

Material Imprimible

Curso de Oratoria

Módulo 7

**Contenidos:**

- Audiencia
- Oyentes negativos
- Preguntas
- Feedback

### Contextos negativos

Todos los oradores profesionales se verán, en algún punto de sus carreras, ante contextos negativos. Entonces, para el orador es esencial manejar la situación mientras presenta una imagen profesional y sostiene su autocontrol emocional. En este punto nos vamos a detener ahora...

Uno de los puntos clave para manejar estas situaciones es que el orador esté siempre enfocado en el asunto principal que necesita ser expuesto ante la audiencia. Por lo tanto, como presentadores debemos enfocarnos solo en transmitir y comunicar de forma efectiva nuestro mensaje. De cualquier manera, existen algunas sugerencias que facilitan pasar con éxito estos problemas.

En primer lugar, tenemos que mencionar el conocimiento, que siempre es un arma muy poderosa. Por eso estuvimos haciendo tanto hincapié en la necesidad de preparar profesionalmente la presentación, porque ese será nuestro mayor apoyo a la hora de lidiar con una audiencia difícil. Y, además de los puntos principales, es fundamental conocer aquellos pequeños detalles relacionados con él. De esta forma, las preguntas imprevistas no serán tan sorprendentes, por lo que no nos descolocarán fácilmente.

Luego, es muy importante también tener en cuenta que, cuando estemos revisando aquellos temas que vamos a tratar en la exposición, es posible que nos surjan preguntas que no nos habíamos planteado. En esos casos, debemos detenernos en ellas para tratar de encontrar las respuestas, porque es posible que, así como nos surgieron esas inquietudes a nosotros, le pase lo mismo al público, y no queremos que nos tomen desprevenidos. Si revisamos esas dudas que nos surgen a nosotros, y buscamos la manera de responderlas, llegaremos a nuestra presentación con mucha más seguridad. Por otra parte, hay que eliminar cualquier contenido inconsistente y ser rigurosos con lo que se va a explicar, porque es muy importante, para la imagen del orador, que no haya temas inconclusos ni cuestiones sin responder. Si esto llegara a pasar, es posible que la audiencia piense que el orador no sepa lo suficiente del tema y, como ya sabemos, esto es algo que definitivamente queremos evitar.

Tenemos que recordar que nosotros somos los expertos en la materia en esa presentación que estamos dando y, por lo tanto, tendremos que conducirnos de manera estrictamente profesional. Esto quiere decir que debemos evitar reaccionar de manera alterada a las preguntas o comentarios negativos. Pensemos que una reacción negativa socava, rápidamente, cualquier impresión positiva que la audiencia se haya formado de nosotros. Y esto, a su vez, reducirá su confianza en el emisor y le impedirá poder generar

un vínculo. Por eso, siempre debemos enfocarnos en el tema que estamos tratando y en nuestro mensaje, pase lo que pase.

Además, no hay que dejar ninguna pregunta sin responder. Si el orador se retira o cambia de tema, evadiendo las preguntas difíciles, la audiencia le quitará la autoridad. Entonces, si logramos responder, con autocontrol, todas las preguntas formuladas por la audiencia, lograremos construir una imagen de gran credibilidad.

Y, si mencionamos la importancia del autocontrol, es porque responder a una audiencia negativa con emociones negativas, es perder el control de la situación. Por lo tanto, debemos recordar que nuestras emociones no deben influir en la transmisión del contenido y, por ese motivo, el control es una característica clave del orador profesional. De cualquier manera, y como ya hemos explicado anteriormente, de cada situación negativa podemos sacar algo positivo. Entonces, una vez que el orador tenga su primer encuentro negativo le servirá como lección para futuros eventos. Uno de los aprendizajes que podemos extraer esa experiencia es la importancia de no sobredimensionar la situación. Trabajar con seres humanos puede traer conflictos, eso siempre una posibilidad. Por lo que, desdramatizar la situación y no tomar el comentario negativo de algún oyente como algo personal, ayudará a que nos enfoquemos en cómo se manejó esa situación problemática, y poder preguntarnos qué hicimos para salir airosos o qué podríamos mejorar la próxima vez.

