

LOS INGENIEROS TAMBIÉN HACEMOS PRESENTACIONES EFICACES



Valencia, 7 de Junio 2019



ÍNDICE

1. LOS INGENIEROS Y EL HABLAR EN PÚBLICO	3
2. OBJETIVOS	7
3. VENCE TU MIEDO Y HAZ QUE ESTE TRABAJE PARA TI	8
4. PSICOLOGÍA DE LA AUDIENCIA	11
5. SIEMPRE PRODUCIMOS EFECTO	13
6. ¿CÓMO ORGANIZAR LA PRESENTACIÓN?	17
7. EL LENGUAJE DEL CUERPO: GESTOS Y ADEMANES	21
8. ¿CÓMO HACER QUE LA VOZ TRABAJE A NUESTRO FAVOR?	23
9. ¿CÓMO NOS PUEDEN AYUDAR LOS OJOS?	24
10. EL PODER DE LAS PAUSAS	25
11. ¿CÓMO GANAR CREDIBILIDAD?	27
12. ¿CÓMO UTILIZAR LAS AYUDAS VISUALES?	31
13. ¿CÓMO MANEJAR SITUACIONES COMPLICADAS?	34
14. ¿CÓMO DIRIGIR EL COLOQUIO Y RESPONDER A LAS PREGUNTAS?	36
15. CONSEJOS PRÁCTICOS Y EFECTIVOS	39



1. LOS INGENIEROS Y EL HABLAR EN PÚBLICO

*"Saca todas las monedas que tengas en tu bolsillo e
Inviértelas en tu cerebro, entonces tu cerebro te
llenara de oro tus bolsillos" Benjamin Franklin*

¿POR QUÉ LOS INGENIEROS TAMBIÉN HACEMOS PRESENTACIONES EFICACES?

Algunos lo hacen porque detestan hablar ante grupos. Odian este tipo de experiencias a las que, inevitablemente, se ven obligados en más de una ocasión, y esperan que la formación elimine sus fobias y miedos.

A otros, no necesariamente les disgusta presentar un tema en público, pero si les falta la confianza para hacerlo de una forma efectiva y dinámica. Este grupo lo que espera es que la práctica aumente su confianza al hablar en público.

Los que "tiemblan" son el tercer grupo. Estos comentan que sus cuerpos se estremecen cuando tienen que hablar ante un auditorio; lo sienten en sus ojos, nariz, manos y especialmente en sus piernas. Sus gargantas se secan. Su mayor deseo es acabar cuanto antes. La razón que tiene para asistir a este seminario es aprender a calmar estos nervios.

Luego tenemos a los que se quedan "en blanco". Son aquellos que a la hora de incorporarse para realizar su disertación se olvidan por completo de lo que pensaban decir. Este grupo asiste para aprender las técnicas que les ayuden a expresar todo el contenido de una forma natural y espontánea, sin que se les quede en ningún momento la mente en blanco.

Por supuesto, también tenemos a los que "le envía su jefe", o lo hace por quedar bien con la asociación de Ingeniería Hospitalaria. Estos son aquellos hombres y mujeres cuyos jefes piensan que "dejan mucho que desear" en cuanto a las Presentaciones que hacen en Público. Su objetivo es acabarlo cuanto antes. Si hubiesen podido elegir, seguramente no estarían con nosotros.

No olvidemos al grupo de los "escaqueadores". Es decir, aquellas personas que disfrutan asistiendo a todo tipo de cursos, pero no solo por el gran valor que pudieran tener, sino principalmente porque les permiten escaparse del trabajo unos días.

Y, finalmente tenemos a los "profesionales de las presentaciones". Este grupo incluye a los que ya tiene talento para hablar en público, pero piensan que el que deja de mejorar deja de ser bueno. Estos asisten al curso para obtener un enriquecimiento personal.

Cualesquiera que sean tus razones para incorporarte a este curso, BIENVENIDO al "TRAINING" de Los ingenieros también hacemos presentaciones eficaces de PROYECTO KENNIS. Y que sepas, de antemano, que:



1. Vais a **acrecentar la confianza** en vosotros mismos cuando tengáis que realizar Presentaciones tanto ante grupos reducidos como ante grupos amplios.
2. Vais a **desarrollar un estilo propio** que os distinguirá claramente frente a la mayoría de los oradores que memorizan o leen sus discursos.
3. Vais a **comunicar credibilidad**, manejando vuestro tono de voz, conociendo vuestro lenguaje corporal y generando entusiasmo.
4. Vais a **potenciar vuestros puntos fuertes**
5. Vais a desarrollar técnicas para saber **manejar** diferentes **tipos de audiencia**.

En Proyecto kennis hemos entrenado a ingenieros, científicos y personas muy parecidas a ti. Y gracias a nuestra propia experiencia sabemos que este curso va a beneficiaros y a producir un valioso impacto en vuestras futuras comparecencias ante la audiencia.

Consigue dominar la técnica hablar en público con nosotros. Comencemos asumiendo que hay determinados hechos reales que ocurren muy a menudo al realizar una Presentación en Público:

SI TE PONES **NERVIOSO**, E **INCLUSO** TE ASALTA EL MIEDO DELANTE DE GRUPOS, RECUERDA: **¡NO ESTÁS SOLO!**

Las encuestas nos indican que el 80% de los que han hecho Presentaciones delante de grupos han sentido "pánico". Y probablemente el otro 20% se engaña a sí mismo. Es interesante saber que a lo que más miedo tiene el ser humano después de la muerte, es a hablar en público. Y esto afecta incluso a los grandes oradores, políticos, actores, etc. Están habituados, pero siguen teniendo "miedo".

La tensión previa que experimentamos, hasta cierto punto, es buena. La adrenalina nos da energía. El cambio psicológico en nuestro cuerpo (taquicardia, respiración entrecortada) nos permite pensar más deprisa, hablar con mayor fluidez y con mayor intensidad y entusiasmo. Estamos más alerta.

¡LA TENSIÓN PRE-DISCURSO ES NO SOLAMENTE NORMAL... SINO ESENCIAL!

MUCHA GENTE TIENE PROBLEMAS DEBIDO A:

- Falta de auto-confianza al realizar la Presentación
- Falta de confianza en la audiencia.
- Falta de experiencia.
- Falta de un "feedback" inmediato por parte de la audiencia.



Lo importante no es lo que dices, sino como lo dices. Hay personas que conocen el contenido, pero son incapaces de transmitirlo de forma estimulante y convincente y por tanto les costara mucho más alcanzar sus objetivos que los que son oradores convincentes y persuasivos.

LA GENTE QUE HA LLEGADO MÁS ALTO EN LA EMPRESA, LA POLÍTICA, ETC., EN SU MAYOR PARTE SON ORADORES PERSUASIVOS

EL BUEN ORADOR "SE HACE"

Se dice que el mejor orador de la historia fue Demóstenes, que era tartamudo. Y su tartamudez para el no fue un obstáculo, sino un estímulo para superarse a si mismo. Para ser un buen orador no es imprescindible haber nacido con talento. Se puede aprender y perfeccionar con la práctica.

EL EXITO DE TU PRESENTACION DEPENDERÁ:

Conocimiento del tema:	Debes ser un experto en la materia
Autoconfianza:	Debes sentirte y mostrarte confiado
Credibilidad:	Si no crees en lo que dices, nadie lo hará
Entusiasmo:	Debes practicar con frecuencia

EL ESTILO DE UNA PRESENTACIÓN DEBE SER COMO SI ALARGASES UNA CONVERSACIÓN NORMAL

Esto es fundamental. La facilidad que tienes de comunicar en una conversación normal, la debes transferir al realizar una Presentación más formal. Con la excepción de la proyección de tu voz, la diferencia que existe entre una audiencia de tres o de trescientas personas no debe hacerte cambiar tu estilo de comunicar. Conversar con la audiencia, en vez de hablarles a "ellos", es esencial.

"Nada impide tanto ser natural como el deseo de parecerlo"
La Rochefoucauld

NO SE REQUIERE UN VOCABULARIO ESPECIAL

Las palabras, frases o términos llamativos como: "fagocitar" o "mediatizar", no solo confunden a la gente, sino que resultan pedantes. El lenguaje normal es más natural y más comprensible que el lenguaje pomposo. Este tipo de palabras deslumbran al que las dice, no al que las oye. No seas pedante.



OLVIDEMOS MEMORIZAR

Si intentas memorizar te vas a encontrar en apuros ya que no vas a transmitir ni entusiasmo, ni espontaneidad. Además, paradójicamente, será más fácil que olvides cosas y se te quede la mente en blanco. Y si alguien te interrumpiera con una pregunta, ¿podrías recobrar luego el hilo de tu exposición?

NO HACE FALTA SER UN GENIO PARA SER ENTUSIASTA

¿Cuánta gente no transmite entusiasmo? ¡Cómo lo van a transmitir a la audiencia si ellos mismos no lo tienen!. **El entusiasmo es fundamental, y además ¡funciona!**



2. OBJETIVOS

*"Ningún viento es bueno para el
velero que no sabe dónde va"
Séneca*

- ✚ **Incremento de nuestra confianza** para poder llevar a cabo una presentación dinámica y espontánea, de forma que cautivemos totalmente a la audiencia.
- ✚ **Mejora de nuestras técnicas de persuasión:** tono de voz, comunicación no verbal, junto a una reducción de la tensión.
- ✚ **Eliminación de malos hábitos** tales como el excesivo uso de papeles, la memorización o la lectura del discurso.
- ✚ **Manejo de situaciones complicadas o imprevisibles** tales como distracciones, interrupciones, preguntas difíciles o malintencionadas, etc., manteniendo siempre un control total de la Presentación.
- ✚ **Aumento de la claridad y credibilidad** de la presentación oral.

