

Técnicas para hablar en público



No tengas miedo a hablar en público. Conoce con este curso todas las técnicas para superar con éxito los discursos en público. El arte de hablar en público se estudia en este curso que nos enseña muchos trucos para triunfar en la oratoria.

Aprenderemos a valorar a la audiencia en nuestro parlamento, preparar y documentar el discurso, cómo superar los nervios y el miedo y la importancia de las manos y el cuerpo en la oratoria. No te pongas nervioso y adéntrate en la importancia de las relaciones sociales y la comunicación en público

Autor: **Adrián Álvarez**

Contenido del Curso

- 1 Concepto y objetivo de la comunicación
- 2 Hablar en público. La audiencia
- 3 Documentación y preparación del discurso
- 4 Técnicas de expresión oral
- 5 Técnicas de expresión oral. La primera impresión y el nerviosismo
- 6 La importancia de empezar y acabar bien
- 7 La comunicación verbal
- 8 La voz y la mirada en el discurso público
- 9 Las manos y el cuerpo en el discurso
- 10 Hablar en público. El uso de medios de apoyo
- 11 Técnica de expresión oral. Las preguntas
- 12 Cómo solventar las preguntas difíciles



Capítulo 1:

Concepto y objetivo de la comunicación

Todos vivimos en relación, todos nos comunicamos, de una forma u otra. Es prácticamente imposible sobrevivir en un aislamiento total, sin relación alguna. Observando nuestro comportamiento y la respuesta que obtenemos de los que nos rodean sabemos si nos comunicamos de manera adecuada.

La comunicación es un elemento básico de la sociedad en general. El proceso comunicativo está constituido por una multitud de elementos, materiales y humanos, acorde con el nivel de estructuración de la sociedad de la que formamos parte

La Comunicación satisface tres necesidades básicas del ser humano:

- Informar o informarse,
- Agruparse para conseguir metas comunes, y
- Establecer relaciones interpersonales

Quienes se comunican, aspiran a conseguir la satisfacción de las necesidades que les impulsaron a comunicarse. Este curso ofrece algunas orientaciones para mejorar nuestros procesos comunicativos con los demás.

La comunicación es un proceso complejo y dinámico por el cual un EMISOR envía un MENSAJE a un RECEPTOR con la esperanza de producir en él una determinada RESPUESTA.

Objetivo

Cuando nos disponemos a preparar un próximo discurso, intervención, charla etc. es fundamental que reflexionemos, en primer lugar, sobre cuál es nuestro objetivo, es decir, qué queremos conseguir y a quién nos queremos dirigir. En función de esto deberemos decidir sobre los diferentes aspectos que acabarán configurando nuestra actuación.

Así pues, antes de pensar lo que queremos decir, hemos de hacernos tres preguntas básicas:

- ¿Por qué me dirijo al público?
- ¿Qué deseo conseguir?
- ¿Qué deseo que las personas receptoras hagan o sientan después?

Los objetivos pueden clasificarse en:

- Informar - enseñar - adiestrar.
- Estimular - animar - motivar.

-
- Persuadir - convencer.
 - Averiguar - debatir - negociar.
 - Divertir - entretener.

Es normal que existan varios objetivos de tipo general, pero es fundamental que prevalezca uno, concreto y alcanzable, por encima de los demás

Capítulo 2:

Hablar en público. La audiencia



Concepto

Según a quién nos pensemos dirigir y qué pensemos conseguir, usaremos el canal de transmisión y el código que nos parezca más oportuno.

- ¿Qué necesitamos saber acerca de la audiencia?
- ¿Por qué acuden a escucharnos o leen nuestros escritos?
- ¿Qué esperan?
- ¿Cuáles son sus deseos necesidades / características socioculturales?

Es distinto dirigirse a unas personas que reciben nuestro mensaje voluntariamente que a otras que lo hacen por obligación. La predisposición que mostrarán será muy distinta.

Debemos buscar la satisfacción del público, no la de nuestro ego. Nos dirigimos a una audiencia, no a nosotros mismos, los protagonistas son las personas oyentes o lectoras, no la autora.

Hemos de procurar que la forma (puesta en escena, estilo, vocabulario...) sea la adecuada a las características de las personas receptoras. La forma debe ser una ayuda para la comprensión del fondo, nunca lo contrario.

