



CAPACITARTE

Es ser líder de tu vida



Curso de Oratoria

Módulo 7

Enfrentar una audiencia

Todos los oradores profesionales se verán en algún punto de sus carreras ante contextos negativos. Para el orador es esencial manejar la situación mientras presenta una imagen profesional y sostiene su autocontrol emocional. Debe estar enfocado siempre en el asunto principal que necesita ser expuesto ante la audiencia. Como presentador debe enfocarse solo en transmitir y comunicar de forma efectiva su mensaje. Existen sugerencias que facilitan pasar con éxito estos problemas:

- El conocimiento siempre es un arma muy poderosa. La preparación profesional de la presentación es su mejor apoyo, así como conocer los pequeños detalles de su tema de estudio y no sólo los puntos principales. De esta forma las preguntas imprevistas no serán tan sorprendentes por lo que no lo descolocarán fácilmente. Cuando se revisan los temas que se van a tratar surgen preguntas que no se había planteado y que quizás la gente haga. Por otra parte, hay que eliminar cualquier contenido inconsistente y ser riguroso con lo que se va a explicar. Es importante que no haya temas inconclusos ni cuestiones sin responder, pues estas afectan la imagen del orador
- Recuerda que eres el maestro en la materia y por lo tanto, tendrás que conducirte de manera estrictamente profesional. Evita reaccionar de manera alterada a las preguntas o comentarios negativos. Una reacción negativa socava rápidamente cualquier impresión positiva que la audiencia se haya formado de ti. Esto reducirá su confianza en el emisor y le impedirá tener un vínculo. Enfócate siempre en tu materia y en tu mensaje, pase lo que pase.
- 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. Si

puedes responder con autocontrol todas las preguntas formuladas por la audiencia, construirás una imagen de gran credibilidad.

- Responder a una audiencia negativa con emociones negativas, es perder el control de la situación. Recuerda que tus emociones no deben influir en la transmisión del contenido. El control es una característica clave del orador profesional.
- Una vez que el orador tenga su primer encuentro negativo le servirá como lección para futuros eventos. Es importante que no se lo sobredimensione. Trabajar con seres humanos, puede traer conflictos, es siempre una posibilidad. Desdramatizar la situación y no tomar el comentario negativo de algún oyente como algo personal, ayudará a enfocarse en cómo se manejó esa situación problemática, y preguntarse qué hizo para salir airoso o que podría mejorar la próxima vez.
- Generalmente, cuando la audiencia negativa se reduce a un solo integrante, bastará con dejar que el mismo público lo ponga en su lugar. A veces, hay personas que exhiben conductas llamativas, quieren llamar la atención y lo hacen interrumpiendo o contradiciendo sin argumentos al orador, por el solo hecho de destacarse. Y así, 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 lograra con calma, manteniendo sus emociones a raya y reaccionando siempre, profesionalmente.

La clave para evitar que nuestra audiencia escape mentalmente cuando hablamos, es involucrarlos. Cuanto más involucrado esté el oyente, mayor información retiene. De todos modos, las estrategias que aquí se sugieren, solo se podrán usar cuando se adapten al estilo del orador. Si el orador siente que son forzadas para su personalidad, y

se siente incómodo practicándolas, solo debe hacer caso omiso de ellas, y toma las que sí se le adecuen. El auditorio es muy perspicaz para notar rápidamente cuando alguien se muestra artificial o incómodo.

Cuando hay en la sala, oyentes que se quieren destacar y hablan mucho interrumpiendo al orador, para no restarles importancia y ponerlos del lado del orador, puedes recurrir a algunas tácticas. Ten en cuenta que hay gente que no es que no te acepte a ti como orador en forma personal; sino que no aceptan figuras que actúen como maestros en ningún orden de la vida.

- Deja que terminen tus oraciones, la idea es que los beligerantes sientan que tienen el poder por momentos. Elige frases que sean tan obvias que te asegures que las van a conocer. Refranes o datos conocidos, serán convenientes.
- Haz ejercicios dinámicos. Si haces que la audiencia trabaje, los mantendrás entretenidos. Divídelos en grupos con afinidades y dales un ejercicio que tenga relación con los contenidos que presentas. Siempre se debe agradecer la participación.
- Habla de sus intereses; la gente no quiere ver cuánto sabes, dicen algunos expertos. Lo que les gusta verdaderamente es que el orador hable de lo que les importa.
- Siempre estudia previamente cual será tu audiencia. Lo importante para un orador es ser creativo y utilizar diferentes formas de mantener involucrada a la audiencia, siempre hay que tener en cuenta quiénes son las personas que forman parte de ella. Estas precauciones harán que encuentres los recursos necesarios para llevarte bien con la audiencia, y ponértela de tu lado.
- Ponte en los zapatos de la audiencia para saber qué les interesa, frustra, preocupa o entusiasma. Estructura los puntos de tu presentación en base a ello. Si les hablas de sus problemas, carencias, deseos se pondrán de tu lado. Lo importante es generar el vínculo empático.

