principalmente estructurando la intervención de una determinada manera, que veremos en el siguiente apartado, referido al contenido de la intervención. De esta manera, podremos conseguir nuestro objetivo último: persuadir.

## **1.2. El contenido.**

Como decíamos antes, conseguir la atención de la audiencia depende de la estructura que le demos a nuestro discurso. Una forma muy básica de estructura consiste en dividir nuestra charla en tres partes: introducción o inicio, cuerpo o contenido y conclusión o cierre.

El primer paso a la hora de organizar nuestra intervención es establecer un mapa de ideas en el que se reflejen todos los conceptos que queremos desarrollar. Una vez que tenemos el mapa de ideas, debemos seleccionar aquéllas que queremos transmitir para alcanzar el objetivo que nos hemos marcado previamente. A partir de aquí ya podemos estructurar nuestra intervención.

### *a) Introducción o inicio*

En líneas generales, podemos decir que en la introducción anunciamos lo que vamos a decir. La importancia de esta parte de la intervención es vital, puesto que en ella debemos alcanzar varios objetivos que condicionarán el resto de la intervención, como conseguir que el público esté en silencio y atento, suscitar el interés por el tema del que vamos a hablar y crear un *rapport* o buena relación con la audiencia.

En primer lugar, agradeceremos a la institución o persona que nos ha invitado por haberlo hecho, en el caso en que sea pertinente, y nos presentaremos. A continuación comunicaremos el tema y los objetivos de nuestra intervención, con el fin de aumentar el interés del público. Es importante anunciar la estructura que tendrá el discurso, el tiempo que va a durar, si se va a repartir documentación, si se hará un descanso intermedio y cuándo se pueden realizar las preguntas. A continuación podemos dar algún dato sorprendente, contar alguna anécdota o algún hecho real o citar alguna frase célebre que enlace con lo que se va a decir a continuación.

### *b) Cuerpo o contenido*

Así como la introducción es la parte del discurso donde anunciamos lo que vamos a decir, el cuerpo es la parte donde lo decimos. Aquí incluiremos cada uno de los temas que hayamos decidido desarrollar tras la realización del mapa de ideas. Es importante que el desarrollo de dichos temas siga una estructura determinada, ya que, de no hacerlo así, no podríamos conseguir mantener el interés de la audiencia.

Para ello es conveniente, además de dividir la intervención en cuantos temas consideremos, realizar resúmenes o conclusiones intermedios, tantos como temas compongan nuestra intervención, para aumentar la atención al final de cada tema. Así, debido al efecto de

primacía y de recencia antes mencionados, conseguiremos que el público recuerde el inicio y el final de la intervención y de cada tema, es decir, la exposición de la importancia del tema y las conclusiones.

### c) *Conclusión o cierre*

La conclusión o cierre es la parte donde resumimos lo que hemos dicho. En esta parte se plantean tanto las conclusiones parciales a las que hemos llegado para cada tema subordinado como la conclusión final de la intervención. Finalizaremos agradeciendo al público su asistencia.

## **1.3. Los recursos didácticos.**

### *1.3.1. Las preguntas.*

En este epígrafe podemos englobar dos tipos de preguntas: las que recibimos del público y aquéllas que formulamos nosotros como recurso para agilizar nuestra intervención, mejorar la comprensión u obtener información.

En casi todas las exposiciones orales vamos a recibir preguntas por parte del público, ya sea durante el transcurso de la charla o al final de la misma. A la hora de recibir preguntas es importante practicar la escucha activa ya que, de lo contrario, podemos no captar el significado o intención de la pregunta y dar una respuesta que esté "fuera de lugar". Por tanto, mientras nos estén planteando la pregunta, miraremos a la persona realizando gestos de asentimiento que le den a entender que la estamos escuchando y entendiendo lo que nos dice. A continuación contestaremos sin precipitarnos, mirando a la persona que nos ha preguntado. Debemos ser cuidadosos con las respuestas que demos a cada pregunta, evitando en cualquier caso ridiculizar, juzgar o enfrentarnos a la persona que nos la ha formulado, ya que podemos correr el riesgo de que esa persona no nos vuelva a preguntar durante el resto de la intervención o que el público se ponga en nuestra contra, al haber puesto en ridículo a uno de sus miembros.

