

APUNTES DEL TALLER: "EL MIEDO A HABLAR EN PÚBLICO"

Uno de los grandes problemas para la mayoría de la gente cuando tiene que hablar en público es que TIENE MIEDO.

¿Por qué?

Hay varias causas.

Causa 1.- Porque no nos han enseñado.

Cuando éramos pequeños, en el colegio, salir a la pizarra era una tortura. Y si, encima, provocabas las risas de la clase, se convertía en un trauma infantil que perduraba hasta la vida universitaria. Pero en la Universidad tampoco nos enseñaron, por lo que terminamos nuestros estudios sin haber adquirido estas habilidades. Y llegamos al mundo profesional sin ser capaces de comunicar con eficacia, sin ser capaces de preguntar en una conferencia, y sintiendo pánico cada vez que tenemos que enfrentarnos a un público al que tenemos que decir unas palabras.

Causa 2.- Porque los españoles tenemos un exacerbado sentido del ridículo.

Los españoles tenemos un tremendo sentido del ridículo, una vergüenza ante la opinión de los demás, una autoestima baja. ¿Qué pensarán de nosotros? Tenemos un excesivo temor a la opinión de los demás acerca de nosotros, algo que no les ocurre a los anglosajones, y menos a los norteamericanos. Pero no debemos olvidar que: "El estrés no lo causan las circunstancias, sino la actitud con la que nos enfrentamos a ellas".

Causa 3.- España es un país de cotillas.

Desde hace siglos, los españoles tenemos la maldita costumbre de pasar cuentas de la vida de los demás, de estar pendientes de qué hacen o dejan de hacer, de opinar sobre si lo que hacen está bien o mal... Y eso nos provoca una tensión interior al estar pendientes de "qué dirán de nosotros".

Causa 4.- Porque nos queremos mucho.

A quien más queremos en el mundo, más que a nuestros padres, hermanos, hijos o cónyuges, es a nosotros mismos. El miedo al ridículo propio es lo que nos atenaza y nos dificulta estar relajados cuando vamos a hablar en público.

Causa 5.- Porque tenemos unos complejos personales que nos atenazan.

Todos tenemos algo en nuestro aspecto físico que nos molesta que los demás vean. La mejor forma de empezar a superarlo es reconocerlo y sacarlo fuera de nuestro subconsciente. Estemos satisfechos con nuestra imagen. Como dice el psicólogo francés Paul Jagot: "Los peores defectos físicos pierden mucho de su carácter repulsivo en aquellos que hablan de manera encantadora. Por muy contrahecho que sea un individuo, puede ser buscado, admirado, querido, por sólo lo agradable de sus razonamientos, si cultiva su voz, su manera de articular las palabras, su vocabulario y su ingenio".

Causa 6.- Porque no tenemos un perfecto dominio del tema

Está claro que para hablar en público de cualquier tema tenemos que empezar por ser competentes en la materia. Yo no puedo dirigirme a un público para hablar de algo que no domino. Pero, si dominamos el tema, ¿por qué vamos a tener miedo?

Causa 7.- Porque no nos hemos preparado bien

Podemos dominar el tema pero tal vez no nos hemos preparado adecuadamente la intervención y somos conscientes de que llevamos un poco de lío

en nuestra cabeza. No le hemos dedicado un tiempo, el necesario, a pensar en lo que vamos a decir, en qué queremos comunicar y en cómo lo vamos a hacer. Lo dejamos al “ya saldrá el sol por Antequera” y confiamos en que sobre la marcha se nos irán ocurriendo cosas. Esta actitud es una garantía de fracaso y, por tanto, es natural que de esa forma estemos tensos al dirigirnos a los demás.

Causa 8.- Porque no estamos convencidos de que lo que vamos a decir les va a interesar

Si no nos hemos mentalizado previamente en el sentido de convencernos a nosotros mismos de que lo que vamos a decir es superinteresante y útil para quienes nos van a escuchar, es imposible que comuniquemos con la fuerza que requiere el momento. Hay que tener una tensión interior positiva que nace del convencimiento personal de que lo que vamos a decir en ese momento es lo más importante para las personas que nos escuchan. Si lo conseguimos, habremos eliminado otra fuente de nerviosismo y miedo.

Un principio básico es que “todo el mundo te quiere escuchar si le hablas de lo que le importa”. Por eso, adapta el contenido de tu mensaje al público al que te vas a dirigir.

Por tanto, vistas todas estas causas del origen de nuestros miedos, tenemos que conseguir superar esos miedos, repitiéndonos el mensaje de que “¡No pasa nada!”, de que los miedos son fantasmas en nuestra mente y que no existen, por lo que no voy a tenerles miedo. Pero tenemos que querer aprender, tenemos que desearlo de verdad.