Así como mencionamos que nos podemos encontrar con un público difícil, también existe la posibilidad de que la audiencia negativa se reduzca a un solo integrante. En ese caso bastará con dejar que el mismo público lo ponga en su lugar. A veces, hay personas que exhiben conductas llamativas, porque quieren llamar la atención, y lo hacen interrumpiendo o contradiciendo, sin argumentos, al orador, por el solo hecho de destacarse. Lo que sucede en esos casos es que malogran la exposición. Por eso, en estos casos, los oyentes interesados, que son la mayoría, lo vuelven a su lugar.

En cambio, cuando los oyentes negativos son varios, si el orador no se conecta con ellos de entrada, le será difícil exponer su mensaje. Y esa búsqueda de consenso con la parte negativa de la audiencia solo la logrará con calma, manteniendo sus emociones a raya y reaccionando siempre profesionalmente.

Por eso, como venimos diciendo, un orador profesional debe mantenerse como tal y no dejarse llevar por sus emociones. Pero sabemos que esto, en algunos casos, puede ser muy difícil de llevar a cabo, ya sea porque sentimos que no nos están respetando en nuestra exposición o porque creemos que no les interesa nuestra respuesta. Por eso,

debemos saber que hay diversos artilugios con los cuales podemos actuar para hacer frente a las provocaciones que podemos llegar recibir...

Una de las posibilidades se basa en esquivar al agresor con gestos mudos. Esto quiere decir que, ante una agresión de un oyente, podemos permanecer en silencio y responder con el lenguaje corporal, ya sea con una sonrisa, como si hubiéramos recibido una idea iluminadora, respirando profundamente, saludando amablemente y cambiando de tema sin gastar más energía. Y, si frente a esto el oyente se muestra extrañado, no debemos justificarnos, porque la idea es neutralizar su actitud agresiva.

Luego, desviar la agresión puede ser otra opción. Para ello, debemos continuar con la conferencia, como si nada hubiera ocurrido. Y, si es necesario hacer un comentario al respecto, ese mismo comentario es el que debe dar por cerrado el tema. Mientras que, otra opción para aquellos oradores más experimentados es optar por usar una réplica desintoxicante. Esto quiere decir que se debe rescatar la palabra que ofende y analizarla. De esta manera, se desglosa la crítica que se realiza, para no dar lugar a dudas sobre lo infundado de esa cuestión. Así, con una pregunta o comentario el orador recupera el poder de la situación.

Por último, muchos oradores usan comentarios monosilábicos que aplacan las provocaciones. Cabe destacar que el silencio o un monosílabo son ideales cuando el orador no tiene la energía necesaria para responder a una agresión, o cuando no se controla emocionalmente ante la negatividad ajena. Por eso es que esta estrategia es sumamente útil para momentos en que las emociones están por desbordar a quien realiza la presentación.

### **Preguntas**

Veamos, ahora, qué ocurre con aquellas preguntas bienintencionadas. Una de las claves a tener en cuenta es que hay que prestar atención a que la participación del público no se extralimite. Entonces, para que las preguntas no se transformen en eternas, ya sea que surjan espontáneamente o por pedido del orador, o que no se torne inmanejable el flujo de los comentarios y desenfoque la conferencia, tendremos que tener muy bien estructurado este contacto con el público.

Lo mismo ocurre cuando se realizan actividades con el auditorio. En esos casos, también se deben tener bien determinadas las pautas, los tiempos y las formas de esta actividad, ya que cuando el público es numeroso es muy fácil que tales ideas se desmadren.

Hacer una actividad muy sencilla y breve, con un claro inicio y finalización de la misma nos permite continuar rápidamente con el tema que deseamos tratar, pero, a la vez, logramos captar mejor la atención de los presentes e, incluso, lograr que se sientan distendidos y con mejor predisposición.

### **Situaciones adversas**

También podemos encontrarnos con la situación contraria a la mencionada anteriormente, y es que la audiencia se ponga en nuestra contra.

Hay distintas posibilidades que pueden ocasionar esto. Algunas de ellas son, por ejemplo, encarar una presentación monótona y aburrida, utilizar material muy técnico o complejo, palabras rebuscadas o poco populares, y sin su debida explicación... Todo esto puede generar una sensación negativa en el público, por sentirse desorientado al no entender y, ofendido porque menospreciamos su nivel educativo.