Por otro lado, podemos utilizar la pregunta como recurso didáctico. En este sentido, ante preguntas o comentarios confusos o que incluyen expresiones o términos muy vagos o generales, utilizaremos la pregunta para aclarar dichas vaguedades (por ejemplo, ante la afirmación "el aprendizaje de las técnicas de exposición oral es muy complicado", podemos utilizar la pregunta "¿Qué quiere decir usted con complicado?" para salvar la imprecisión del término "complicado"). También podemos utilizar las llamadas preguntas "de vuelta", adecuadas cuando algún oyente hace una intervención o aportación que no es correcta o apropiada y, en vez de corregirle directamente, lanzamos una pregunta al resto del auditorio del tipo "¿Estáis de acuerdo con la respuesta de vuestro compañero?" o "¿Alguien opina de otra

manera?". Y, por supuesto, utilizaremos también las preguntas para obtener información, con cuestiones del tipo de "¿Qué conocéis acerca de la exposición oral?"

### *1.3.2. Las interrupciones.*

Las interrupciones representan quizá una de las mayores pruebas de fuego para el orador, ya que son inesperadas, pueden desviar la atención del público hacia la fuente de interrupción, pueden hacernos perder el hilo de nuestro discurso y, finalmente, demandan una respuesta espontánea, rápida y eficaz. No deben suponer un obstáculo a la comunicación, por lo que la clave está en demostrar a la audiencia que somos capaces de controlar la situación y no perder los nervios.

Las interrupciones pueden ser de muchos tipos, que podemos clasificar en dos grandes grupos: las que se producen por causas del entorno de la comunicación y aquellas que provienen del propio público. Las primeras se refieren a todas aquellas situaciones que ocurren de forma más o menos inevitable, como ruidos del exterior de la sala, objetos que se caen al suelo, pitidos producidos por el micrófono, cortes de luz, etc. En estos casos podemos aprovechar la propia interrupción para ganarnos la simpatía del público, haciendo alusión a lo que ha ocurrido, comentándoselo al público, de manera que hagamos del incidente un motivo de distensión.

Las segundas provienen del público. Éstas, a su vez, pueden ser de dos tipos: aquellas interrupciones que algún miembro del público realiza de forma pertinente, como es una intervención para aclarar alguna duda o realizar alguna pregunta, y aquellas que no lo son. En el primer caso, agradecemos la intervención y la tratamos adecuadamente. En este sentido, si el tema lo vamos a tratar en otro momento de la intervención, se lo indicaremos así a la persona en cuestión, haciéndole saber que le aclararemos su duda más adelante. En el segundo caso, si la interrupción no tiene que ver con la exposición, lo advertiremos con cortesía y continuaremos con nuestra charla. En general, debemos escuchar con atención, no mentir y no desviarnos de nuestro tema. Cuando las interrupciones son de "mala fe" o nos hacen alguna pregunta malintencionada, o un comentario de mal gusto, incluso un insulto, es fundamental que el público no perciba que perdemos la calma. Es evidente que nos vamos a poner nerviosos, pero lo podemos controlar, por ejemplo, haciendo una pausa, sonriendo y manteniéndonos serenos, aprovechando la pausa para respirar lentamente. A continuación responderemos, teniendo en cuenta que la eficacia de nuestra respuesta será mayor cuanto más rápida y espontánea sea ésta.

### *1.3.3. Los silencios y las pausas.*

En líneas generales, los beneficios del uso del silencio en la exposición oral, en forma de realizar pausas en ciertos momentos del discurso, son indudables: pueden ocultar al público nuestro nerviosismo, nos dan un poco de tiempo para pensar en lo que vamos a decir a continuación y nos sirven de recurso para aumentar la atención de la audiencia

Hay tres momentos o situaciones dentro del discurso en los que el uso de las pausas está especialmente indicado. En primer lugar, no comenzaremos nuestra intervención hasta que todo el mundo esté en silencio. Cuando la intervención se debe interrumpir por cualquier causa (por ejemplo, un corte de luz) esperaremos de nuevo a que se haga el silencio y haremos una pausa para recuperar la atención perdida. En segundo lugar, antes de decir una palabra o dato especialmente importante podemos realizar una pausa para que aumente la atención del público y su expectativa ante lo que vendrá a continuación. La última situación en la que el uso de la pausa está recomendado es antes de decir las últimas palabras del discurso.

Podríamos añadir una situación más, que es aquella en la que tenemos que hacer la presentación de un conferenciante, en la cual podemos utilizar también las pausas para aumentar la expectativa del público ante él: "Sras. y Sres., tengo el placer de presentarles a (pausa) D. Arturo Locuaz" (como hace el jefe de pista en el circo cuando va a presentar al domador).