SITUACIÓN ANTE EL PÚBLICO

Hay diferentes formas de presentarse en público: de pie, tras atril, sentado tras una mesa... Pero ¿qué comunica más? Evidentemente, el contacto directo, sin nada por en medio.

Además, al ponernos delante del público, mirándoles a los ojos, debemos mirarlos con cariño; es decir, procurando que nos caigan bien, poniéndonos en su lugar: “han venido a escucharme y yo lo valoro con agradecimiento”. De esa forma les caeremos también bien a ellos, con lo que estaremos creando la empatía. Sobre esa base, tendremos bastante adelantado para comunicar con eficacia y para comunicar para convencer.

SEGURIDAD. CONCENTRACIÓN. RELAJACIÓN

Es fundamental poder dominar nuestras propias potencias y facultades.

Para ello, antes que nada, tenemos que estar descansados y sobrios en el comer (y, por supuesto, en el beber) antes de nuestra intervención. Si hay elementos que nos perturban, si no tenemos el control absoluto sobre nuestro cuerpo y nuestra mente, difícilmente podremos tener el control sobre nuestra voz, nuestros gestos, nuestra actitud general, sobre lo que ocurre a nuestro alrededor y, sobre todo, sobre las ideas que queremos transmitir.

Si el nerviosismo o el miedo nos invaden, haremos, sin darnos cuenta, lo que no queremos hacer y no podremos hacer aquello que queremos.

Y es muy importante también tener control sobre los propios sentimientos y la emotividad, sin dejar que se desboquen.

Así pues, es muy importante que estemos:

DESCANSADOS-RELAJADOS-CONCENTRADOS-SEGUROS DE NOSOTROS MISMOS.

Para estar SEGUROS ante una situación que vamos a afrontar, lo mejor es estar preparados. No confiar en que “ya me saldrán las cosas solas”. Una buena preparación es la mejor forma de “ir seguros”. Con una buena preparación habremos eliminado una de las principales fuentes de nerviosismo y, por tanto, de desconcentración.

Para reforzar esa seguridad, es bueno hacer ejercicios de autoestima. Repetirnos una y otra vez que podemos hacerlo y que podemos hacerlo bien, que no pasa nada, que nadie de los que nos va a escuchar lo haría mejor que nosotros o incluso no se atrevería siquiera a intentarlo. Pensar también en que lo que vamos a hacer nos gusta mucho. Tenemos que estar convencidos de que lo que vamos a decir les interesa muchísimo a quienes nos escuchan. Ver siempre el lado positivo y enviar a nuestra mente energía positiva.

PENSAMIENTOS POSITIVOS PARA LA AUTOSUGESTIÓN

- Yo soy un ser humano, con un valor infinito. (Soy hijo de Dios).
- El público que tengo delante está integrado por personas, por seres humanos, que están esperando escucharme. (Y también son hijos de Dios).
- Me dirijo a cada miembro de la audiencia, a cada uno, no a una “masa”. Les hablo como si hablara a unos amigos.
- Les miro con afecto y sé que ellos sentirán lo mismo por mí.
- Si otros han podido, yo también puedo hacerlo.
- Sé lo que quiero transmitir. Tengo claro mi mensaje.
- Tengo tiempo suficiente y domino el tema del que hablo.
- Estoy concentrado en lo que estoy haciendo.
- Hablo de forma clara, directa, sencilla y comprensible.

Pero, para estar seguros será importante también estar CONCENTRADOS: poner nuestra mente, con atención, en aquello que vamos a hacer. Repasarlo con calma para que nuestra mente esté preparada para cualquier eventualidad. Evitar las distracciones antes de nuestra intervención.

Y, por último, para estar concentrados y con control sobre nosotros mismos es fundamental estar RELAJADOS. Para conseguirlo, si no lo estamos, es bueno hacer algún ejercicio de relajación antes de enfrentarnos a la situación estresante. Esa relajación la conseguimos, básicamente, alejando de nuestra mente los pensamientos negativos o estresantes y respirando lenta y profundamente con el diafragma. Es la respiración que hacemos cuando estamos acostados.

CUALIDADES Y PARTES DEL DISCURSO

(Llamamos “discurso” a cualquier intervención en público: presentación, conferencia, charla, ponencia, discurso...)

