

Material Imprimible

Curso de Oratoria

Módulo 1

Contenidos:

- Comunicación eficaz
- Comunicación no verbal
- Comunicación verbal

Comunicación

Como bien sabemos, la comunicación es una actividad inherente al ser humano y, como tal, está presente en todos los ámbitos de nuestra vida. Esto incluye al ámbito laboral, porque una buena oratoria en la actividad profesional nos permite realizar discursos que sean atractivos y persuasivos para cautivar al público, lo que resultará de gran utilidad para actividades como las ventas, la docencia, las reuniones de equipo, las presentaciones de un producto, entre muchísimas otras.

Ahora bien, hay personas que nacen con el don de la oratoria y otras que, mediante el esfuerzo, pueden aprenderla. Pensemos que el miedo a hablar en público es muy común y puede arruinar las mejores carreras. La buena noticia es que se pueden aprender técnicas de oratoria que faciliten dominar el arte de hablar y que iremos viendo a lo largo de este curso.

Por eso, comencemos con una premisa clave que debemos tener en cuenta para mejorar nuestra oratoria: “Es más importante cómo se dice algo que lo que se dice”. Un ejemplo que grafica esta afirmación puede verse a la hora de contar un chiste. Seguramente alguna vez les haya ocurrido que escucharlo de una persona les resulta sumamente gracioso pero que, cuando lo cuenta otra, no logra el mismo objetivo. Veamos por qué puede ocurrir esto.

Según la actitud, el modo de expresarse, las entonaciones y otros recursos de los que disponga y haga uso el orador, el mensaje llega al interlocutor de una manera u otra. Por eso, además de la respiración, la entonación, la modulación correcta de las palabras y la expresión corporal, que iremos viendo a lo largo del curso, trabajar las formas es un complemento fundamental para la transmisión correcta del mensaje.

Recursos

Vamos a analizar 3 recursos o estrategias que el orador debe considerar para mejorar su acto discursivo.

En primer lugar, siempre hay que tener en consideración que escuchar favorece la oratoria. Cuanto mejor se escuche al interlocutor, y se comprenda con atención lo que dice, mejor será nuestra expresividad después.

Tengamos en cuenta que, por más locuaz que sea una persona, no resulta un buen orador si no está atento a las preguntas y comentarios que su auditorio le hace. Además, no saber escuchar predispone mal al otro. Quien no escucha no es bien recibido, resulta

egocéntrico y poco interesado. Por eso, si se quiere que los oyentes presten atención, cuando le toque el turno de expresarse al orador, deberá antes, ser un buen oyente.

En segundo lugar, un buen orador debe continuamente enriquecer su vocabulario. Para lograr esto, la única recomendación posible y efectiva es la lectura. Pensemos que no existe tal cosa como el abuso de lectura, porque siempre es poco lo que una persona puede leer. Por lo tanto, es útil generar hábitos tales como subrayar las palabras desconocidas, buscarlas en el diccionario e incorporarlas al lenguaje. Esto es importante porque disponer de mayor cantidad de palabras para armar un mensaje hará más sólido y firme lo que se pretende comunicar.

Finalmente, la última estrategia consiste en eliminar las muletillas superfluas que pueblan nuestro discurso, conocidas también como ripio o latiguillos. Se tratan de aquellos vocablos innecesarios en un buen orador, que rellenan los espacios ante la duda, el nerviosismo o la inseguridad. Algunos ejemplos son decir “o sea”, “a ver”, “¿se entiende?”, “¿no es cierto?”, entre muchísimas otras.

Estas palabras se inmiscuyen constantemente en nuestro discurso porque nos ayudan a ganar tiempo cuando estamos pensando en qué vamos a decir. Cuando no se trata de un discurso preparado, es normal que aparezcan estas expresiones, porque en la comunicación cotidiana las usamos constantemente de manera inconsciente.

Sin embargo, cuando nos vamos a exponer ante un público con una presentación armada, es necesario que tratemos de evitar las muletillas, porque su abuso hace reiterativo al discurso y da cuenta de un texto que no está muy bien preparado. Por eso, hay que tomar aire entre párrafo y párrafo y, así, tranquilizarse para pensar y retomar el hilo sin pronunciar esos ansiosos latiguillos. Lo importante de eliminarlos es que son un elemento distractor para el oyente y hacen que el mensaje no sea claro y contundente.