Como en todo, no es conveniente abusar de este recurso, bien sea utilizándolo en exceso, en cuyo caso nuestro discurso se haría pesado, o porque las pausas que hagamos sean excesivamente largas, dando un efecto de "teatralidad" que no pretendemos.

### *1.3.4. El humor.*

El sentido del humor puede ayudarnos en gran medida a mejorar nuestras intervenciones, ya que, por una parte, relaja el ambiente de la comunicación, suaviza la rigidez de algunos temas y nos puede hacer ganar el favor del público.

Ahora bien, no se trata de convertir nuestra exposición en una retahíla de bromas y chistes, ya que nuestro objetivo no es entretener a la audiencia, sino utilizar el humor como recurso en ciertos pasajes o momentos de nuestro discurso o para salir del paso ante un olvido. En este sentido, no debemos esforzarnos en ser graciosos si no lo somos, ya que corremos el riesgo de parecer artificiales y con "poca gracia".

Por otro lado, el humor debe adaptarse al ambiente y a la ocasión y, por supuesto, al tema del que estamos hablando. En este sentido, si ante nuestro primer comentario humorístico percibimos que no es bien recibido por el público, es mejor no hacer ninguno más, ya que podríamos conseguir tener a la audiencia en nuestra contra. A esto hay que añadir que, evidentemente, cualquier comentario bromista, jocoso o chistoso en el cual se desvalorice,

ataque, insulte o ridiculice a cualquier persona o grupo de personas (por su raza, sexo, lugar de origen, etc.) está totalmente fuera de lugar. Si tenemos que reírnos de alguien, que sea de nosotros mismos.

#### *1.3.5. Las transiciones.*

Anteriormente, en el apartado dedicado a los objetivos, decía que era necesario estructurar nuestro discurso con el fin de conseguir y mantener la atención de la audiencia. Pues bien, para conseguir que esa atención no decaiga y que el público siga nuestro discurso sin dificultad, debemos organizar debidamente la exposición y, además, ir anunciando a la audiencia lo que vamos a decir a continuación, de manera que sea más fácil de seguir. Debemos cumplir este esquema que anunciamos previamente, ya que si no lo hacemos y pasamos de un punto a otro sin avisar, el público podría perderse y no saber de qué se está hablando. Esto es especialmente importante cuando se imparte clase a estudiantes a quienes, en algún momento del curso, se les examinará del contenido de esas clases.

Este efecto que permite al público saber en todo momento de qué estamos hablando, en qué parte del discurso nos encontramos, de qué hemos hablado ya y de qué falta por hablarse, se consigue utilizando las transiciones. En este sentido, podemos utilizar transiciones tales como cambiar de posición, cambiar nuestro lenguaje no verbal (tono y volumen de la voz), contar una anécdota o chiste, enunciar de forma ordenada los puntos a tocar, incluir una transparencia o diapositiva con el título del nuevo punto, apartado o tema, o con el esquema del tema, señalando el punto en el que nos encontramos o utilizar una pregunta retórica ("Ahora que ya hemos visto los puntos a favor de la teoría A, ¿cuáles serían los puntos en contra?").

#### *1.3.6. El tiempo.*

El tiempo es algo que, a la hora de hablar en público, parece que corre en nuestra contra. Algunas veces parece infinito, de manera que pensamos que nunca vamos a poder ocupar todo el tiempo que tenemos asignado hablando del tema que nos ocupa; otras nos falta tiempo para tocar todos los puntos que teníamos previstos en nuestra intervención. De ahí la importancia de planificar nuestro discurso para adaptarlo al tiempo que tenemos disponible, pero, al mismo tiempo, estar preparados por si necesitamos variar la longitud de nuestro discurso por necesidad (ya sea alargándola o disminuyéndola).

En este sentido, no hay unos criterios exactos de cuánto debe durar una charla. En teoría, debería durar lo justo para cumplir con nuestros objetivos. En la práctica, durará tanto como la cantidad de tiempo que hayan asignado a nuestra intervención. Lo que hay que tener en cuenta es que debemos ser puntuales a la hora de empezar (incluso yendo un rato antes al lugar donde

haremos la presentación para confirmar que todo funciona adecuadamente). De la misma manera, debemos ser puntuales a la hora de finalizar, no extendiéndonos más allá del tiempo que tenemos asignado. Para ello podemos utilizar varios recursos, tales como pedir a alguien del público que nos avise cuando falten ciertos minutos para finalizar el tiempo, colocar nuestro reloj en un lugar visible o utilizar un reloj con vibrador o zumbido de manera que nos avise cuando lo programemos pero el público no se dé cuenta de este aviso.