3. VENCE TU MIEDO Y HAZ QUE ESTE TRABAJE PARA TI

"El que obtiene una victoria sobre otros hombres es fuerte, pero el que consigue vencerse a si mismo, ese es todo poderoso" Lao Tse

Algunos piensan que el orador nace, pero están **equivocados**.

El arte de la oratoria puede desarrollarse, puede hacerse.

El mito de "se nace" es simplemente una excusa para no hacerlo, y si no lo intentas, ¿cómo vas a conseguirlo? Para conseguir ser un orador convincente, debes vencer tu miedo a hablar y hacer que este trabaje para ti.



AFRONTA EL MIEDO:

La gente se asusta, y esa es una reacción normal. Los grandes atletas se ponen nerviosos antes de la competición; los políticos experimentados sienten "un cosquilleo" en su estómago antes de una comparecencia importante. Los actores experimentan "miedo escénico".

Los profesionales de la oratoria siempre están tensos antes de la conferencia, por lo que no nos condenemos por sentir esa tensión o miedo. Es una reacción normal.

Además, no es perjudicial. Como ya comentamos anteriormente, el miedo, temor o tensión, hace que nos fluya más adrenalina por la sangre, que aumente ligeramente nuestra presión sanguínea, que nuestro pulso se acelere y por tanto estemos más alerta, más preparados para dar lo mejor de nosotros mismos. Por tanto, afrontemos el miedo, es normal y sin él no lo haríamos tan bien. Tenemos miedo del miedo a hacerlo mal, más que al hecho de hablar en público.



EXAMINA TU MIEDO:

¿Qué tememos? El temor surge como una protección. Y, ¿qué es lo que protegemos?: Nuestro ego, nuestra autoestima. Pero el miedo a perder la autoestima es el resultado de tres cosas, que si las analizamos pueden ser vencidas. El miedo a hablar se puede deber:

A nosotros	➡	A realizar una pobre presentación y no satisfacer nuestro ego
A la audiencia		A su reacción, a sus preguntas
Al contenido	➡	Es aburrido, no lo hemos preparado, etc

Si conocemos la materia de la que vamos a hablar, tenemos confianza en nosotros mismos, y pensamos que la audiencia está esperando con interés nuestra charla, entonces ya estamos en el camino adecuado para reducir nuestro miedo.



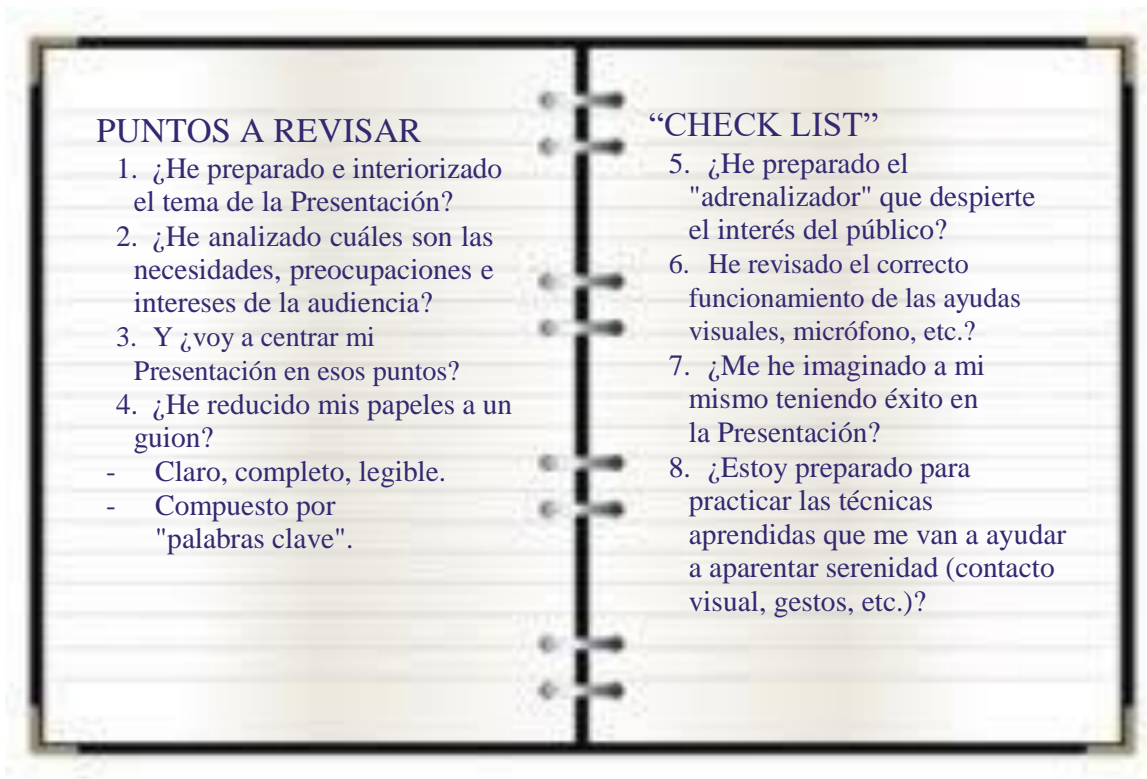
CONQUISTA TU MIEDO:

Afortunadamente ya hemos reconocido nuestro miedo, y lo hemos aceptado como una poderosa arma que nos va a hacer más efectivos, más dinámicos. Ahora vamos a conquistarlo recordando que:

- ✓ Somos el experto en el asunto a tratar.
- ✓ Nos han llamado como tales.
- ✓ Vamos a actuar con confianza, tanto si en un principio la tenemos como si no, con lo que empezaremos a sentirnos de la misma forma a como actuamos. No permitamos que la audiencia sepa que estamos nerviosos (la tensión que sentirnos internamente, normalmente no se exterioriza).
- ✓ Miremos la situación objetivamente. Estamos preparados para hacerlo bien. La audiencia ha venido para aprender. Nosotros tenemos la ventaja del "conocimiento del tema" sobre ellos.
- ✓ Nos hemos preparado a conciencia. Conocemos el contenido y lo hemos organizado convenientemente.
- ✓ Seamos positivos con la audiencia. Ellos quieren que lo hagamos bien. Ellos tienen una actitud positiva con nosotros y quieren disfrutar con la conferencia. No hay razón para temer a la gente, especialmente cuando quiere que tengamos éxito.

La gente no nos ve tan nerviosos como nosotros pensamos que estamos. Un buen ejemplo son los cientos de participantes que han asistido a nuestros cursos y les hemos filmado. Ellos manifestaban estar **nerviosísimos**, pero cuando se veían en el televisor ni ellos **mismos** podían **percibir** sus propios nervios.

Ahora bien, para superar tus miedos o temores antes de una Presentación en público (una vez terminado el curso), revisa, antes de comenzar, los siguientes puntos:



Si la respuesta a estas preguntas es afirmativa, entonces estás listo para tener éxito al realizar la Presentación, a pesar de lo nervioso que puedas estar.



4. PSICOLOGÍA DE LA AUDIENCIA

"Es por el fondo, nos por las apariencias, por donde hay que juzgar" Esopo

A la mayor parte de nosotros no nos preocupa el asistente de forma individual, lo que si nos asusta es el hecho de **levantarnos** y **dirigirnos** a ellos como grupo.

Y muchas veces lo estropeamos aun más al leer ante la audiencia, en vez de **interrelacionarnos** con ella.

Si nos acercamos al grupo y le involucramos, este estará, de repente, participando en la Presentación. Y para que esto suceda, no es necesario que nos aclamen entusiasmados o nos den la razón a gritos.

EL CARA DE PIEDRA

Suponed que estáis dando una conferencia. En ella, de pronto, veis entre la audiencia a alguien que no reacciona ante nada de lo que decís, está sentado con su mano soportando su cabeza y una mirada vacua, indiferente y ambigua.

Su intimidante expresión facial es como si nos diera una patada en el estómago. Nos preguntamos porque le disgustamos, que es lo que le ocurre, en que estará pensando y si estará escuchando algo de lo que decimos. El es "D. Cara de Piedra" al menos exteriormente.

Los oradores tienen una tendencia frente a este tipo de personas reaccionando de diferentes formas. Unas veces se ponen a la defensiva, otras veces lo que hacen es ignorarle, algunos intentan hacerle cambiar la cara. Estas tres posturas son inadecuadas y nos pueden dar problemas.

Aquí ofrecemos algunas pistas sobre cómo tratar al "cara de piedra":

- ⇒ No anticipes conclusiones sobre los asistentes, a pesar de que alguno parezca que no está nada contento contigo.
- ⇒ No asumas que alguien es negativo contigo, salvo que tengas una certeza absoluta, lo cual resulta muy difícil.
- ⇒ No le ignores, ni te centres exclusivamente en él con la mirada.

En definitiva:

Trátale igual que al resto en cuando al contacto visual, lenguaje corporal y entusiasmo.

Muchas veces asumimos que esa gente está en desacuerdo, enfadada o simplemente desinteresada. ¡Pero estas conclusiones suelen estar tan solo en nuestras

cabezas! Presuponemos que el "cara de piedra" es una amenaza, un enemigo cuando, de hecho, lo único que puede ocurrir es que sea su expresión facial normal.

EL AFIRMATIVO.

También tenemos al "Afirmativo", aquel que nos asiente con la cabeza sonriendo. Podemos decir que un 20% son "Caras de piedra", y otro 20% son "Afirmativos". El restante 60% son los "normales", parecen educados, interesados y receptivos.

Lo que no debemos hacer nunca es precipitar conclusiones sobre una primera impresión. Muy a menudo, las apariencias engañan, y el que parecía en un principio totalmente desinteresado, se convierte en el transcurso de la Presentación en uno de los más positivos participantes.