Tipos de lenguaje

Existen 3 tipos de lenguaje: por un lado, el verbal, pero además están el corporal y el gestual, que son los no verbales, y, sorprendentemente, hay un predominio del lenguaje no verbal en la efectividad de esa transmisión. Por eso, de nada vale tener un contenido acertado si no lo acompañamos con la postura y la actitud adecuadas a lo que se dice, y con los gestos y emociones que corresponden a cada párrafo del discurso.

Esto se debe a que lo que se busca, finalmente, es coherencia en el mensaje, la coherencia entre lo que se dice, se piensa, se siente y se demuestra. Resulta casi increíble cuando se escucha por primera vez este concepto, pero, prácticamente, el impacto de la

comunicación no verbal es muchísimo mayor y revela más sobre la personalidad del orador y sobre el mensaje mismo, que la comunicación verbal.

Entonces, podemos dividir a los tipos de comunicación en dos grandes bloques: Por un lado, la comunicación verbal que es aquella que usa la lengua como código compartido, y abarca la oral y la escrita. Y, luego, la comunicación no verbal o paraverbal, que se apoya en códigos como la emisión e interpretación de los gestos, las inflexiones de la voz, los tonos y las emociones. Este tipo de lenguaje no sólo aplica a los contenidos que se manifiestan sino, especialmente, a las emociones que se transmiten al auditorio. Y estas emociones son tan importantes en el discurso porque dan cuenta de la seguridad y firmeza, o la falta de ellas, en el orador.

Comunicación no verbal

De acuerdo con la Licenciada en Comunicación Audiovisual, Rosario Peiró, “la comunicación no verbal es un proceso de comunicación que se manifiesta a través de gestos, expresiones o movimientos corporales”.

A su vez, la especialista Elizabeth Corrales Navarro, afirma que “en los seres humanos, la Comunicación No Verbal (CNV) es frecuentemente paralingüística, es decir, acompaña a la información verbal matizándola, ampliándola o mandando señales contradictorias”.

Por lo tanto, en muchas ocasiones nosotros nos centramos en el mensaje que deseamos transmitir a través de nuestras palabras, pero si nuestro lenguaje corporal no condice con ese mensaje, lo que estaríamos enviando son señales contradictorias.

Además, nuestro lenguaje corporal puede provocar distintas sensaciones en el interlocutor, como acercamiento o rechazo. Pensemos que Peiró incluso afirma que “la comunicación no verbal se considera que transmite mucha más información que la comunicación verbal. Tal es la importancia de la comunicación no verbal que, según los datos estimados, la primera supone un 65% y la segunda un 35% de lo que transmitimos”. Por eso, comencemos por analizar las características que describe la licenciada con respecto a este tipo de comunicación. Por un lado, explica que lo que predominan son las expresiones faciales. Seguramente les haya pasado alguna vez que se dieron cuenta si una persona estaba feliz o triste sólo con mirar su cara. Esto se debe a que sus gestos transmiten esas sensaciones.

Luego, asegura que este lenguaje será mucho más revelador que el verbal porque no se trata de algo que podamos controlar o disimular, sino más bien todo lo contrario. Por eso es que muchas veces ocurre que nuestras palabras dicen algo y nuestro cuerpo otra cosa.

Y, por último, se caracteriza por estar siempre presente, incluso cuando estamos en silencio.

Cabe destacar que es muy importante que nuestra comunicación no verbal sea coincidente con el mensaje que deseamos transmitir, porque, de lo contrario, estaremos dándole una idea confusa al interlocutor.

Detengámonos en los elementos que componen la comunicación no verbal. Por empezar, tenemos que destacar que se agrupan en distintas categorías. En primer lugar, está la Kinesia o Kinésica, que son todos los movimientos corporales, que tienen un significado y que pueden utilizarse, tanto para reforzar lo que se expresa mediante la comunicación verbal, como para contradecirla. Pero, como se imaginarán, lo ideal es que refuercen el mensaje verbal.

El estudio de los movimientos kinésicos se ha hecho aislando todos los posibles ámbitos del comportamiento y, de esta manera, se consideraron cada una de las expresiones que se comunican desde lo no verbal. De esta manera, se pudieron observar cómo influyen estos elementos en el mensaje. En principio, mencionaremos a la postura, a través de la cual el orador debe transmitir al auditorio, confianza y seguridad.

Por lo tanto, es importante que sea erguida, de pie, con base firme sobre los pies, y con la cabeza, también erguida. Luego de entablar el primer vínculo con los oyentes, se pueden adoptar otras posturas como sentarse, acercarse más a los asistentes o, incluso, sentarse cada tanto. Pero todo esto no es conveniente realizarlo antes de establecer un vínculo, a través de la presentación, una anécdota o un relato.