De las situaciones planteadas al principio, una de ellas es la de tener que reducir nuestro discurso porque por cualquier causa no disponemos de tanto tiempo como pensábamos. En este sentido, si tenemos que dar en 15 minutos un discurso que habíamos preparado para dar en 45, la recomendación es no intentar dar toda la información que teníamos preparada en menos tiempo, a costa de ir más deprisa y sacrificar elementos imprescindibles de nuestra charla como pueden ser ejercicios, actividades para que el público participe o las preguntas finales. Es preferible recortar el contenido.

La segunda situación es aquella en la que tenemos más tiempo que contenido, es decir, nos sobra tiempo. En estos casos podemos complementar el contenido con otras actividades, como utilizar algún recurso audiovisual (por ejemplo, un vídeo), plantear algún debate al público o realizar algún ejercicio o demostración. Si, aun así, nos sigue sobrando tiempo, podemos dar paso a las preguntas y finalizar la intervención, agradeciendo al público su asistencia. En este sentido, es preferible quedarnos cortos que pasarnos, ya que, si sobra tiempo y el tema es interesante, la gente preguntará.

De todo esto se desprende que necesitamos conocer de antemano la duración de nuestra charla, y esto sólo es posible si la hemos ensayado previamente, preferiblemente ante alguna audiencia (amigos, familiares, compañeros), ya que ésta nos dará el feedback necesario sobre nuestra actuación. Si no es posible disponer de una audiencia "de prueba", podemos grabarnos con un magnetofón o con una cámara de vídeo.

#### **1.4. La audiencia.**

La comunicación es cosa (al menos) de dos, un emisor y un receptor. A la hora de hablar en público, aunque pueda parecer que no es así, también es cosa de dos: el orador y el público. El orador, evidentemente, lleva el peso de la comunicación, pero el público también comunica, no tanto utilizando el lenguaje oral, pero sí con el lenguaje no verbal y paraverbal, que suponen un porcentaje elevado de la información que se transmite.

Con el fin de que esta comunicación sea eficaz, eliminando las barreras en la medida de lo posible, debemos conocer a la audiencia a la que vamos a dirigir nuestro discurso. Si tenemos que dar una charla o exponer un tema en clase, este problema estará solucionado, porque



nuestro público será nuestros propios compañeros y profesor, que ya conocemos. Pero, si no lo conocemos, debemos informarnos, en primer lugar, de cuántos y quiénes serán los asistentes. Si no lo sabemos, podemos preguntar a los organizadores del acto, que también pueden informarnos de algún tema del que sea preferible no hablar. También nos interesará saber por qué razón acuden a nuestra charla, ya que así podremos anticipar sus expectativas y preparar nuestra intervención de forma que éstas se cumplan.

Toda esta información nos guiará a la hora de seleccionar el contenido, el vocabulario o terminología a utilizar, los ejemplos y anécdotas, nuestra indumentaria, además de servirnos para anticipar las posibles preguntas que nos harán y así estar más preparados para contestarlas. Este conocimiento, además, nos dará mayor sensación de dominio de la situación, con lo que controlaremos mejor nuestra ansiedad.

Una vez que ha comenzado la charla, seguiremos observando a nuestro público, sobre todo su lenguaje corporal, que nos permitirá obtener feedback de nuestra actuación. Si percibimos ruido de sillas, o que se mueven, consultan el reloj o hablan entre sí, es posible que sea el momento de dar un giro a nuestro discurso. Si, por el contrario, notamos las miradas fijas y sonrisas, podemos pensar que vamos por el buen camino, aunque no conviene confiarse, ya que el cansancio juega en nuestra contra. Si notamos al público excesivamente quieto, es aconsejable hacer una pequeña parada, en la que organizaremos nuestros papeles o transparencias, y así tendrán la oportunidad de descansar.

En toda situación de exposición oral contactaremos con la audiencia, ya que la mirada será nuestra principal vía de comunicación. Algo importante aquí es que este contacto se realice con todos los miembros del público, no con uno o unos pocos, ya que éstos podrán llegar a estar incómodos por sentirse mirados continuamente. La mirada debe ser uniforme, recorriendo la sala de izquierda a derecha, de delante a atrás, y así sucesivamente. Es posible que nos dé un poco de “reparo” mirar al público directamente a los ojos. Para evitar esto, podemos mirarles un poco por encima de los ojos, más o menos en el nacimiento del cabello. De esta manera, ellos se sentirán mirados y nosotros estaremos más tranquilos al no cruzarnos directamente con su mirada.