De la misma forma, el "Afirmativo" puede equivocarnos; su sonrisa y asentimiento no tiene porque significar un acuerdo total con nosotros sino, simplemente, un reflejo de su personalidad. No creamos que les tenemos ya "en el bote" y por tanto les ignoremos, ni caigamos en la trampa opuesta: la de centrar todo nuestro interés en el.

Debido a esto, es por lo que no debemos anticipar conclusiones sobre el comportamiento de la audiencia. Concentrémonos en el tema que vamos a desarrollar y hablemos con confianza, convicción y entusiasmo.

No olvidemos que la gran mayoría de los asistentes nos van a apoyar y a apreciar siempre que conozcamos el tema del que hablamos, estemos preparados y parezcamos sinceros en lo que transmitimos.



5. SIEMPRE PRODUCIMOS EFECTO

*"Esopo Antes de empezar a hablar,
ya estamos condenados o aprobados"*
Dale Carnegie

Nuestra Presentación comienza en el mismo instante en que la audiencia percibe que somos el ponente y esto no tiene porqué coincidir con el momento en el que empezamos a hablar. En unos instantes la gente se forma una impresión del orador basada en su apariencia, su forma de vestir, sus gestos, sus movimientos, etc.

Y como decíamos, esto-suele ocurrir antes de que comencemos a hablar. Por eso, es fundamental que controlemos al máximo aquellos aspectos que podrían hacer que caigamos bien o mal.

Siempre vamos a producir efecto en la gente, queramos o no. Y ese efecto va a ser positivo o negativo No hay término medio.

¿Qué podemos hacer para crear una primera impresión positiva?:

1. **Estar convencidos que nuestra imagen es correcta.** Las manifestaciones realizadas por profesionales de la oratoria nos dicen que cuando la gente está bien peinada, afeitada e impecablemente vestida, la noción de esto, la sensación, produce un efecto que, aunque difícil de precisar, es muy positivo. A ellos, les aumentaba la confianza en sí mismos. Elevaba ante sus propios ojos el concepto de sus personas. Y, por el contrario, una mala imagen: ¿qué efecto produce en la audiencia?, ¿no es probable que suponga que el cerebro de un hombre esta tan descuidado como sus zapatos sucios o su pelo desgreñado?
2. **Aprovechemos cuantas ocasiones sean posibles** para presentarnos a la gente antes del comienzo de la Presentación. Un correcto apretón de manos, una mirada a los ojos, repetir el nombre de nuestro interlocutor tan pronto como nos lo presenten, sonreírle. Todo esto siempre causa una impresión **favorable**.
3. **Sonriamos.** Presentémonos ante el auditorio con una actitud que refleje nuestra alegría de verles y hablarles. La sonrisa transmite confianza. Si consigo que la audiencia me caiga bien, hay una gran posibilidad de que esto se transmita y se contagie. Si nosotros nos interesamos por la gente, lo más probable es que esta se interese también por nosotros.
4. **Mantengamos nuestro porte sereno.** Al principio estémonos quietos. No nos balanceemos de una pierna a la otra. No hagamos movimientos nerviosos, pues solo delatan nuestro nerviosismo y mantengamos los brazos caídos a los costados del cuerpo. (ver cap. 7)
5. **Hagamos un silencio inicial.** Que cuando nos levantemos para pronunciar un discurso, no nos corra prisa por comenzar. Respiremos profundamente



estableciendo contacto visual con el auditorio, y si se produce algún ruido o movimiento, esperemos hasta que este cese. Este primer silencio es poderoso y transmite al auditorio nuestra fuerza, nuestra serenidad.

6. Por último, **seamos corteses y educados**. Como vemos, la comunicación verbal que se establece con anterioridad a la Presentación es fundamental. Y elementos de la "no verbal" son:

Los gestos de la cara - la mirada - los ademanes - la ropa que vestimos - los zapatos que llevamos - la forma de peinarnos - el coche que tenemos - nuestra postura - la forma de movernos, etc.

Tengamos presente que cuando la gente se encuentra por primera vez, se intercambia una serie de mensajes en cuestión de segundos a través de la mirada, y que esos mensajes de inmediato van a influir en la comunicación, favoreciéndola o perjudicándola.

Y recordamos que la importancia viene debido a que:

**NUNCA TENDREMOS UNA SEGUNDA OPORTUNIDAD DE
DAR UNA PRIMERA BUENA IMPRESIÓN**

Y ya que no vamos a disponer de una segunda oportunidad, para poder dar una buena primera impresión, sería importante conocer:

¿Cómo se forma la gente la primera impresión de nosotros?

Los investigadores han demostrado en sucesivos estudios, que en nuestros contactos con gente desconocida, esta se forma una impresión inicial de nosotros que se encuentra muy influenciada por los siguientes factores:

NUESTRAS PALABRAS
(lo que decimos)

NUESTRA COMUNICACIÓN NO VERBAL
(modos y manera de decirlo)

NUESTRO TONO DE VOZ
(cómo lo decimos)

Los investigadores han cuantificado el impacto que produce cada uno de estos tres factores, en la primera impresión que los demás se forman de nosotros. Y esto es importante, ya que todos conocemos lo perdurable que es la primera impresión.

Por ejemplo, si vamos a una entrevista de selección de personal, o presentamos un proyecto ante el Consejo de Administración, o bien hacemos una Presentación de Ventas, ¿qué es lo que más le influye a la gente? ¿Nuestras palabras? ¿Nuestro tono de voz? O, tal vez, ¿nuestra comunicación verbal?; y ¿qué impacto produce cada una de ellas?

Los estudios realizados nos dicen que la primera impresión se condiciona en esta proporción:



Las palabras 7%
El tono de voz 38%
Comunicación no verbal 55%



¡increíble! Quizás encontremos difícil creer en estos porcentajes. Pero se han hecho cientos de informes sobre este tema y los resultados siempre son similares, confirmando **el gran impacto que tiene la comunicación no verbal**.

En casa y en el trabajo, nosotros captamos pistas no verbales para descifrar el mensaje que nos emite otra persona. Los oradores experimentados conocen esto, y se apoyan en el uso del tono de voz, la mímica, los gestos y ademanes, para entusiasmar al auditorio. A diario nos valemos del tono de voz para dar un significado concreto a las palabras que utilizamos.

CUANDO CONOCEMOS A ALGUIEN, ES LA COMUNICACIÓN
NO VERBAL, LA QUE MÁS INFLUYE

⇒ Ejercicio: Di "¡Vete a paseo!" Sin ningún tipo de inflexión vocal ni lenguaje corporal; ahora dilo con inflexión, pero sin lenguaje corporal; por último, con ambas cosas.

La expresión "Que listo eres", se puede descifrar de distinta forma en función del tono de voz y del lenguaje corporal que utilizamos. Así, bien podría entenderse de forma admirativa, o bien sarcástica.

⇒ Ejercicio: Haz lo mismo con la frase: "Esa pregunta no me la esperaba". Ahora con "¿Cómo te gustaría hacer el proyecto?"

En cada ejercicio, el significado de lo que se dice, no está en las palabras que se dicen sino en el tono de voz y en la comunicación no verbal.

¿QUÉ SIGNIFICA ESTO?

Tenemos que tomar en serio nuestro tono de voz y nuestra comunicación no verbal. Las palabras son importantes, pero solo son una parte de todo el proceso de comunicación.

Frecuentemente, los oradores se ponen delante del grupo y se limitan a decir solo palabras, de una forma liana, sin ningún tipo de emoción. Hablan con monotonía, su tono de voz no varía en ningún momento. No transmiten entusiasmo.



Raramente sonrían o varían su expresión facial. Se agarran fijamente a los lados del atril y apenas se mueven; se limitan a leer ante la audiencia, pero no comunican con ella.

Juntamos todos estos puntos y que nos queda: un discurso desmotivador y aburrido. El ponente no puede permanecer sin ningún tipo de expresión en su cara, si lo que quiere es transmitir un mensaje, hacer sugerencias, o recomendaciones a la audiencia o persuadir a los oyentes para que acepten una propuesta.

"Los ingenieros también hacemos presentaciones eficaces" pone un gran énfasis, no solo en la organización y las técnicas para hablar adecuadamente, sino también en:

	Gestos:
- Conversación espontánea	Consejos de comunicación no verbal
- Dinámica verbal	Entusiasmo
- Lenguaje corporal	Contacto visual

Una vez que se desarrollen estas áreas, hablara como el mejor. Pero antes de verlo en detalle, vamos a estructurar la Presentación.



6. ¿CÓMO ORGANIZAR LA PRESENTACIÓN?

"

*"Vale más que vuelvas a casa y te hagas una red,
que sumergirte en el lago para atrapar peces"*

Proverbio Chino

Debemos intentar organizar la Presentación de acuerdo al siguiente plan:

1. **EL ADRENALIZADOR:** La apertura del discurso es fundamental (son los primeros 15-30 segundos), ya que debe estimular a la audiencia. Su función será introducir los puntos principales a presentar o debatir, y al mismo tiempo despertar el interés de los asistentes. Es en este momento cuando debemos establecer un buen contacto visual.
2. **TRANSICIÓN 1:** Su función es conectar el "adrenalizador" con el cuerpo del discurso. Le dice al grupo de forma específica que es lo que vamos a tratar.
3. **EL CUERPO DEL DISCURSO:** Son todos los detalles de soporte de la Presentación; es decir, debemos apoyar los puntos principales que estamos exponiendo con información, hechos, comparaciones, ejemplos, anécdotas, características, ventajas, beneficios, etc.
4. **TRANSICIÓN 2:** Nos lleva del cuerpo del discurso a las conclusiones, resumiendo los puntos clave que hemos aportado anteriormente.
5. **CONCLUSIÓN:** La conclusión debe ser una incitación.