Además, la importancia de la postura radica en que permite darnos cuenta de cómo se siente el orador. Pensemos que, si lo vemos con una postura rígida, por ejemplo, podríamos sospechar que se encuentra nervioso o ansioso, mientras que, si se muestra relajado nuestra percepción será completamente diferente, porque demostrará confianza y tranquilidad. Entonces, para lograr transmitir lo que deseamos en el auditorio, debemos tomar en consideración estos elementos.

Luego, la gestualidad es importantísima, excepto cuando demuestra nerviosismo o incomodidad. Tengamos presente que los gestos, al igual que las posturas, tienen que reforzar el mensaje verbal. Lo mismo ocurre con las expresiones faciales, que son las que rinden cuenta de las emociones y logran conseguir una respuesta veloz en el público. Por lo tanto, si la expresión de la cara es relajada, con una destacada sonrisa que no sea artificial sino genuina, se creará una gran conexión y buena disponibilidad por parte del auditorio para atender a su alocución.

Otro elemento importante es el contacto visual, porque junto con la postura, es considerado uno de los mejores métodos para captar la atención. Este elemento es fundamental porque puede contribuir a que las personas se sientan acogidas, menospreciadas, avergonzadas, entendidas o tranquilas. Por eso se convierte en un aspecto clave al momento de que el auditorio realice preguntas, por ejemplo.

En ese sentido, la psicóloga Paula Martínez Barral explica que el contacto visual “permite muchas interacciones entre el receptor y el emisor. Es muy importante a la hora de llevar a cabo una escucha activa o en la expresión de emociones”. Por eso explica algunos estilos de miradas habituales y de qué manera influyen en la transmisión del mensaje.

Por ejemplo, sostiene que una mirada intensa y prolongada puede denotar atención, aunque si es muy insistente y agresiva podría tratarse de una mirada desafiante. En cambio, evitar el contacto visual suele indicar que la persona se siente amenazada, insegura o avergonzada. Luego, explica que mantener los ojos entrecerrados podría significar que la persona está a la defensiva o desconfiada, mientras que pestañear mucho denota nervios, inquietud o vergüenza.

Entonces, a lo que nos referimos es a mirar a los oyentes e involucrarlos en el discurso, en especial cuando nos hacen preguntas o cuando nosotros les consultamos a ellos. Sin embargo, no es aconsejable sostener demasiado tiempo la mirada en algunos de ellos porque se sentirán intimidados... Entonces, si bien es bueno mirarlos y preguntar para obtener información de los presentes, de manera de poder conocerlos y reforzar el vínculo, siempre debemos recordar que es un discurso y no un interrogatorio policial.

La segunda categoría de la comunicación no verbal es la Proxémica que se refiere a una serie de comportamientos no verbales acerca de la estructuración del espacio inmediato de la persona. Es decir, se basa en la forma en la que se usa el espacio.

En aquello que nos concierne, que es la oratoria, diremos que en proxémica se considera el espacio personal y la conducta. Los estudios acerca del espacio personal dicen que este es el espacio que nos rodea, al que no permitimos entrar a los otros, a excepción de que los invitemos, o en circunstancias especiales. Ese espacio se extiende hacia delante más que a los lados, y a las espaldas. Igualmente, según la cultura donde se esté inmerso, es distinto.

Por lo tanto, la proximidad física entre los alumnos del grupo o del auditorio, así como aquella entre ellos y el orador, debe ser tal que no resulte tan próxima que incomode, ni tan lejana que desconcentre. Por eso es bueno que el orador hable por momentos desde

el frente, pero que también circule entre los asistentes, para integrarse y reforzar la conexión.

Asimismo, es útil desplazarse entre la gente para generar confianza e interés, pero sin hacer caminatas en sentido repetitivo, como ir y volver en el mismo lugar, o demasiado bruscas, que lo que provocan, en realidad, es distraer la atención. Un excelente ejemplo de estas movilizaciones se puede apreciar en las charlas TEDx.

Necesitamos tener en consideración nuestro lenguaje corporal al momento de dar un discurso, porque lo hace más atrayente y logra captar mejor la atención de los presentes. Pasemos a otro elemento que se enmarca dentro de la comunicación no verbal, que se llama paralenguaje. De acuerdo con el profesor de las culturas española y latinoamericana Fernando Poyatos, en su libro *La comunicación no verbal*, “son las cualidades no verbales de la voz y sus modificaciones”.