### **1.5. El entorno.**

Cuando tenemos que hacer una exposición ante un público, lo más habitual es que no podamos elegir el entorno donde ésta se va a llevar a cabo y, por consiguiente, muchos de los aspectos relacionados con él, aunque sí que podemos aprovechar al máximo las características del entorno que nos han asignado. Algunas de ellas se describen a continuación.

### *1.5.1. El tamaño de la sala.*

El tamaño de la sala estará en función de la cantidad de gente que componga la audiencia, ya que tan mal efecto hace ver una sala enorme con pocas personas, lo que da sensación de fracaso de la convocatoria, como al revés, esto es, una sala muy pequeña abarrotada de gente, con gente sentada en el suelo. Si podemos elegir y no sabemos en absoluto cuantas personas vendrán, nos decidiremos por una sala ni muy grande ni muy pequeña.

Otro aspecto importante del tamaño de la sala no es sólo que tenga cabida para más o menos gente, sino que tenga espacio suficiente para que nos podamos mover con libertad. Lo ideal es que haya espacio para acercarnos físicamente al público y que éste se sitúe a una distancia suficiente como para poder verlos a todos sin dificultad y poder mirar a personas concretas. Si habláramos ante grupos muy grandes, esta visión se vería obviamente disminuida, y cuando lo hacemos con grupos pequeños es importante incluso eliminar las barreras físicas entre ellos y nosotros.

### *1.5.2. La disposición del mobiliario y del material.*

Otro aspecto a considerar es la disposición que tienen las mesas y los asientos dentro de la sala, ya que, según sea el objetivo de nuestra intervención, los colocaremos de diferente manera, pensando, además, en la comodidad de nuestro público y en que todos ellos puedan oír sin dificultad lo que decimos y ver el material audiovisual que utilicemos.

En este sentido, si hemos organizado un acto formal de poca duración, en el que la participación del público no sea mucha, podemos utilizar la distribución en forma de teatro, en la que cada asistente ocupa una silla y mesa individual o una silla de pala y el orador preside la sala sentado en una mesa, que puede o no estar sobre un estrado; si lo que vamos a impartir es un curso o un taller, donde hay aproximadamente unas 15 personas, podemos disponer las mesas en forma de U, ya que esta disposición permite la máxima interacción verbal y visual con el público y, además, podemos acercarnos más a los participantes, aumentando así la comunicación; otra modalidad para los casos en los que se requiera máxima interacción con un grupo pequeño de personas, como una presentación ante nuestro equipo de trabajo, es la disposición en torno a una mesa, que podemos hacer más o menos grande si disponemos de mesas modulares, de manera que se facilita la formulación y respuesta de preguntas y la interacción de todos con todos; cuando nuestro público sea más numeroso y no sea necesario un alto nivel de interacción, utilizaremos la disposición en forma de aula.

### *1.5.3. La iluminación.*

La iluminación debe ser muy abundante, aunque hay que tener en cuenta que una iluminación excesiva puede dificultar la visión de lo que proyectemos como medio de apoyo

(transparencias, diapositivas, etc.), o producir reflejos sobre la pantalla si estamos proyectando, por ejemplo, un vídeo, mientras que si es muy baja puede dificultar la lectura y producir somnolencia en los asistentes. Con respecto al tipo de luz, es preferible la luz natural, ya que las luces de neón aumentan al cansancio y suelen resultar molestas por su parpadeo.

#### *1.5.4. La temperatura.*

Hay que evitar las temperaturas extremas, teniendo especial cuidado con las temperaturas altas, ya que, una vez que la sala esté llena de gente y empiece a pasar el tiempo, la temperatura irá en aumento cada vez más, con el consiguiente malestar tanto del público como de nosotros mismos.

Para poder prever todas estas circunstancias, es recomendable visitar la sala donde impartiremos nuestra charla con antelación y comprobar todos estos aspectos de la misma para que, una vez empecemos, no tengamos ningún problema que nos obligue a interrumpir nuestro discurso. Además, tener todas estas condiciones bajo control nos ayuda a controlar la ansiedad.

### **1.6. Los medios**

Los medios representan todas aquellas herramientas que utilizamos para mejorar la impartición de nuestro discurso, así como para complementar los contenidos orales. Su conocimiento y manejo adecuado los convertirá en importantes aliados de nuestra comunicación, pero su desconocimiento o mal uso puede producir el efecto contrario y arruinar la intervención. Algunos de los medios más comúnmente utilizados son los siguientes.