EJEMPLOS:

⇒ EL ADRENALIZADOR: "¿Cuántos de vosotros habéis caído en que a partir del próximo 15 de Julio, nuestra empresa empezara a aplicar la Jornada laboral de 4 días?"

(Pausa...establece contacto visual)

⇒ TRANSICION 1: "Hoy, me gustaría comentaros las ventajas e inconvenientes de la Jornada de 4 días, y cómo nos podemos beneficiar todos nosotros de la misma."

⇒ EL CUERPO DEL DISCURSO: Damos unos 5 puntos de apoyo sobre el tema principal ("adrenalizador") dándole un soporte efectivo.

⇒ TRANSICION 2: Resumimos concisamente los puntos clave que queremos que retenga la audiencia.

⇒ CONCLUSION: "Necesito vuestro apoyo a este programa. Por favor, comentádselo a vuestros colaboradores y conseguid su apoyo. Vamos a hacer un buen trabajo en equipo para conseguir un apoyo total a la Jornada de 4 días. Muchas gracias."



Algunos comentarios sobre “EL ADRENALIZADOR” +

Sea formal o informal la apertura de nuestra charla, esta debe despertar interés en la audiencia. Debemos estimular la curiosidad del oyente. Las funciones del "adrenalizador" son:

- Informar al grupo de nuestra intención.
- Estimular su interés.
- Establecer un buen ambiente, respetuoso y participativa
- Dirigirnos al "corazón de nuestra charla".
- Establecer contacto visual con los participantes".

La audiencia se forma rápidamente un primer efecto del orador, por lo que es fundamental causar una buena primera impresión.

La gente se forma una impresión de ti en el momento en que te ve. Haz por tanto un buen comienzo. Capta su interés y recuerda que nunca tendrás una segunda oportunidad de dar una buena primera impresión.

¿QUÉ ES LO QUE NO DEBEMOS HACER AL COMENZAR?

- ⇒ No intentes mencionar a todas las personalidades que se encuentran reunidas, salvo que el protocolo obligue. Ej. "Sr. Presidente, Excelentísimo Sr. Alcalde, Doctor "X", Profesor "Z", etc. Esto suele sonar demasiado pomposo y enteramente innecesario.
- ⇒ No menciones el título del discurso al comenzar. En vez de eso, comienza con un "adrenalizador" que despierte el interés.
- ⇒ No comiences con ningún tipo de excusa, ni justificación. De otra forma la gente lo que vera son tus debilidades, en vez de tus méritos.
- ⇒ No comiences con explicaciones tipo: "Cuando fui a hablar aquí..." No dice nada, es poco estimulador y se ha hecho un millón de veces.
- ⇒ No indiques la dificultad que has encontrado para elegir el tema.
- ⇒ No comiences con: "Hoy me gustaría hablaros de..." Es aburrido, poco original y desmotivador.
- ⇒ No es recomendable comenzar con un chiste. Nada es peor que cuando lo cuentes la gente se te quede mirando con cara de... "¿y cómo termina?". Hay mucho que perder y poco que ganar.



SIETE FORMAS EFECTIVAS DE COMENZAR:

1. **Comienza con estadísticas deslumbrantes u originales.** "¿Saben ustedes que cada día se hacen 70 millones de fotocopias en España? Puestas en fila supondrían tres veces el radio polar. (Adrenalizador). Estoy aquí para hablarles de cómo pueden ahorrar dinero con la copiadora ADALLAR". (Transición 1)
2. **Cuenta una historia personal** que tenga relación con el tema. Clave: Visualízala primero como si la estuvieses viviendo y luego cuéntasela al público como si te estuvieses pasando.
3. **Cuenta una anécdota o una historia de otro.** Clave: Igual que antes.
4. **Refiérete a una fuente conocida** o bien a una celebridad. Ganas la credibilidad de la audiencia cuando te refieres a alguien a quien conocen.
5. **Haz preguntas retóricas** o que ilustren un problema común que en la Presentación vas a tratar de solucionar: "¿A quién de vosotros le gustaría saber cómo ganar más dinero y pagar menos impuestos?".
6. **Haz participar de inmediato a la audiencia:**
 - Levantad la mano "¿Quién fuma?"
 - Hacer preguntas de opinión (¡Ojo! No pongas a los asistentes en un compromiso. Haz preguntas fáciles de responder y prepárate por si acaso a escuchar algo inesperado. Planea como manejar ese tipo de respuestas embarazosas. (Ver Cap. 14)
7. **No te limites a estar de pie esperando.** Haz algo. Un "adrenalizador" efectivo es levantarse, establecer contacto visual utilizando la fuerza del silencio e inmediatamente hacer algo que despierte el interés. (Ej. Romper un formulario que a la gente no le gustaba y que no se va a volver a utilizar.)

Algunos comentarios sobre "LA CONCLUSIÓN" +

La conclusión de la Presentación debe estar relacionada con el tema expuesto y Siempre:

- ⇒ Decide qué es lo que quieres que la gente siga pensando cuando saiga. Entonces dilo de una forma concisa y convincente.
- ⇒ Exprésalo de forma clara, breve y estimulante.
- ⇒ Hazles saber cuándo has terminado. Un "Gracias" nunca hace daño.
- ⇒ Asegúrate de escribir la conclusión antes de comenzar, por si la memoria te falla.



FORMAS DE CONCLUIR

1. **INCITANDO A ACTUAR:** Les hemos expuesto lo que queremos que hagan y por qué lo queremos, ahora pidámosles que lo hagan.
2. **RESUMIENDO:** Es muy efectivo para el caso de Presentaciones informales, y consiste en resumir, con otras palabras, los puntos clave, terminando con una declaración final provocativa que les haga pensar.
3. **MIRANDO AL FUTURO:** Termina con una predicción futura que les anime a actuar. Es especialmente efectiva cuando lo que queremos es despertarles un interés por una acción futura.



7. EL LENGUAJE DEL CUERPO: GESTOS Y ADEMANES

"Nunca tendremos una segunda oportunidad de dar una primera buena impresión".

LOS PRIMEROS SEGUNDOS AL COMENZAR LA PRESENTACION

¿Qué debemos hacer con los brazos?:

En primer lugar, y como ya hemos señalado, al comenzar la Presentación debemos dejar nuestros brazos caídos al lado de nuestro cuerpo mientras mantenemos el silencio inicial. Los brazos deben estar ligeramente separados del cuerpo ya que de otra forma transmitiríamos la apariencia de ser más pequeños de lo que somos en realidad. Lo que no debemos hacer es entrecruzarlos o arquearlos con las manos en la cintura, ni llevarlos a la espalda.

Y ¿qué hacer con las manos?:

Olvidarnos de ellas. Si cuelgan con naturalidad, magnífico. La mejor postura para las manos es la de pender naturalmente a los costados del cuerpo. Así es como menos atención fijan. Además, estarán libres para poder empezar a utilizarse. Lo que debemos intentar evitar es frotárnoslas, taparnos la boca, rascarnos la nariz, meterlas en los bolsillos, etc.

Una vez que han transcurrido los primeros segundos y tan pronto como empezamos a hablar, acompañémonos de nuestros ademanes. El secreto está en mover las manos con naturalidad. No tratemos de aprender el arte de los ademanes en un curso. Nuestros impulsos son el mejor maestro. Abandonémonos a ellos y seamos espontáneos. Sin olvidarnos de utilizar ambas. Una mano no es suficiente, es cómo manejar un coche con la mitad de cilindros. Haz todos tus movimientos por encima de la cintura, con la cara, los puños, las manos, los dedos, los hombros, la cabeza, etc.

No inclines la muñeca. Mantenla firme, como si fuese una prolongación del antebrazo. Abre las manos y deja los dedos con una muy ligera curvatura, como si estuvieses agarrando una pelota. Las manos flácidas lo que reflejan es una falta de fuerza en el ponente.

Y ¿Qué hacer con las piernas?:

Mantenlas firmes, rectas y ligeramente separadas, apoyando el peso de tu cuerpo de forma equilibrada sobre ambas. No las nuevas, mantente así los primeros minutos y transmitirás una imagen de seguridad y confianza.

Pero, ¿y si los nervios se me escapan por las piernas?:



Entonces lo mejor, es llevarte una mano a tu espalda y con los dedos rascártela, siempre atendiendo a que no haya un espejo detrás que pudiese reflejar al auditorio este último movimiento. Esto hará que te olvides de las piernas.

Una vez que han pasado los primeros minutos, ya puedes desplazarte. La primera impresión ya le llega a la audiencia, pero ten cuidado, ya que si lo haces inapropiadamente o andas demasiado, podrás distraer la atención de la gente.

⇒ Ejercicio:

Intentemos practicar con gestos naturales. Vamos a asumir que estamos diciendo las siguientes frases:

- La mujer saltó desde la ventana y cayó directamente contra la acera.
- De repente, el avión despegó y nos sumergimos en la niebla.
- Como no actuemos de inmediato las consecuencias pueden ser fatales.
- La inversión a realizar es muy pequeña.
- Su jefe es alto. Un metro ochenta aproximadamente, con el pelo corto y una cicatriz en la barbilla.
- Este es el producto que más se vende en el mercado hoy día. Si sustituimos su envase por otro totalmente diferente, corremos el grave peligro de perder nuestra cuota.



8. ¿CÓMO HACER QUE LA VOZ TRABAJE A NUESTRO FAVOR?

"Nadie es dueño del público sino cuando es dueño de sí, y nadie es dueño de sí sino cuando es dueño de la voz".

Ernesto Legove

El tono de voz en una conversación normal recorre toda la escala, desde la nota más alta, hasta la más grave, sin detenerse jamás. ¿Por qué? No lo sabemos. Lo aprendimos de niños sin quererlo ni saberlo. Ahora bien, hay gente que la ponen delante de un auditorio y su voz se convierte en monótona, apagada y aburrida. Parece que hablan susurrando.