Si bien más adelante vamos a detallar cuáles son esas cualidades de la voz, y de qué manera nos conviene utilizarlas al momento de realizar una exposición oral, lo que queremos destacar es que, además de las palabras que utilizamos para dar nuestro mensaje, será igual de importante acompañarlas del tono correcto para que generen el impacto deseado en el interlocutor.

Comunicación verbal

Así como es importante tener en consideración todos estos elementos no verbales, nuestro mensaje es igual de importante. Por eso, es que nos detendremos, ahora, en la comunicación verbal, que es aquella en la que su contenido es solamente la palabra.

De acuerdo con la ya mencionada especialista Rosario Peiró, “la comunicación verbal surge de la necesidad de comunicarse” y agrega que “es aquella en la que se utilizan las palabras. El mensaje que se transmite se articula y expresa a través de la comunicación oral o escrita”.

Veamos, entonces, algunas de sus características. Por empezar, es importante destacar que, en la comunicación verbal oral, los mensajes son efímeros. Esto quiere decir que no permanecen en el tiempo, sino que se olvidan con mayor velocidad. Por eso es que es tan importante, cuando realizamos una exposición, que seamos claros y concisos, de manera que los oyentes puedan retener la información brindada.

Además, se trata de un acto espontáneo, porque puede surgir en cualquier momento sin que haya nada preconcebido. Hagamos un pequeño paréntesis acá: cuando nosotros estamos frente a un público, nuestro mensaje no debería ser espontáneo sino preparado.

Ahora bien, en el momento en que la audiencia realice preguntas, por ejemplo, nos encontraremos frente a un acto que será mucho más improvisado que la presentación formal que hayamos armado.

La siguiente característica de la comunicación verbal, es que requiere del canal auditivo para que llegue el mensaje a los interlocutores. Por eso es que será necesario que nuestras palabras estén bien articuladas y moduladas, para que sean comprensibles por el auditorio. En este sentido, en el material complementario encontrarán unos trabalenguas que pueden practicar porque son una excelente manera de mejorar la dicción.

Y, por último, la comunicación verbal tendrá como componente complementario a la no verbal, porque mientras estemos hablando realizaremos gestos y movimientos que surgen espontáneamente en el habla cotidiana. Por lo tanto, como dijimos anteriormente, es importante que ese lenguaje corporal nutra y complete el mensaje, pero que no lo contradiga.

Esto tiene que ver con, por ejemplo, no fruncir el ceño cuando escuchamos la pregunta que nos hace el interlocutor, porque tal vez nosotros queramos ser empáticos con él, pero ese gesto puede ser recibido por la otra persona como un signo de que no lo están entendiendo. O, incluso, si estamos diciendo algo importante y bajamos la mirada, las personas podrían llegar a suponer que lo que se está diciendo con las palabras no es cierto o que no hay seguridad en el mensaje. Por eso es que es bueno que podamos reconocer determinados movimientos o gestos que hacemos para que no generen una impresión contraria a lo que dicen nuestras palabras.

Bien, entonces, ahora que sabemos qué es la comunicación verbal, compartiremos determinadas pautas para que sea eficiente:

- En principio, tenemos que mencionar la claridad, porque cuando el orador tiene sus ideas confusas se transmiten en la expresión y resulta inentendible para los oyentes.
- Luego, es fundamental el conocimiento del target al que se dirige, es decir, adecuar el lenguaje al público que se va a tener. Tengamos en cuenta que distintos públicos tienen distintos intereses, formas de expresarse, y conocimientos. Por eso está en la habilidad del orador poder adaptarse a las necesidades de cada grupo de oyentes.
- Otro elemento a tener en cuenta es ser breve al hablar, entendido como no usar más de las palabras necesarias. Esto se debe a que las expresiones

breves son más fáciles de seguir, más persuasivas y comprensibles para el oyente. Hay que recordar que mantener la atención durante largo tiempo es un punto clave en la oratoria, por lo que cuanto más conciso y atractivo sea el mensaje, mejor.

- Y, finalmente, la sencillez, que tiene que ver con no alardear usando palabras difíciles para impresionar al auditorio. Si hacemos esto, se generará el efecto contrario al que buscamos. Por supuesto que es lícito introducir palabras nuevas, desconocidas para el auditorio, pero siempre explicando de qué se trata ese concepto. Porque si se habla con términos desconocidos, y no se explica su significado, se dejará al auditorio confuso y avergonzado por no conocer esas palabras.