#### *1.6.1. El micrófono.*

En ocasiones, sobre todo si la sala donde vamos a hablar es muy grande, nos vemos en la necesidad de utilizar un micrófono para estar seguros de que nuestra voz llega a todos los asistentes y, por otro lado, evitar quedarnos afónicos (así como evitar a largo plazo problemas más graves de las cuerdas vocales producidos por un mal uso continuado de las mismas).

La primera recomendación a la hora de utilizar el micrófono, aunque obvia, es comprobar que está conectado. A continuación lo ajustaremos a nuestra altura, de manera que quede un poco por debajo de nuestros labios, para no tener que estar agachándonos o estirándonos cada vez que hablemos, por la incomodidad que esto supone y porque nuestra voz se vería distorsionada. Si suena algún pitido o silbido es posible que estemos demasiado cerca o que el volumen esté muy alto. En ese caso, pediremos al técnico de sonido que lo baje un poco.

Tendremos presente que nuestra voz llega a toda la sala gracias al micrófono y que sin él es posible que muchos de los asistentes no nos oigan. Por esto, llevaremos cuidado cuando nos movamos ya que, al hacerlo, separaremos nuestra boca del micrófono y se nos oirá con menos claridad, por ejemplo, cuando nos giramos hacia la presentación que estamos proyectando para señalar algo de la misma. Para evitar esto podemos utilizar un micrófono de pinza, que se sujeta a nuestra ropa y, por tanto, se mueve con nosotros, con lo que prácticamente nos olvidamos de que lo llevamos y podemos movernos con más naturalidad, pero, si no es posible, evitaremos hablar cuando nos giremos o cuando nos separemos del micrófono por alguna razón.

#### *1.6.2. Los medios audiovisuales.*

Las ventajas de utilizar medios audiovisuales son numerosas, ya que nos ayudan a aumentar y mantener la atención del público, mejoran la estructuración de la información, nos evitan repeticiones, reducen el tiempo de exposición oral, ayudan a centrar su atención en la parte que estamos desarrollando en ese momento y recordar mejor el contenido y, además, disminuye el riesgo de malas interpretaciones del mensaje oral. Por otro lado, pueden aumentar nuestra credibilidad como oradores.

Por el contrario, si no se utilizan adecuadamente pueden distraernos (al tener que estar pendientes de los aparatos), confundir al público (si lo que exponemos no coincide con lo que estamos diciendo) y, en definitiva, dar una mala imagen de nosotros. Además, debemos tener en cuenta que las ayudas visuales no deben emplearse para reemplazar el mensaje verbal, sino para complementarlo.

Los medios más utilizados son el retroproyector de transparencias, el proyector de diapositivas, el vídeo y las presentaciones multimedia.

En el caso de utilizar transparencias, diapositivas o presentaciones multimedia tendremos en cuenta una serie de indicaciones para su elaboración. Deben ser concretas, concisas y claras. En cuanto al formato, éste debe ser constante a través de todas ellas, no utilizando más de seis colores por transparencia, y deben ser legibles desde las últimas filas, por lo que utilizaremos a ser posible un tipo de letra que se lea con facilidad, de tamaño grande y en negrita. Utilizaremos, además, una gama variada de gráficos, cuadros, etc. En cuanto al contenido, las ideas deben estar bien organizadas, de manera que no lleven a confusión; en este sentido, es recomendable reflejar sólo una idea por transparencia, limitando los textos al mínimo posible, incluyendo no más de 6 palabras por línea y 6 líneas por transparencia. La primera debe mostrar una visión de conjunto a la que se pueda volver en cualquier momento de la presentación.

Al igual que ocurría con el uso del micrófono, es importante no hablar mientras estamos vueltos hacia la transparencia o presentación, ya que nuestra voz no llegaría bien a todos los asistentes. Hay que dirigirse al público, no al aparato.

### *1.6.3. Los apuntes.*

Aunque es conveniente no leer el contenido de nuestras charlas, sino contarlos, a veces necesitamos llevar unos apuntes que nos ayuden a guiar nuestro discurso o que nos faciliten información adicional con la que enriquecerlo (como datos, estadísticas, etc.). En este caso, podemos preparar estas notas en unas fichas de tamaño DIN A5 (tamaño cuartilla), de forma horizontal, en las que plasmaremos la estructura del discurso, los puntos principales de cada apartado que queramos desarrollar o algún dato interesante. Para hacerlas, utilizaremos un tamaño mayor de letra del que utilizamos habitualmente, de manera que podamos leerlas con un golpe de vista, sin tener que acercárnoslas demasiado. También las podemos numerar, por si se nos cayeran o desordenaran.