AVISO: Los hipnotizadores utilizan un tono de voz suave, meloso, lento, monótono para dormir a sus clientes

Hay que hablar como en una conversación normal, levantando y bajando el volumen de la voz, cambiando constantemente la velocidad del discurso. Esto es agradable. Es natural. Probemos esto: digamos "dos millones de discos" rápidamente y de forma neutral. Digamos ahora "doscientos discos". Digámoslo lentamente, digámoslo con emoción; digámoslo como si estuviéramos terriblemente asombrados de la enormidad del número. ¿No es cierto, que hemos logrado hacer de dos millones una cantidad más pequeña que doscientos?

Habla alto. Que te puedan oír los de la última fila. Incluso preguntándoles si te oyen.

Tus sentimientos se deben reflejar en tu tono de voz y en la inflexión que esta haga. Pueden ser sarcásticos, sinceros, felices, serios, etc., pueden reflejar también amenazas, preguntas, emoción, ruegos, etc.



9. ¿CÓMO NOS PUEDEN AYUDAR LOS OJOS?

"Después de nuestra voz, los ojos son la herramienta más poderosa que tenemos para comunicar"

Cuando hablamos con alguien, normalmente le miramos a los ojos (al menos la gran mayoría, aunque siempre hay alguien que no mira directamente). Al hablar en público debemos hacer exactamente lo mismo y cuanto antes mejor. Hay que establecer contacto visual con el grupo. Hay que mirarles a los ojos. Cuando dos personas se intercambian miradas, el efecto de la comunicación se acrecienta y se intensifica.

RECUERDA QUE:

El contacto visual y la verdad se **relacionan**. Cuando miramos a alguien a los ojos, surge un sentimiento de credibilidad. Somos más convincentes. La sinceridad se transmite con un buen contacto visual.

A la gente le gusta que la miren. Si miramos al techo, al suelo o a la pantalla hay una gran posibilidad de que se duerman. Así que debemos centrar nuestra vista en la gente durante la mayor parte del discurso y no en las notas, la pantalla, etc.

A través de nuestros ojos podemos captar las reacciones de la audiencia.

También podemos buscar un punto de apoyo "los afirmativos"; al mirarlos nos ayudaran a serenar nuestros nervios y a adquirir confianza.

Hay que mirar democráticamente, es decir a todos. Sin menospreciar a nadie. Si el grupo fuese muy grande, nos podremos limitar a buscar tres puntos de apoyo. Uno a la derecha, otro a la izquierda y un último en el centro. No claves la mirada directamente en los ojos del otro. Podrías despistarte. En vez de eso mira encima o debajo de los ojos, o bien al entrecejo.



10. EL PODER DE LAS PAUSAS

*"El hombre tarda 3 años en aprender a hablar y 50
en aprender a callar"*
E. Hemingway

Antes de comenzar la presentación, debemos hacer una pausa. Un silencio, de mínimo, diez segundos (¡Qué eternidad!), hasta conseguir centrar el interés del auditorio, durante el mismo, con la mayor calma, pasaremos nuestra mirada por el público. Buscaremos sus ojos. Hasta que todas las cabezas estén levantadas y las miradas centradas en nosotros.

El silencio tiene fuerza.

Tiene una energía misteriosa que hace que el que este despistado, deje de estarlo. Con el silencio medimos las fuerzas. Es como cuando dos perros se encuentran por primera vez y se estudian, hasta que uno comienza a mover el rabo.

Las pausas son poderosas para acentuar una idea importante; son dramáticas cuando las utilizamos antes o después de una declaración importante. Por ejemplo:

*"os tengo que dar una noticia... a partir del 1 de Julio... subiremos los sueldos...
entre un 15 y un 25 %"*

"Además... estoy orgulloso de anunciar ... que..."

Cuando sepamos manejar adecuadamente las pausas, empezaremos a disfrutar con las mismas y sentiremos como la gente espera con ansiedad la siguiente palabra.

Algunos oradores tienen el hábito del "eeee", "de acuerdo", "joe", etc. Cuando sientas que viene, párate y haz una PAUSA (y dilo por dentro para ti mismo).



¿Por qué debemos utilizar las pausas?:

- Para acentuar las ideas clave.
- Para permitir que la gente piense sobre lo que hemos dicho.
- Para que la audiencia sepa que no tenemos prisa en acabar.
- Para añadir impacto a una declaración.
- Para sustituir malos hábitos como: "eee", "joe", etc.
- Para mantener el control sobre el grupo, sobre todo si la gente se distrae.

¿Cuándo debemos utilizarlas?:

- Antes de comenzar el discurso.
- Antes y después de los puntos importantes.
- Entre diferentes ideas.
- Después de que alguien nos haga una pregunta (así ganamos tiempo para pensar la respuesta).
- Cuando dos personas del grupo estén hablando entre ellas y distraigan al resto.
- Cuando la gente deje de reírse (si hemos hecho un comentario jocoso).

SI ALGUIEN NO TE ESTÁ ESCUCHANDO O ESTÁ DISTRAIDO, HAZ UNA PAUSA Y VERÁS COMO RECOBRA LA ATENCIÓN.

¿Durante cuánto tiempo debemos callar?:

Durante el necesario. Y esto no es nada fácil, ya que los nervios nos pueden hacer interpretar que en una pausa de un segundo han transcurrido diez minutos.

Al principio no te sentirás a gusto, pero la audiencia no lo nota. Así que practica en cada oportunidad que se te presente.

Deja que sea el contacto visual el que te diga cuando tienes que empezar a hablar de nuevo y recuerda que el silencio es un instrumento poderoso, demasiado importante para descuidarlo, pero a la vez peligroso.



11. ¿CÓMO GANAR CREDIBILIDAD?

"No se puede creer nada que no esta ya en uno mismo"
Bernard Shaw

En las Presentaciones de negocios, la audiencia no se contenta con escuchar al ponente, sino que demanda una información que sustente la ponencia. La "evidencia"(pruebas, datos, realidades, etc.) bien elegida, mantiene el interés del oyente y le añade credibilidad.

En las Presentaciones de ventas, el compromiso y potencial acuerdo por parte del oyente, dependerá de "la evidencia" que el ponente utilice para apoyar sus ideas. Si esta es inadecuada o incorrecta, el ponente podrá perder todas las posibilidades de convencer a su audiencia.

Además, la mayoría de la gente no aprende simplemente al escuchar las palabras. Casi todos nosotros necesitamos visualizar o imaginar las ideas para poder comprenderlas. A esto nos ayuda el "material de apoyo".

Pero el hecho de contar con "material de apoyo" o "soporte" en una Presentación no tiene por qué garantizar que esta sea creíble. Este material de apoyo tiene que cumplir determinados criterios para poder ser utilizado:

CANTIDAD:

- ¿Contamos con suficiente documentación y evidencias?
- ¿Están todos los conceptos explicativos con claridad?
- ¿Damos a conocer a la audiencia la intensidad con la que hemos investigando la materia?

Objetivo: Conseguir una mayor claridad para nuestro mensaje haciéndolo creíble al disponer de suficiente material de apoyo (¡Sin pasarnos!).

COHERENCIA: ¿Está el material de apoyo en consonancia con la ponencia?

- Comentarios irrelevantes (anécdotas que no tengan nada que ver con la materia pueden aburrir y confundir a la gente).
- Una equivocación muy común que hay que evitar es documentar aspectos que no tienen nada que ver con lo tratado.

Objetivo: Mantener la atención del grupo centrada en la materia tratada en la charla haciendo que el material de apoyo sea relevante y coherente.

CALIDAD: ¿Es bueno, fiable y completo el material de apoyo utilizado en la presentación?

- Viene la "evidencia" de una fuente aceptada por la audiencia y ¿es fiable?



- ¿Hemos documentado la "evidencia" o la estamos imaginando?

Objetivo: Ganar credibilidad a través de "evidencias" de alta calidad.

NOVEDAD: ¿Es actual la "evidencia" que utilizamos?

- En un mundo cambiante, la "evidencia" desfasada puede transmitir una imagen incorrecta y dañar nuestra credibilidad.

Objetivo: Conseguir que la "evidencia" sea creíble, manteniéndola al día (esto significa que revisemos ocasionalmente las Presentaciones "standard").

VARIEDAD: ¿Disponemos de suficientes tipos de "evidencias" para mantener el interés y ganar la credibilidad de la audiencia?

- Demasiada "evidencia" del mismo tipo (ej. transparencias, estadísticas, gráficos, etc.) pueden hacer que la audiencia se duerma.
- Hay gente que tiene prejuicios sobre ciertas "evidencias". Así, si hay alguien que desconfíe de las estadísticas, no le podremos convencer, a pesar de toda la estadística que presentemos.

Objetivo: Convince a todos los oyentes gracias al manejo de varios tipos de "evidencias". No limites tus presentaciones al uso repetido y monótono de un solo tipo.

Para ganar credibilidad a través de la "evidencia", hace falta que el ponente tenga en cuenta los cinco criterios anteriores.

Si un asistente piensa que la "evidencia" no es relevante, no le podremos convencer. Lo mismo podemos decir de la calidad, cantidad y novedad de la misma. Si la gente no confía en la evidencia que aportamos, o en la preparación del ponente, entonces pondrá en duda la totalidad de la Presentación. El valor de la variedad radica en mantener el interés de la audiencia.

Si el ponente crea dudas en la audiencia al fallar en cualquiera de los puntos anteriores, entonces lo pasara mal, ya que una vez que surgen las dudas es muy difícil volver a transmitir credibilidad.

TIPOS DE EVIDENCIAS

Los que mencionamos a continuación son los más habituales. No los consideremos iguales, ya que dependerá del tipo de Presentación que hagamos, para tener que utilizar más de uno que de otro.