También, es importante tener en cuenta que, si nuestra presentación la realizamos luego de una comida abundante o de una jornada agotadora, nos sentiremos fatigados y cansados, por lo que no podremos dar el 100% de nosotros en esa exposición. Por eso, un consejo es evitar programar una ponencia al final de un día de trabajo o después de haber comido abundantemente, porque esas sensaciones de somnolencia y de cansancio son contagiosas para el público.

Luego, debemos ser cuidadosos con aquellos soportes que elegimos para nuestra presentación. Con esto nos referimos a ver si podemos encontrar la forma de combinar distintos formatos o, al menos, tratar de no usarlos de corrido. Es decir, supongamos que para toda la exposición utilizamos una presentación de Power Point, podríamos generar un discurso muy poco atractivo y monótono. Entonces, para evitar esto, podemos intercalar algunos videos en la presentación, o bien, como seguramente hayan notado en varios de los ejemplos que fuimos mostrando a lo largo del curso, acudir solamente a las diapositivas cuando el tema lo requiera, sin que esté presente a lo largo de todo el discurso.

Otro punto que ya hemos mencionado, pero que es bueno recordar, es que mirar hacia abajo y leer continuamente, por miedo a olvidarnos lo que tenemos para decir, genera que la audiencia pierda el respeto intelectual hacia el orador. Por eso, siempre debemos procurar mirar al público para relacionarnos con él.

Finalmente, consideraremos otro aspecto que es el hecho de reírnos de nuestros propios chistes de una manera histérica y continua... Sabemos que muchas veces la risa

puede aparecer por nervios, pero tengamos en cuenta que, cuando sucede esto, el público se sentirá ajeno a la conversación, y a nosotros como oradores de esa presentación. Entonces, cualquiera de estas actitudes mencionadas provocará una reacción contraria en el público y no permitirá que se cumplan los objetivos del discurso. Pero hay otra situación muy habitual que se puede generar en la audiencia, y es que se escapen mentalmente cuando hablamos... ¿Cuántas veces les pasó que están mirando una película o escuchando un discurso y de repente se dan cuenta de que no escucharon nada porque estaban pensando en otra cosa? Si a ustedes les pasó, lo más seguro es que al público le pueda ocurrir también. Por eso, una de las claves para tratar de evitar esto es involucrar a los asistentes, porque cuanto más involucrado esté el oyente, más información retiene.

De todos modos, las estrategias que aquí se sugieren, solo se podrán usar cuando se adapten al estilo del orador, porque si el orador siente que son forzadas para su personalidad, y se siente incómodo practicándolas, no es aconsejable que las realice. Solo debe tomar en consideración aquellas que sí se adecúen a su forma de ser. Quizás se pregunten por qué decimos esto... Bueno, porque, como venimos viendo, el auditorio es muy perspicaz para notar rápidamente cuando alguien se muestra artificial o incómodo.

### **Público**

Ya habíamos hablado de aquellos oyentes que buscan sobresalir menospreciando al orador. Pero, así como sucede eso, también puede ocurrir que se quieran destacar para demostrar sus propios conocimientos y, para ello, interrumpen al expositor contantemente.

Cuando nos encontremos frente a este tipo de situaciones, buscaremos no restarles importancia a esas personas y ponerlas de nuestro lado. Para ello, podemos recurrir a algunas tácticas... En primer lugar, es importante tener en cuenta que hay ciertas personas que no es que no nos acepten a nosotros como oradores en forma personal, sino que no aceptan figuras que actúen como maestros en ningún orden de la vida.

Entonces, si tenemos en cuenta esto, lo que podemos hacer es dejar que terminen nuestras oraciones, porque la idea es que los beligerantes sientan que tienen el poder por momentos. De esta manera, podemos elegir frases que sean tan obvias que nos aseguremos que las van a conocer. Un ejemplo muy concreto de ello son los refranes o dichos conocidos. Utilizándolos, estas personas sentirán que fueron ellos los que tomaron

el mando por unos segundos, pero en realidad nosotros sabremos que el control es nuestro.

Por otro lado, otra opción muy eficaz para hacer más divertidas nuestras presentaciones es hacer ejercicios dinámicos, como los que vimos en el vídeo presentado anteriormente. Si hacemos que la audiencia trabaje, la mantendremos entretenida. Entonces, otra opción que no sea hacerlos repetir una consigna, podría ser dividir al público en grupos con afinidades y darles un ejercicio que tenga relación con los contenidos que estamos presentando. Y luego, es fundamental que al final siempre agradezcamos su participación.