### *1.6.4. Otros.*

La pizarra es el medio más clásico de apoyo, aunque cada vez su uso se va reduciendo debido a la creciente utilización de los medios audiovisuales. Sin embargo, en algunas ocasiones es conveniente seguir utilizándola, dado su carácter dinámico y espontáneo, por ejemplo para ampliar algún punto no reflejado en las transparencias o para dar una explicación adicional ante alguna pregunta del público. Si la utilizamos, tendremos cuidado de escribir sin tapar con nuestro cuerpo y, al igual que ocurría con las transparencias, utilizar letras grandes para asegurarnos la visibilidad, utilizando sólo los dos tercios superiores de la pizarra. Así mismo, estaremos pendientes de no hablar mientras escribimos, por la misma razón expuesta anteriormente. Una precaución a la hora de utilizar una pizarra: como nos mancharemos las manos con la tiza, procuraremos no tocarnos después la ropa ni el cuerpo, ya que nos ensuciaremos y provocaremos la risa del público.

El rotafolios es un caballete en el que se coloca un cuaderno de hojas de papel de tamaño DIN A0 o DIN A1 que, según el modelo, pueden ser adhesivas. Tiene las mismas ventajas que la pizarra, aunque el coste es superior, ya que una vez utilizado un bloc debemos sustituirlo por uno nuevo.

## **1.7. El orador**

### *1.7.1. El lenguaje no verbal y paraverbal.*

La habilidad social está constituida por tres elementos, a saber, los conductuales (lo que hacemos), los cognitivos (lo que pensamos) y los fisiológicos (lo que sentimos). Los elementos conductuales pueden ser observados por cualquier persona e incluyen los elementos no verbales, verbales y paraverbales. Éstos son básicos en todos los procesos de comunicación y, por supuesto, en la comunicación ante un grupo.

De los elementos verbales ya hemos hablado antes, al hacer referencia al contenido del discurso, el humor y las preguntas y respuestas. Sin embargo, cuando hacemos una presentación ante un grupo, aparte de lo que decimos, es fundamental para que nuestro mensaje llegue con los menos sesgos de transmisión posibles a nuestros receptores, cómo lo decimos.

Los componentes no verbales de la comunicación o lenguaje no verbal son el conjunto de conductas mediante las cuales, sin utilizar la palabra, se intercambian mensajes dos o más personas. Los componentes paraverbales representan el conjunto de variaciones que se pueden dar en la forma de emitir el lenguaje hablado y que afectan al significado de éste. Todos los elementos no verbales y paraverbales aparecen en el proceso de comunicación ante un público, aunque podemos resaltar especialmente los siguientes:

- la mirada, que debemos dirigir a todos los asistentes, ya que es el elemento principal de contacto con el auditorio, para mantener la atención, acallar un murmullo y para recibir retroinformación acerca del estado del público.
- los movimientos de manos, que debemos controlar, de manera que no tengamos ningún objeto en ellas para evitar jugar con él y manteniendo los brazos próximos al cuerpo, moviendo las manos utilizando un ritmo giratorio pausado.
- la apariencia física; no se trata de llevar ropa "de marca", sino simplemente denotar limpieza y adaptarse en la medida de lo posible a la audiencia a la que nos dirigimos.
- la pronunciación, que debe ser clara, para lo que abriremos la boca lo suficiente como para marcar bien las sílabas. Además, esto nos obligará a hablar más despacio.
- el volumen de la voz, que debe ser lo suficientemente alto como para que se nos oiga bien desde cualquier punto del aula.
- la velocidad del habla, que tiende a aumentar por efecto de la ansiedad, debe ser lenta, variándola junto con el tono para dar énfasis a algunas partes del discurso y no hacerlo demasiado monótono.

### *1.7.3. La ansiedad.*

La ansiedad es una de las principales barreras de la comunicación que afectan al emisor, y está presente en todas las situaciones de hablar en público. Si nuestra ansiedad es baja, mejoraremos nuestra intervención, ya que nos mantiene activados. Sin embargo, cuando es muy alta, hace que no lo hagamos tan bien como quisiéramos. De aquí la importancia de aprender a manejar nuestra ansiedad con vistas a mejorar nuestras exposiciones.

Al hablar de conductas no sólo nos referimos a lo que hacemos, sino también a lo que pensamos y a lo que sentimos. Esto es lo que llamamos los tres niveles del comportamiento: conducta motora (lo que hacemos), conducta cognitiva (lo que pensamos) y conducta fisiológica (lo que sentimos). Estos tres niveles se dan en todos nuestros comportamientos, es decir, son respuestas simultáneas y paralelas en todas las conductas humanas.