HECHOS: Podemos definir un hecho como una afirmación o información aceptada acerca de un evento, concepto o algo que ha ocurrido y que podemos demostrar que es cierto. Todos hemos oído la expresión: "dame los hechos", "¡hechos, quiero hechos!", etc.



Hechos: (afirmaciones que se pueden verificar independientemente de la Presentación).

Ej. Nuestra empresa ha sacado 5 nuevos productos este año.

ESTADÍSTICAS: La estadística es un material de apoyo muy utilizado en las Presentaciones en Público para generar "evidencias", aunque en muchas ocasiones se abusa de la misma. La podemos definir como la recolección e interpretación de datos matemáticos y probabilísticos. En la mayoría de las ocasiones, las estadísticas nos proporcionan un resumen sobre un estudio, investigación o análisis que hemos realizado. Las estadísticas nos proporcionan una evidencia, que utilizamos como material de apoyo para reforzar una afirmación.

Así, si el ponente declara ante la audiencia que la mayoría de los trabajadores no votan en las elecciones sindicales, esta (la audiencia), podrá creérselo o no. Esta afirmación no dice nada en términos numéricos. El ponente podría apoyar su declaración diciendo: " una encuesta realizada por Mcknow Poll en 1986, mostraba que solo el 11,3% de las personas con derecho a voto ejercía el mismo, o en otras palabras, el 88,7% de los trabajadores no ejercíamos nuestros derechos". En este caso la estadística lo que aporta es credibilidad a la afirmación que hemos efectuado.

Lo que debemos cuidar es no hacer un uso excesivo de las estadísticas, porque en caso contrario aburriríamos a la audiencia. La clave está en utilizarla únicamente cuando es vital para la Presentación. Si el ponente exagera su uso para impresionar a la audiencia se está equivocando. Impresionar a la audiencia está bien, pero confundirla no.

Estadísticas: (resumen y evaluación matemática)

Ej. Las ventas de coches en Francia han caído un 8% en 1991.

EJEMPLOS: Los ejemplos son un excelente material de apoyo, porque permiten a la audiencia relacionar y contrastar otras informaciones con la que el ponente expone. Además, los ejemplos ayudan a clarificar y a darle vida a la Presentación.

La fuerza de los ejemplos se manifiesta en la capacidad que tengan para que la audiencia se imagine el tema de forma clara. Los ejemplos convierten una idea abstracta en concreta. La clave para su correcto uso es conseguir que los mismos sean tan claros que la audiencia los pueda comprender perfectamente y, por supuesto, que estén relacionados con el punto que queremos aclarar.

Ejemplo: Si estamos hablando de los diferentes cursos de formación que ofrecemos, podemos poner como ejemplo cuales de los mismos se están impartiendo a un cliente concreto y sus resultados.

ILUSTRACIONES: Las podemos definir como ejemplos muy detallados, en forma de historia o anécdota transmitida de forma activa. Frente al ejemplo, la ilustración es mucho más visual.



Ilustración: Si decimos que al hablar en Público hay que utilizar los ademanes correctamente, podemos ilustrarlo con el efecto que transmitiríamos si lo que hacemos con las manos es ponerlas a lo "chulapo" o a lo "Tio Gilito".

ANALOGÍAS: La analogía es una comparación de dos cosas o ideas con la finalidad de acentuar sus similitudes o diferencias. Los oradores podremos hacer que la gente se familiarice con al algo nuevo o desconocido mediante el uso de la analogía.

Ej. Analogías: Cuando los primeros astronautas volvieron del vuelo espacial la gente les preguntaba constantemente como se sentían en un sitio tan pequeño un día tras otro. Naturalmente, la gran mayoría de la gente nunca ha estado dentro de una capsula espacial, así que los astronautas empezaron a contestar a esas preguntas con analogías: "Si quiere usted saber cómo se siente uno en una capsula tan pequeña durante tantos días, coja comida suficiente para 7 días y siéntese en su retrete, cierre la puerta y permanezca allí sentado una semana".

TESTIMONIO DE EXPERTOS: Son los comentarios que ha hecho un experto reconocido como tal por la gente. La ventaja que tiene la utilización de este "material de apoyo", es que añade credibilidad al mensaje, transfiriendo la misma del experto al orador.

La audiencia le presta mucha atención a los testimonios de expertos, pero hay que tener mucho cuidado. Antes de utilizarlos nos debemos hacer una serie de preguntas:

- ¿Se refiere el testimonio del experto al campo que domina?
- ¿Qué califica al experto como "experto"?
- ¿Cuándo hizo esas manifestaciones?
- ¿Acepta la audiencia a esa fuente como "experta"?

Ej. Testimonio de experto: Si estamos hablando de Presentaciones en Público, podemos citar a "Dale Carnegie" como experto en la materia.

AYUDAS VISUALES: Estas son imprescindibles, para hacer el significado del mensaje más explícito. Permiten al ponente apoyarse en visualizaciones clarificadoras del mensaje oral. Pero de nuevo hay que tener cuidado, ya que son un arma de dos filos y si no las utilizamos adecuadamente pueden distraer la atención del oyente hacia las mismas y dejar al mismo tiempo de prestarnos atención a nosotros.

Ejemplos de Ayudas Visuales:

- Objetos físicos: El nuevo envase de un producto, el producto en sí mismo, etc.
- Modelos tridimensionales: La maqueta de una nueva planta, la maqueta reducida de los lineales de una tienda, etc.
- Reproducciones dimensionales: Una foto de una nueva planta, un dibujo, etc.
- Diagramas: Diagrama de líneas, de barras, circulares, etc.
- Gráficos: el organigrama de la empresa, etc.

De igual forma que con el resto del "material de refuerzo", las ayudas visuales pierden su impacto y valor si exageramos su uso. Una de las mejores formas de abrumar, despistar, aburrir y dormir a la gente es cuando se les empieza a poner una transparencia tras otra en una sala de penumbra.



12. ¿CÓMO UTILIZAR LAS AYUDAS VISUALES?

*"Una imagen vale más
que mil palabras"*

La gente recuerda mucho mejor las cosas (conceptos, nombres, números, etc.) cuando las puede visualizar. Si simplemente oímos las cosas, no recordaremos mucho; Pero si las vemos, retendremos mucho más.

Dígale esta frase a un amigo y que la trate de repetir después de haberla escuchado en un par de ocasiones:

Un dos patas en un tres patas, se come una pata. Viene un cuatro patas y coge la pata al dos patas. Entonces el dos patas coge el tres patas y se lo tira al cuatro patas.

Haga que lo visualice ahora (una pata de polio; dos patas: un hombre; tres patas: un taburete; cuatro patas: un perro). ¿No es mucho más fácil recordarlo?

Apoyémonos en ayudas visuales que son un complemento perfecto a nuestras palabras, y esto podrá hacer más entretenida nuestra Presentación.

Al mismo tiempo, si organizamos con lógica estas ayudas visuales, lograremos llevar a cabo la conferencia de una forma sistemática y reduciendo nuestra dependencia de las notas, que nos podremos apoyar en las imágenes.

LA COMUNICACIÓN ES LA CLAVE

MEDIOS AUDIO VISUALES

CAÑÓN: Deben ayudar a que el grupo visualice la Presentación; pero no deben ser una Presentación por sí mismas.

Sugerencias: Intenta que sea un colaborador tuyo quien maneje el proyector.

- No le digas, "la próxima por favor". Utiliza un código o señal para que la pase.
- No digas: "Esta imagen muestra...". Deja que la imagen hable por sí misma. Tu solo coméntala o extrae los puntos principales.
- En caso de utilizar diapositivas ten siempre preparadas algunas en blanco (neutrales) para que cuando acabes de pasar una, y vayas a hablar de otra cosa antes de pasar a la siguiente imagen, puedas atraer sobre ti la atención de la audiencia y no sobre la diapositiva.



PAPELÓGRAFOS: Escribe en ellos claramente y dales colorido.

Sugerencias: Prepáralos de antemano, si es posible.

- Utiliza como mínimo dos colores.
- Las frases clave o los mensajes escríbelos durante la charla (siempre que sean cortos). Esto produce mayor impacto.

FICHAS: Que se puedan pegar en las paredes o bien que se las puedan llevar a los asistentes. Deben contener un resumen de los mensajes más importantes.

PIZARRA: Nos vale para apuntar las ideas que surjan en un brainstorming o en una reunión. Es menos útil cuando se trata de una Presentación.

VIDEOS: Pueden ser muy efectivos, pero distraen la atención del oyente. Deja que apoyen tu discurso. Nunca que lo dominen.

TRANSPARENCIAS: Son muy valiosas para permitirnos dar un orden a nuestra Presentación y no olvidar los puntos más importantes.

Sugerencias:

- Hay que utilizar mensajes, no frases completas.
- La letra debe ser legible, al menos desde 3 metros.
- Sigue la regla "6 x 6". Seis palabras por línea. Seis líneas por transparencia.
- Las transparencias son ideales para presentar gráficos o charts.
- Usa rotuladores (de color) para mostrar cambios o acción.
- Utiliza una hoja blanca para poder tapar la parte de la transparencia que no quieras mostrar.
- No leas el texto que aparece proyectado en la pantalla.
- Puedes poner hasta 4 transparencias una encima de la otra.
- Apaga el proyector cuando no estés utilizando la imagen, si no la audiencia se distraerá.
- Usa el puntero sobre el proyector. Cambia a veces la dirección y señala sobre la pantalla. Con esto mostraras dinamismo.
- No uses el puntero como un juguete, esto distraerá al público. No señales con él a alguien, y suéltalo cuando no lo utilices.
- Confirma tener un fusible y bombilla de repuesto.