También es indispensable que hablemos de sus intereses, porque tal como afirman algunos expertos, la gente no quiere ver cuánto sabemos, lo que les gusta, verdaderamente, es que el orador hable de lo que les importa. Para ello, es indispensable estudiar previamente cual será nuestra audiencia.

Cabe remarcar que lo importante para un orador es ser creativo y utilizar diferentes formas de mantener involucrado al público. Y, para ello, siempre hay que tener en cuenta quiénes son las personas que forman parte de él. Estas precauciones harán que encontremos los recursos necesarios para llevarnos bien con la audiencia, y ponerla de nuestro lado. Entonces, debemos ponernos en los zapatos de los oyentes para saber qué les interesa, frustra, preocupa o entusiasma. Así, podremos estructurar nuestra presentación en base a estos datos. Si les hablamos de sus problemas, carencias o deseos, lo más seguro es que se pongan de nuestro lado. Lo importante es generar el vínculo empático.

Y, por último, analicemos de qué manera podemos involucrar al público en nuestras presentaciones... Para lograrlo, podemos incentivarlos a realizar preguntas, porque esto ayuda a fomentar la comunicación, la atención y la comprensión sobre lo que queremos que hagan. Pero también, debemos acordarnos de dirigir nuestra mirada al público para que sientan que les hablamos a ellos de forma personal. Esto ayuda a individualizar el discurso que se realiza a un colectivo. Y, de esta manera, los asistentes, por separado, sienten que en algún punto se les está hablando a ellos específicamente.

## **Feedback**

Un último punto en el que nos vamos a detener, por su importancia en la oratoria, es el llamado feedback. Se trata de una palabra muy usada en los últimos tiempos por los comunicadores, porque habla de un camino de ida y vuelta, de una retroalimentación del

orador hacia el auditorio y del auditorio hacia él. Por lo tanto, si el orador está realmente atento a la “devolución” que hacen los oyentes, podrá hacer cambios que optimicen el discurso.

De esta manera, el orador puede usar el feedback como una herramienta de conocimiento de lo que le pasa al oyente. Entonces, si vemos que, por ejemplo, el ánimo del auditorio va decayendo, podemos acelerar las palabras o imprimirles un tono más energético, contar anécdotas o hacer un chiste. Obviamente, el desinterés del auditorio no se ve en palabras sino en posturas encorvadas y en movimientos de irritación o ansiedad, como jugar con bolígrafos, dibujar innecesariamente en el papel para tomar notas o, inclusive, bostezos.

Por ende, estar atentos a ciertas actitudes que tiene el público, al momento de nuestra presentación, nos ayudará a ver de qué manera podemos cambiar nuestra actitud, postura, o redondear el contenido que no atrae, si lo que percibimos es una respuesta que no es positiva. En cambio, si observamos que la audiencia está atenta e interesada en lo que estamos diciendo, podremos saber que estamos yendo por un buen camino.

### **Presentaciones exitosas**

Hagamos un pequeño resumen de aquellos tips que nos permitirán lograr que nuestra presentación sea exitosa. Si bien la mayoría ya se mencionaron en el transcurso de la cursada, esta recopilación final nos ayudará a fijar las ideas.

El primer tópico clave es conocer nuestra cultura y la del oyente, ya que nos permitirá movernos sobre un terreno más firme a la hora de elegir el lenguaje y la estructura discursiva. Así como es fundamental tener un estilo personal atravesado por la originalidad, lo que permite conectar mucho más fácil con el auditorio, de la misma manera que ser sencillo y espontáneo.

El sentido del humor, a su vez, permite crear lazos empáticos con el público. Sin embargo, no hay que olvidar que las frases clichés suelen dejar un efecto negativo, pues resultan aburridas, reiterativas y causan confusión en el auditorio. Y otras palabras que deberíamos tratar de erradicar de nuestro discurso son aquellas altisonantes o vulgares, que son perjudiciales para el manejo de auditorios.

Tener en cuenta estos elementos nos permitirá mantener a los asistentes enfocados en el mensaje que se quiere transmitir y no en elementos tangenciales. Por eso también es que cabe remarcar que dejar frases a medias o usar muletillas y continuas repeticiones



tienen los mismos efectos negativos que los otros elementos relacionados con el tipo de lenguaje elegido para la charla.