Todo discurso debe tener:

- Orden: Desarrollo natural de la idea principal. Respetar la sucesión de los hechos y el proceso lógico de las ideas y razonamientos.
- Unidad: Todo ha de conducir a un solo fin.
- Variedad: Originalidad, libertad.
- Adecuación a la audiencia: El orador debe tener en cuenta el público al que se dirige, adaptando su lenguaje al nivel cultural del auditorio.
- Ajustado al tiempo: El orador debe ser riguroso al ajustar la extensión y duración de su discurso al tiempo que tiene asignado.

Todo discurso tiene tres partes:

- Introducción: tiene una importancia capital porque las primeras palabras

encierran la clave. ¿Qué quiero decir? Definir mi mensaje. Pensar en una idea central con el fin de captar la ATENCIÓN al decirla. Deberá ser una idea en la que todo el mundo pueda estar de acuerdo, o que resulte sorprendente

- Cuerpo medio o desarrollo: De construcción libre, pero riguroso en cuanto a la sucesión de hechos, razonamientos, exactitud de datos y cifras y concatenación lógica. Puedes hacer algunas preguntas retóricas, o decir algunas frases, que fuercen a quienes te escuchan a pensar en ello para despertarles el INTERÉS, y decirlas muy despacio, para que penetren bien en los cerebros de los que escuchan. Añade alguna idea, en forma de pregunta o no, para despertar en ellos el DESEO.
- Conclusión o cierre: El final de un discurso es el elemento más estratégico. Lo que se dice último tiene mayor probabilidad de quedar en la memoria. Se puede cerrar con una cita, una anécdota o haciendo un resumen o recapitulación. Cuando ya tienes a tu público en el punto en el que te interesa desde el punto de vista intelectual (la razón) y desde el punto de vista anímico y sentimental (las emociones), es cuando le das la solución, con un mensaje positivo, animándoles a pasar a la ACCIÓN.

El anterior esquema de estructuración del “discurso” responde al clásico modelo A.I.D.A., utilizado por la publicidad y aplicado a los métodos de venta:

ATENCIÓN----- INTERÉS--- DESEO--- ACCIÓN

LA COMUNICACIÓN NO VERBAL. EL LENGUAJE DE LOS GESTOS

Según los expertos, cuando comunicamos con los demás, las palabras, lo que decimos con ellas (la “comunicación verbal”) comunica un 10 por ciento, mientras que con el cuerpo, con los gestos, con nuestra actitud y movimientos (la “comunicación corporal”) comunicamos un 65 por ciento, y con el volumen, el tono, el ritmo y la expresividad de nuestra voz (la “comunicación paraverbal”) comunicamos un 35 por ciento. Esto es lo que se llama “comunicación no verbal”.

Cuando nos ponemos delante de los demás, dispuestos a hablarles, ya les estamos enviando información sobre nosotros mismos. De ahí la importancia de la primera impresión.

Cada uno de los gestos de nuestra cara y cada uno de los movimientos que hacemos con nuestro cuerpo y nuestras manos están transmitiendo información y están comunicando. Procuremos que no nos traicionen. Tenemos que tener el control sobre nuestro cuerpo para que nuestros gestos y nuestros movimientos estén de acuerdo con lo estamos diciendo con palabras y, por tanto, nuestros gestos y la forma en que pronunciamos nuestras palabras se deben adecuar al objetivo de nuestra comunicación, a lo que queremos transmitir.

Si no hay una adecuación, una correspondencia entre el contenido de nuestra intervención (lo que decimos) y nuestros gestos, nuestra actitud corporal, el volumen, el tono, el ritmo y la expresividad de nuestra voz (cómo lo decimos), el fracaso de nuestra comunicación es seguro.

Como dice Daniel Goleman en su libro “La Inteligencia Emocional” (pág. 155):

“A diferencia de la mente racional, que se comunica a través de las palabras, las emociones lo hacen de un modo no verbal. De hecho, cuando las palabras de una persona no coinciden con el mensaje que nos transmite su tono de voz, sus gestos u otros canales de comunicación no verbal, la realidad emocional no debe buscarse tanto en el contenido de las palabras como en la forma en que nos está transmitiendo el mensaje”.... “Este tipo de mensaje suele captarse de manera inconsciente, sin que el interlocutor repare en la naturaleza de lo que se está comunicando y se limite tan sólo a registrarlo y responder implícitamente”.

Nuestros gestos deben ser naturales y estar orientados a reforzar y apoyar lo que decimos con nuestras palabras. No gesticular demasiado ni tampoco ser hieráticos.

DECIRLO BONITO

(Artículo publicado en “Perspectivas de la Comunicación”, Universidad de Navarra)

Hablar bien en público se encuentra entre las destrezas básicas de cualquier comunicador, pero es, en parte, mezcla de ciencia y práctica, de talento y esfuerzo; y se puede desarrollar si se cultiva o perder si se descuida.