Y recuerda que:

LAS AYUDAS AUDIOVISUALES SON VALIOSÍSIMAS EN UNA PRESENTACIÓN EN PÚBLICO. PERO SIN PASARSE. NO PERMITAS QUE SEAN LAS QUE CONTROLEN LA PRESENTACIÓN. ÚSALAS PARA ACENTUAR LOS MENSAJES IMPORTANTES, PARA DESTACAR LAS IDEAS PRINCIPALES



Consejos para la correcta utilización de medios audiovisuales:

- Haz que el mensaje verbal y la imagen que muestras sean interdependientes. Las imágenes deben apoyar el mensaje verbal, no duplicar las palabras.
- Asegúrate que todo el mundo pueda ver la imagen.
- Asegúrate que los aparatos mecánicos funcionen correctamente antes de comenzar.
- No dejes durante mucho tiempo la imagen en solitario, sin acompañarla de palabras. RECUERDA: Es un suplemento de nuestra palabra, no un sustituto.
- Se flexible. Si las ayudas visuales te están llevando mucho tiempo, o no están saliendo tan bien como pensabas, cambia la marcha y pasa a las conclusiones a los puntos de máximo interés. Descubre en la cara de los asistentes su grado de interés.
- No afirmes lo que es obvio en la imagen, o lees lo que el público puede leer por sí mismo. Extrae las ideas o mensajes clave y repítelos con otras palabras.
- Si la ayuda visual no está clara o limpia, no la uses.
- Usa un puntero si es preciso, no tu dedo. Si eres diestro, permanece con la pantalla o gráfico a tu derecha. Si eres zurdo, ponte a la izquierda.
- Escribe para impactar. Escribe el máximo posible durante la Presentación. Produce mayor impresión que si ya estaba escrito. Pero nunca escribas más de 3 segundos seguidos. ¡Escribe primero, luego habla!
- Intenta no dar la espalda a la audiencia.
- No oscurezcas la sala por completo. Simplemente evita la luz molesta.
- Nunca entregues la documentación mientras estés realizando la Presentación. La gente se pondrá a leer mientras tú intentas captar su atención.
- Revisa las "transparencias o diapositivas" antes de comenzar. Tu credibilidad y profesionalismo dejaran mucho que desear si aparecen errores.
- Tiene que existir consistencia en las "ayudas visuales" que uses durante la Presentación. Esto incluye el temario y el estilo de las letras, la escala que utilices en los gráficos, etc. Puede distraer y confundir si escribes mensajes sobre los gráficos. Normalmente es mejor que identifiques las líneas o las barras por un título a la derecha del gráfico.

Escribe horizontalmente. No identifiques el "eje vertical" con las letras verticales. Es más difícil que lo pueda leer la audiencia.

Las escalas que utilices deben ser consistentes.

Menciona las fuentes de donde provienen los datos.



13. ¿CÓMO MANEJAR SITUACIONES COMPLICADAS?

"No es vencido, sino quien cree serlo"

Fernando de Rojas

Es importante que nuestro discurso sea claro, conciso y persuasivo. Pero al mismo tiempo podemos señalar que es fundamental que la audiencia capte el mensaje que queremos transmitir. Y ¿cómo lo vamos a captar si esta despistada, dormida o entretenida en otras cosas que no son precisamente la escucha activa de nuestro discurso?

¿Cómo podemos manejar las siguientes situaciones?:

CONVERSACION ENTRE DOS PERSONAS

Si dos personas están conversando y esto distrae al ponente o a la audiencia, debemos hacer una pausa. Este silencio repentino hará que cesen de hablar y nos miren. Si esto ocurriese, pregunte con sutileza a esas dos personas: Perdón; "¿tenéis alguna pregunta?".

NUNCA:

- ! Clavar la mirada en ellos.
- ! Preguntarles: ¿Hay algo que nos queráis decir al resto?
- ! Pedirles: ¡Callaos de una vez!

CONVERSACION A BANDAS

Aquí el silencio no funcionara, debido a que es más de un grupo el que habla. Sencillamente nos debemos dirigir a uno de los grupos y preguntar: "¿Tenéis alguna pregunta?". Posteriormente haremos lo mismo con el otro grupo. En muy pocos segundos habremos vuelto a tener el control. De otra forma, corremos el riesgo de perder completamente el control de la Presentación.

DISCUSIONES

Hay que intentar colocarse, incluso, físicamente entre los que discuten. Dar acuse de recibo de las dos opiniones e intentar implicar a una tercera persona preguntándole su opinión. También se puede decir: "Los dos tenéis puntos de vista muy interesantes... ¿podría por favor acabar mi Presentación y luego continuamos con esta interesante discusión?"

No permitamos en ningún caso que el conflicto nos destruya la Presentación, ni dejemos que los que discuten pierdan el control.

Hay que referirse siempre al tema, nunca a las personas.



DIVAGADORES

No les insultemos diciéndoles que vayan al grano. En vez de eso, cuando nos demos cuenta que el punto que nos intentan transmitir es obvio, debemos dirigirles a ese punto, a esa conclusión. Hay que hacerles dejar de divagar con tacto. La audiencia se molesta y comienza a desmoralizarse con el divagador que se enrolla más y más. Nosotros simplemente, le debemos dirigir al punto al que se intenta referir.

SOÑADORES

No les pongas en un aprieto, haciéndoles una pregunta o un silencio. En vez de eso, acércate más a ese cazador de moscas; alza ligeramente la voz y establece un contacto visual con él. Se sutil, pero recuerda al mismo tiempo que aquellos que tienen la mirada perdida normalmente no nos están escuchando.

TESTARUDOS

Algunos nunca ven a la persona de al lado. Es decir, si hemos logrado un acuerdo por parte de la gran mayoría de la audiencia, no debemos permitir que el obstinado alargue los puntos. Simplemente y de forma casual debemos pasar al siguiente punto de la Presentación.

14. ¿CÓMO DIRIGIR EL COLOQUIO Y RESPONDER A LAS PREGUNTAS?

"No abras la boca hasta estar seguro de que las palabras que vas a pronunciar sean mejores que tu silencio"

Proverbio árabe

El éxito de una Presentación, depende del coloquio que por regla general le sigue. Y aquí normalmente se suelen dar dos situaciones:

TIPO A: A nuestro amable ofrecimiento: "Estoy a su disposición para responder a cualquier pregunta" - No responde nadie. Nadie pregunta.

- ⇒ ¿Estarán los oyentes tan impresionados que "se han quedado sin habla"?
- ⇒ ¿Habré sido tan aburrido que nadie quiere preguntar nada? O bien ¿Es que los oyentes no se quieren exponer a un posible ridículo ante la presencia de extraños?

¿Cómo salvar la situación y acabar con ese trágico silencio? Lo ideal es que uno mismo empiece a plantear las preguntas - diciendo, por ejemplo: "Nos preguntan muchas veces..." A continuación, respóndalas como si el público mismo las hubiese realizado.

TIPO B: Es más problemática. Se pueden plantear cuestiones como las siguientes:

- ⇒ ¿Sabe el señor ponente que los últimos conocimientos científicos confirman categóricamente lo contrario de lo que acabamos de oír? O bien: "Llevo ocupándome de este problema desde hace treinta años. Me gustaría saber cuántos años viene el orador (de 24 años de edad) dedicándose al tema.", etc.

¿Y ahora qué? ¿Cómo se debe reaccionar ante preguntas tan "encantadoras"?

Para dirigir el coloquio con eficacia realmente solo se debe saber una cosa: ¿Por qué se hacen generalmente las preguntas? ¿Es que he sido demasiado escueto? O bien ¿Me he expresado mal, me han entendido mal?

¡Nada de eso! Ellos piden la palabra porque quieren darse importancia, quieren ser protagonistas. Si, ha leído usted bien: por afán de protagonismo.

Entonces ¿Qué debemos hacer? Pues justamente lo contrario de lo que nos gustaría. No demos una lección a un preguntón incómodo. No dejemos que nuestro "mono" se convierta en un "gorila". Permitamos el lujo de admirar su acertada observación, su agudeza. En resumidas cuentas actuemos siguiendo estos pasos:



1° RECONOCIMIENTO

Por ejemplo: Resumiendo su pregunta: "O sea, puedo interpretar que usted ha dicho que..." o bien: "Me alegro que usted plantee esta interesante pregunta...".

2° RESPUESTA - (KISS)

Recuerde: "Keep It Short and Simple". Es decir, sea breve en su respuesta, escueto. Por ejemplo: "Tiene usted razón, para el especialista es algo distinto", o bien: "Es cierto". Pero debe usted admitir que este problema tiene dos caras, y no está de más que tengamos muy en cuenta el importante aspecto que usted ha mencionado".

Si no conoce la respuesta, haga como los políticos, diga: "Es un tema muy complejo y nos llevaría muchísimo tiempo profundizar en el mismo", o bien sea sincero, admita: "No me esperaba una pregunta tan difícil de responder y con sinceridad no tengo datos suficientes para hacerlo. Pero voy a reunir los mismos cuanto antes y me pondré en contacto con usted de inmediato".

3° CONTINUACIÓN

Si ha contestado a la pregunta, desencadene la reacción del "si", preguntando, por ejemplo: ¿He contestado a su pregunta a su entera satisfacción? O bien, con más cautela: ¿He comprendido bien su pregunta? O bien: "El problema me parece tan importante que me gustaría tratarlo con usted más detalladamente. ¿Podríamos tratarlo con usted más detalladamente? ¿Podríamos tratarlo al finalizar el coloquio, ya que nos podría llevar mucho tiempo?

No se te ocurra decir ante cada pregunta que surja: "excelente, maravillosa, ¡Qué alegría!, Fantástica, genial...". Ya que si lo haces parecerás un "pelotilla" nada sincero. Hazlo únicamente, cuando alguien haga alguna pregunta que sea merecedora del elogio inicial. Si alguien te pidiese información adicional, agrádecele la oportunidad que te da el poder ampliar la materia. La audiencia se sentirá bien y perderá el miedo a preguntar.