Ya hemos visto al inicio del capítulo que al hablar de habilidades de comunicación y, más concretamente, de hablar en público, también nos referimos a conductas, por lo que aquí también van a intervenir los tres niveles del comportamiento. Cuando hablamos en público, así como en momentos anteriores y posteriores, “hacemos”, “pensamos” y “sentimos”. En función de estos tres niveles, así será nuestra respuesta de ansiedad.

La respuesta de ansiedad moviliza los recursos de nuestro organismo, activándolo a través del sistema simpático-adrenal, incrementando la producción de adrenalina en el cuerpo y provocando los siguientes cambios fisiológicos: las frecuencias cardíaca y respiratoria aumentan, el corazón se acelera, la saliva y la mucosidad se secan (boca seca), la sangre se desvía preferentemente hacia la cabeza y hacia el tronco, por lo que las manos y los pies se perciben fríos y sudorosos, los músculos se tensan, las pupilas se dilatan, se agudiza el oído y desaparecen los deseos de comer. Todas estas manifestaciones fisiológicas nos sirven de “señal” para saber que tenemos ansiedad.

Sin embargo, la ansiedad no se reduce sólo a unos cuantos síntomas fisiológicos. También entran en juego nuestros pensamientos, incluso de manera aún más importante, porque son ellos quienes van a determinar que notemos esa ansiedad.

De hecho, la capacidad de la situación de hablar en público para producirnos ansiedad depende del modo como la interpretamos, sobre la base de nuestra experiencia previa de acontecimientos similares y de nuestra habilidad actual para enfrentarnos a ella. Pero, ¿qué percibimos en la situación de hablar ante un público que hace que aparezca la ansiedad?

- En primer lugar, es algo importante para nosotros y en ella se hallan en juego muchas cosas (como la nota que nos pongan si se trata de un examen oral o la exposición de un trabajo, o nuestro reconocimiento profesional al dar una conferencia o una clase, o nuestra propia autoestima).

- Si es la primera o las primeras veces que hablamos en público, para nosotros es una situación novedosa, poco familiar, ante la que nos percibimos con pocos recursos para afrontarla, por lo que nuestra sensación de control personal, es decir, la sensación de dominio y confianza sobre la situación suele ser bajo.
- También influye la inminencia temporal, es decir, el tiempo que transcurre antes de que ocurra el acontecimiento. En este sentido, cuanto más inminente es un acontecimiento, más intensa resulta la respuesta de ansiedad. Un mayor tiempo de anticipación nos da la oportunidad de “repensar” y reevaluar la situación, así como la posibilidad de desarrollar muchos mecanismos de afrontamiento.
- Su duración: cuanto mayor sea, más ansiedad percibiremos (no nos ponemos igual de nerviosos si tenemos que hablar diez minutos que si tenemos que dar una conferencia de una hora).

Para manejar adecuadamente la ansiedad existen múltiples técnicas que nos pueden ser útiles, diferenciando entre las técnicas que actúan en el ámbito fisiológico y aquellas que actúan en el ámbito cognitivo.

Entre las primeras, posiblemente las más conocidas y utilizadas son la respiración diafragmática y la relajación muscular progresiva de Jacobson. Ambas se describen en los apéndices 1 y 2, respectivamente. Entre las segundas, podemos citar dos de ellas que, por su menor complejidad, podemos aplicar en nuestra casa: la visualización y la parada y cambio de pensamiento.

En la *visualización* se imagina la situación de hablar en público con todo lujo de detalles (colores, olores, personas presentes, etc.), de manera que, en esta imaginación, la realicemos con éxito. Se basa en que imaginar de forma continuada diferentes alternativas de comportamiento pueden producir en nosotros una expectativa positiva que hace que cambiemos nuestro comportamiento real.

La *parada y cambio de pensamiento* tiene como objetivo eliminar los pensamientos negativos y sustituirlos por otros positivos o más adaptativos. La técnica consiste en imaginar o “forzar” el pensamiento negativo y, cuando lo tengamos claro en la mente, pararlo utilizando una señal (un chasquido, una palabra como “basta” o “stop”, o una goma de papelería con la que nos damos un pequeño golpe en la muñeca), para a continuación pensar en el pensamiento positivo, relajándonos al mismo tiempo mediante la respiración. Requiere haber identificado antes tanto nuestros pensamientos negativos como los positivos, que nos servirán de “antídotos”.

El mejor resultado se obtiene mediante la aplicación conjunta de todas las técnicas.