“Encontrar algo que decir –afirmaba Bernbach- es el comienzo de cualquier proceso de comunicación, pero cómo lo digas hace que la gente atienda, escuche y cambie de opinión. Si no consigues esto último, habrás malgastado todo el trabajo, la reflexión y la elaboración que dedicaste a descubrir lo que querías decir”.

Y no le faltaba razón al viejo publicitario, socio fundador de Doyle Dane Bernbach y padre de la revolución creativa de los años 60. Porque, por obvio que resulte, saber contar bien las cosas es clave, y ordinariamente no basta con tener algo que decir, sino que hay que saber decirlo bien. Por eso resulta de vital importancia aprender a expresarse en público.

Un arte tan asequible como complicado, que nunca se termina de dominar y se presenta habitualmente como un anhelo siempre insatisfecho. Reflejo de ello es la continua reedición de cursos sobre oratoria y presentaciones de negocios, o el éxito editorial que cosechan en las librerías las obras sobre el particular, sólo comparable a las obras de autoayuda o a las guías de adelgazamiento. Una demanda que nunca baja: el poder del discurso hablado nos fascina. Casi tanto como el esfuerzo que cuesta dominarlo.

Conseguirlo implica poseer destrezas comunes a todo intento de comunicación, como son: la fijación de objetivos, la comprensión del destinatario, la elección de las palabras, la estructuración del discurso, la búsqueda de la creatividad... Y otros más específicos de la comunicación oral, como son: la puesta en escena, la voz, la entonación, el empleo de ayudas visuales, el cuidado del atuendo y el vestido, los gestos, la mirada...

De ese tipo de destrezas que nunca se termina de poseer del todo. Que son inciertas y pasajeras. Que sólo se mantienen si se cultivan, y brillan únicamente en momentos de inspiración tras largas horas de esfuerzo. Hablar en público es mucho más parecido al teatro que a las matemáticas. No basta con aprender un conjunto de reglas básicas. Al contrario, exige cultivo y mantenimiento, ejercicio constante. Y si se abandona, se apaga y se pierde.

De ahí que el empeño por cultivar el arte de hablar haya de estar siempre en la agenda de prioridades de cualquier buen comunicador. Porque es fácil hablar bien: está al alcance de cualquier fortuna. Pero también es fácil hablar mal, incluso para los mejor dotados. Todo depende del empeño que se ponga por estar, siempre, reaprendiendo.

No es cuestión de poca monta, porque de su dominio depende nuestra competencia como comunicadores. Conviene no perder de vista que, en buena medida, y como también decía Bernbach: “no es lo que dices lo que mueve a la gente; es la forma en que lo dices”.

BIBLIOGRAFÍA SOBRE “HABLAR EN PÚBLICO Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN”

(Los marcados con *** son los más recomendados)

- “Aprender a hablar en público hoy” (Vallejo Nágera, Planeta) ***
- “Cómo hablar bien en público” (Dale Carnegie, Edhasa) ***
- “El arte de hablar bien y con persuasión” (Paul C. Jagot, Iberia) ***
- “Cómo expresarse correctamente” (Lillian Glass, Paidós) ***
- “Cómo hablar bien en público” (Manuel Couto, Gestión 2000) ***
- “El lenguaje del cuerpo” (Allan y Barbara Pease, Amat Editorial) ***
- “La Inteligencia Emocional” (Daniel Goleman, Kairos) ***
- “Cómo hablar bien en público” (Manuel Couto, Gestión 2000)
- “¿Porqué los españoles comunicamos tan mal?” (Manuel Campo Vidal)
- “El lenguaje secreto del éxito” (David Lewis, Círculo Lectores)
- “La Comunicación eficaz” (Dr. Lair Ribeiro, Urano)
- “El arte de comunicarse” (Thierry Tournebise, Robin Book)
- “El libro de la voz” (Michael McCallion, Urano)
- “¡Yo no quise decir eso!” (Deborah Tannen, Paidós)
- “Tú no me entiendes” (Deborah Tannen, Vergara Bolsillo)
- “La comunicación no verbal” (Mark L. Knapp, Paidós Comunicación)
- “El lenguaje del cuerpo” (Julius Fast, Kairós)
- “La comunicación no verbal” (Flora Davis, Alianza)

Paco Grau

Blog: www.comunicayveras.blogspot.com

Facebook: <https://www.facebook.com/CursosDeHablarEnPublico>

Twitter: @paco_grau