Cuando alguien te haga una pregunta demasiado extensa, o inaudible para el resto de la audiencia, repítela con otras palabras. Esto te permitirá:

- ⇒ Clarificar la pregunta.
- ⇒ Ganar tiempo para pensar la respuesta.
- ⇒ Familiarizarte con el lenguaje al hacer la pregunta con tus palabras.
- ⇒ Dirigirte a toda la audiencia, no sólo al que pregunta.

Y esto último es importante, debemos compartir la respuesta con todo el grupo lo cual haremos repartiendo el contacto visual entre la totalidad de la audiencia, intentando siempre que la duración de la respuesta sea inferior al minuto (KISS).



Lo que nunca debemos hacer es:

- ⇒ Menospreciar al que ha hecho la pregunta: ej. "No me esperaba una pregunta tan inteligente de usted".
- ⇒ Ponerle en ridículo: ej. "no ha escuchado lo que acabo de decir"
- ⇒ Evitar las respuestas monosilábicas: ej. "si, no, ayer, tres".
- ⇒ Responder a la pregunta, sin mirar a los ojos de quien la hizo.

Si respondemos de esta forma, lo único que vamos a conseguir es tener enemigos entre el público y no aliados. Además cortaremos a la gente y se acabara el coloquio al no atreverse nadie más a hacer preguntas.

Cuando no haya mas preguntas, repite tus conclusiones y finaliza la Presentación con un "muchas gracias"



15. CONSEJOS PRÁCTICOS Y EFECTIVOS

*"La perfección es una pulida
corrección de errores"*
Mario Satz

Puede que alguno de estos consejos sean diferentes a lo que estamos habituados a escuchar. Pero está demostrado que nos harán más espontáneos y naturales.

+ **NO LEAS AL HABLAR.** A la gente no le gusta que leamos. Perdemos nuestra espontaneidad y nuestro contacto visual, y no transmitimos el tener un conocimiento sobre la materia. La única parte de la Presentación que debemos leer son los resultados técnicos o bien los datos críticos de la misma, y en este caso debemos hacerlo, palabra a palabra, para que no se produzca ningún tipo de errores.

+ **USA PALABRAS CLAVE.** Ten las notas a mano, pero teniendo en cuenta que sean concisas, fáciles de seguir y de leer. Usa palabras clave y frases cortas.

+ **NO REPASES LA PRESENTACION UNA Y OTRA VEZ.** Cuanto más lo hagas, menos espontaneo resultaras. Cuanto más lo machaques, mas memorizado parecerá. Siempre que conozcas el tema a exponer y tengas confianza en ti mismo, no necesitaras repasarlo. Saldrá solo. Aunque si tendrás que revisarlo en tu cabeza.

+ **EL COMIENZO ES FUNDAMENTAL.** Tienes que despertar el interés desde el principio. Con un buen "adrenalizador" captaras la atención y estimularas a la audiencia.

+ **HAZ UNA PAUSA.** Después del adrelanizador, utiliza el silencio unos segundos. No te lances a decir la siguiente frase. Deja a la gente pensando y aprovecha para hacer un contacto visual.

+ **NO CUENTES UN CHISTE AL COMENZAR.** Salvo que estés cien por cien seguro de que funcionará. ¿Te ha ocurrido alguna vez que hayas contado un chiste entre amigos con, digamos, escaso éxito? ¡Imagínate la misma situación ante un auditorio lleno de desconocidos!

+ **ESTABLECE TU OBJETIVO Y DEJA QUE GUIE TU CHARLA.** Mantente centrado en el mismo y no te pongas a divagar o permitas que te saquen del tema con comentarios irrelevantes. Tenías un propósito al hablar y ese es tu objetivo.

+ **CONOCE LA MATERIA A EXPONER.** Si tú eres el experto, transmitirás confianza al grupo. Así no te preocuparan las preguntas difíciles que puedan surgir. Intenta prever que preguntas te pueden hacer.

+ **UTILIZA LA VARIEDAD DE LA VOZ.** No seas monótono. Acentúa tu voz con "altas" y "bajas", habla "rápido" y "despacio". Tu voz debe transmitir entusiasmo. Siempre con naturalidad, aunque la finjas. En el fondo eres un actor ante un público. Y a un actor ¿no le pides que su "actuación" sea "natural"?



+ **TRANSMITE ENTUSIASMO.** Si la gente te ve entusiasmado, este sentimiento rápidamente se extiende, produciendo el efecto de sinceridad y credibilidad. Si tú no estás entusiasmado, ¿cómo quieres que el grupo lo esté?

+ **SE DECISIVO.** Si crees verdaderamente en algo, no aparentes dudar en el caso de que alguien intente contradecirte. Defiéndelo con "unas y dientes", pero sin perder el control. Si el grupo detecta que dudas, perderás credibilidad. Pero ¡cuidado!, estar seguro no significa que tomes una actitud intransigente, intolerante o de petulancia. Hay que dar la impresión de que sabemos el tema y lo dominamos, pero nunca como arma arrojadiza. Para la audiencia, no hay nada más detestable que a un orador "pasándose de listo".

+ **OBSERVA LA REACCION DE LA AUDIENCIA.** Fíjate en sus caras, en cómo están sentados, en su lenguaje corporal. No ignores esas señales. Averigua que es lo que les preocupa y haz que lo digan. Si no, les puedes perder definitivamente para el resto de la Presentación. Aconseja un viejo aforismo; "Si ves que ellos (la audiencia) empieza a mover sus traseros, es que no estás moviendo sus corazones".

+ **NO TE INTIMIDES** por los "caras de piedra" "inexpresivos" o "arrogantes". Estarías juzgando el libro por su cubierta. Haz la Presentación lo mejor que puedas y piensa que siempre hay gente más difícil de ganar de inmediato. Sé paciente con ellos. Recuerda que pueden convertirse en tus más fieles aliados.

+ **USA TU CUERPO DE FORMA NATURAL.** Las manos y brazos deben acentuar los puntos importantes. Los gestos de la cara deben variar en función de lo que decimos. Sonríe a menudo. No seas inexpresivo. Mantén tus manos al lado del cuerpo y utilízalas con naturalidad. ¿Acaso esto puede resultar difícil para un latino? No las guardes en los bolsillos, detrás o entrelazadas. ¿Hablas de ese modo a tu familia o amigos?

+ **¿QUÉ LE INTERESA A LA AUDIENCIA?** La gente quiere oír de inmediato cual es el propósito de la Presentación, y en cuanto lo saben sus pensamientos se concentran en "¿en qué me afecta a mí?" o "¿cómo me puedo beneficiar?". Por tanto, centra tu charla en lo que al oyente le interesa escuchar.

+ **HAZLES PARTICIPAR.** Y cuanto antes mejor. Intenta que expresen sus sentimientos, ideas u opiniones. Nos será mucho más fácil vender nuestras ideas si la gente está integrada en la Presentación, en un ambiente relajado.

+ **HAZ QUE LAS AYUDAS VISUALES SEAN CLARAS Y CONCISAS.** Paleógrafos, transparencias, diapositivas, etc. Nos pueden ser de gran ayuda. A la gente le gusta visualizar cosas claras y coloridas, especialmente cuando son un complemento a los puntos principales de la Presentación.

+ **NO DISTRAIGAS SU ATENCIÓN.** Saca las manos de tus bolsillos y no juegues con el llavero, unas monedas, el bolígrafo o el reloj. No sería malo retirar estos objetos, si lo que vamos es a jugar con ellos. La audiencia empezara a estar más pendiente de con que juegas que de tu mensaje.

+ **UTILIZA LAS PAUSAS.** Impacta con ellas sobre las ideas centrales. No te aceleres. Las pausas permiten que el oyente se quede con el mensaje. La falta de pausas puede causar confusión e incluso a veces sospechas sobre la experiencia y credibilidad del ponente.



+ **TÉCNICAS PRÁCTICAS PARA REDUCIR LA TENSION.** Cuando oigas que tu corazón palpita más deprisa o notes un cosquilleo en el estómago antes de empezar a hablar, entonces cierra los ojos, respira profundamente por la nariz e intenta relajarte. Mientras respiras piensa en algo placentero (el mar, la playa, la montaña, un lago, etc.); luego expira lentamente. Hazlo unas cinco veces. Te sentirás relajado y menos tenso.

+ **APRENDE A TERMINAR.** Cuando acabes con las conclusiones pon los frenos. No sigas divagando. Muchos oradores se cargan el discurso porque después de decir su conclusión, divagan y divagan. "Un orador demasiado extenso es como un reloj que diese la hora a cada minuto" (Royer Collard).

+ **SE FIRME CON LAS DISTRACCIONES E INTERRUPCIONES.** No dejes que se extiendan. Hoy día existen sutiles tácticas para manejarlas como ya hemos visto.

+ **DA ACUSE DE RECIBO A LAS PREGUNTAS EXTENSAS.** Es decir, aquellas preguntas de más de diez segundos. Una de las formas es repetir la pregunta. Esto tiene una serie de ventajas:

1. Ganamos tiempo para pensar la respuesta.
2. Aseguramos el haber comprendido la pregunta.
3. Garantizamos que todo el grupo ha escuchado.

También conseguimos integrar a toda la audiencia en lo que ha sido una pregunta individual y nos permite inconscientemente responde al grupo, no al individuo.

+ **NO TERMINES LA PRESENTACION CON LA PREGUNTA DE ALGUIEN.** Después de responder a la última pregunta, vuelve atrás y repite tus conclusiones tu incitación a la acción. Lo último que el grupo debiera oír son tus conclusiones, no la respuesta a la pregunta de alguien.