En cambio, la seriedad y rigurosidad en el discurso son elementos que brindan solidez y credibilidad a quien realiza la ponencia. Además, se sugiere evitar el uso de extranjerismos, que, en muchas ocasiones, ni el hablante ni el oyente comprenden del todo.

Pasemos a otro aspecto importante, que tiene que ver con los errores del habla. En primer lugar, es importante señalar que muchas veces se producen por la pronunciación incorrecta de las palabras. Pero, además, hay que considerar todos los elementos estudiados en relación con la voz. Pensemos que, tanto la falta de volumen como el volumen exagerado, causan efectos nocivos en la comunicación, al igual que hablar con sonido nasal, disfonías, ronqueras y agudos excesivos

Por eso, es importante que la voz sea un elemento que pueda ser manejado por el orador, y, para ello, no hay que olvidar los ejercicios de respiración y relajación que permiten tener una mayor maniobrabilidad en nuestra voz como herramienta de trabajo. Gracias a estos ejercicios podemos, entonces, variar el ritmo y la intensidad de la voz en el discurso, como así también el volumen. Y si lo decimos es porque cabe recordar que todos estos recursos dan al orador herramientas para no incurrir en la monotonía y el aburrimiento del público. Hay oradores fríos que hacen que todas las frases tengan la misma intensidad, porque no le ponen emoción al discurso. Esto se soluciona grabándose, y trabajando las emociones. Además, tomar clases de teatro puede venir muy bien. Y, a su vez, podemos insistir con que lo mejor es el manejo adecuado del descanso, o de la pausa. De esta manera, los silencios oportunos son tan locuaces como la misma conversación y permitirán que nuestra exposición no sea aburrida.

En cuanto al discurso en sí mismo, es fundamental realizar un impacto inicial. Dejar pasar esta oportunidad única, como dijimos varias veces, será muy difícil de remontar a lo largo de la charla. Además, debemos recordar que el contenido y la atracción del discurso de un orador tienen gran peso en su recepción. Por eso, así como debemos procurar tener un buen contenido para compartir, debemos buscar que la presentación sea entretenida. Nada motiva menos que un discurso sin pasión o entusiasmo. Por lo tanto, en lugar de una introducción aburrida o monótona, es bueno arrancar con una anécdota personal, un relato o una analogía que cree impacto e interés en la gente.

Por otro lado, cabe remarcar que una serie de repeticiones inútiles no contribuyen a darle fuerza al discurso. Si una idea se repite, se debe de hacer dentro de un recurso didáctico

llamado refuerzo, con el objetivo de dar énfasis a una conclusión determinada. Pero las repeticiones sin sentido llenan al discurso de contenido superfluo que aburre al auditorio.

Otro aspecto importante a tener en cuenta es que pedir disculpas sin razón, y continuamente, da idea de una personalidad débil y aburre. Por este motivo es que se recomienda ser prudente en ello. Lo mismo sucede con justificarse de modo continuo... Pensemos que el uso de excusas vanas habla de irresponsabilidad por parte del orador y no pondrá al público de su lado.

Luego, es imprescindible no olvidar que no mirar nunca al auditorio es tan molesto e incómodo como sostener una mirada intensa sobre los oyentes. Igualmente, recordemos que el hecho de mirar hacia abajo, o hacia la nada, denota timidez, miedo e inseguridad, y el auditorio quiere que quien les hable, les hable a ellos, y que merezca ser escuchado. Pasemos, ahora, a aquellos elementos que llevamos a nuestra presentación. Por ejemplo, traer notas desordenadas no sólo da una mala imagen, sino que pone nervioso al orador al no poder encontrar fácilmente las estadísticas o los temas que quisiera señalar al auditorio. Además, presentar una cantidad de papeles aburre al oyente de antemano. Por eso, es necesario ensayar y estudiar el texto. El buen orador tiene prohibido leer, salvo excepciones puntuales, ya que le resta toda posibilidad de mostrarse espontáneo.

Y, finalmente, la última clave que mencionaremos es el manejo de la ansiedad. A la hora de subir al escenario se deben dejar los miedos de lado. Entonces, los pensamientos que inhiben la acción deben ser cambiados por aquellos que refuercen nuestras posibilidades de éxito. De esta manera, y siguiendo esta serie de consejos, nuestras posibilidades de éxito en la oratoria se multiplicarán.