- Involucra al público en tus presentaciones mediante la participación con preguntas, esto fomenta la comunicación, la atención y la comprensión sobre lo que quieres que hagan.
- No olvides dirigir tu mirada al público para que sientan que le hablas a ellos de forma personal. Esto ayuda a individualizar el discurso que se realiza a un colectivo. Los asistentes por separado sienten que en algún punto se les está hablando a ellos específicamente.

Un orador profesional debe mantenerse como tal y no dejarse llevar por las emociones. Asimismo tiene diversos artilugios con los cuales actuar para hacer frente a las provocaciones que puede recibir

- Una de ellas se basa en esquivar al agresor con gestos mudos. Ante una agresión de un oyente, puedes permanecer en silencio y responder con el lenguaje corporal, ya sea con una sonrisa, como si hubieras recibido una idea iluminadora, respirando profundamente, saludando amablemente y cambiando de tema sin gastar más energía. Si el oyente se muestra extrañado, no te justifiques. La idea es neutralizar su actitud agresiva.
- Desviar la agresión puede ser otra opción. Se basa en continuar con la conferencia, como si nada hubiera ocurrido. Si es necesario hacer un comentario al respecto este debe dar por cerrado el tema.
- El orador más experimentado puede optar por usar una réplica desintoxicante. Rescatar la palabra que ofende y analizarla. Se desglosa la crítica que se realiza para no dar lugar a dudas sobre lo infundado de esa cuestión. Con una pregunta o comentario el orador recupera el poder de la situación.
- Por último muchos oradores usan comentarios monosilábicos que aplacan las provocaciones. 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. Es sumamente útil para momentos en que las emociones están por desbordar a quien realiza la presentación

Hay que prestar atención que la participación del público no se extralimite. Para que las preguntas no se transformen en eternas (sean espontaneas o a pedido del orador), o que no se torne inmanejable el flujo de los comentarios y desenfoque de su conferencia, tendrá que tener muy bien estructurado este contacto con el público. De la misma manera cuando se realizan actividades con el auditorio se debe tener bien determinado 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.

¿Cómo puede ocurrir que una audiencia se ponga en tu contra?

- Si encarás una presentación monótona y aburrida, agregas material muy técnico o complejo, usas palabras rebuscadas o poco populares, y sin su debida explicación; Lo único que conseguirás es que el público se sienta desorientado al no entender y, ofendido porque menosprecias su nivel educativo.
- Acudir al estrado, luego de una comida abundante o de una jornada agotadora te inducirá a la fatiga y al sueño. Nunca programes una exposición al final de un día de trabajo o después de haber comido abundantemente. Esto será un fuerte incentivo para la **somnolencia** y el cansancio. Y estas sensaciones son contagiosas para el público.
- Si encasilla tu presentación en una sola modalidad ejemplo Power Point, generaras un discurso muy poco atractivo y monótono.

- Mirar hacia abajo y leer continuamente, por miedo a olvidarte lo que tienes que decir; genera que la audiencia pierda el respeto intelectual hacia el orador. Debes mirar al público para relacionarte con él.
- Finalmente si te ríes solo de tus propios chistes de una manera histérica y continua, el público se sentirá ajeno a la conversación y ti como orador de esa presentación.

Cualquiera de estas actitudes provocará una reacción contraria en el público y no permitirá que se cumplan los objetivos del discurso.

Feed-back

Se trata de una palabra muy usada en los últimos tiempos por los comunicadores.

Se trata de un camino de ida y vuelta (retroalimentación) del orador hacia el auditorio y del auditorio hacia éste. Si el orador está realmente atento a la “devolución” de los oyentes, podrá hacer cambios que optimicen el discurso.

16- El orador puede entonces usar el feed-back (retroalimentación) como una herramienta de conocimiento de lo que pasa en el oyente e ir acelerando las palabras o imprimirles otro tono más enérgico, podrá contar anécdotas o hacer un chiste si ve que el interés del auditorio está decayendo. Obviamente, el desinterés del auditorio no se ve en palabras sino en posturas encorvadas, en movimientos de irritación o ansiedad como jugar con bolígrafos, dibujar innecesariamente en el papel para tomar notas o, inclusive, bostezos. Así también el orador puede darse cuenta de la respuesta y si no es positiva, cambiar su actitud, su postura o redondear el contenido que no atrae.