Aspectos a tener en cuenta de las audiencias

- Toda audiencia tiene un sentimiento colectivo que establece las normas de lo que el grupo cree que tiene derecho a recibir y de lo que el orador les debe ofrecer. Una audiencia formada por personas con idéntica profesión es muy diferente que otra a la que acuden personas de distintos ramos (estudiantes, entrada libre...).

- Las audiencias se condicionan a sí mismas. La actitud de la mayoría imperará aunque se trate de un grupo heterogéneo, la risa provocará más risa, el silencio generará un silencio mayor, de ahí la dificultad de realizar la primera pregunta en un coloquio.

- El público que nos escucha no es un ente abstracto, está formado por personas que, de forma individual o como grupo, han tenido unas determinadas vivencias en los momentos previos a nuestra intervención, el recuerdo de éstas puede aparecer en cualquier momento y provocar la distracción.

No debe extrañarnos la creciente tendencia del público a "perder la onda"; si esto sucede, será muy difícil volver del aislamiento mental. Necesitaremos de algún incentivo para lograrlo.

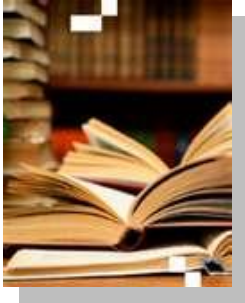
- Las personas estamos acostumbradas a mensajes cortos (anuncios de TV), incluso las noticias de los informativos tienen una duración media de dos minutos. El público busca también rápidamente un significado a las palabras que escucha y muestra desinterés ante las intervenciones que se alargan con palabras huecas y frases sin contenido.

Diez consejos para convencer a la audiencia

1. Se debe distinguir claramente el objetivo y la intención del mensaje que se va a dar: información, persuasión o ambas.
2. Distribuye el contenido de la presentación en tres partes bien diferenciadas: introducción, cuerpo y conclusión.
3. Limita el número de temas clave a siete o a menos por cada presentación. Una buena presentación exige organización, brevedad y un uso cuidado de la lengua.
4. Utiliza un lenguaje adecuado con el público y emplea sustantivos y verbos que doten de fuerza y dinamismo al texto. Evita la voz pasiva.
5. Expresa una idea en cada elemento utilizando frases cortas en lugar de oraciones compuestas.
6. Es recomendable ser creativo y sustituir palabras por ilustraciones. Una ilustración despierta el interés y transmite la información con mayor rapidez.
7. Utiliza gráficos, tablas y diagramas para que los datos puedan ser contrastados fácilmente.
8. En el momento de la presentación hay que dar la imagen de estar relajado y seguro, aunque se esté como un flan. Debemos vocalizar con claridad y evitar hablar de forma entrecortada.

9. Es muy bueno tener un vaso de agua a mano para utilizarlo en caso de que se nos seque la boca, o simplemente para cuando necesitemos una excusa para pensar en la siguiente idea.

10. Nunca hay que admitir que se está nervioso y disculparse por ello. Si se nos olvida algo, lo mejor es seguir adelante y mencionarlo cuando lo recordemos.



Capítulo 3:

Documentación y preparación del discurso

Documentación

Antes de iniciar una comunicación, es fundamental el conocimiento y el dominio del tema.

Será necesario reflexionar sobre qué sabemos, pero pensando que no nos pueden quedar dudas, ya que a los que nos dirigimos, esperan que nuestra exposición sirva para aclarar y resolver los aspectos menos conocidos y que pueden ser motivo de conflicto.

Para ello, nos documentaremos con todo tipo de información que esté a nuestro alcance (publicaciones, personas informadas) para así también reforzar nuestros argumentos. Teniendo en cuenta siempre la importancia de disponer de hechos, ya que éstos constituyen la materia prima de la información.

Preparación del discurso

Una vez suficientemente documentados, debemos empezar a poner orden en nuestros conocimientos. No basta con disponer de información, es necesario también conseguir que ésta llegue al público de la forma más comprensible posible.

Es importante hablar de una forma estructurada siguiendo un orden que facilite el seguimiento por parte de la audiencia. La estructura de un discurso es el equivalente al índice de los libros o los títulos de los capítulos.

Los tipos de estructura más utilizados son los siguientes:

Problema/Solución (describir, examinar y presentar soluciones),
Cronológica (origen, desarrollo y situación actual), Temática (Enumeración de los puntos clave del tema de más a menos importante) y Teoría /Práctica (Primero explicamos la teoría y después se demuestra cómo se aplica en la práctica).

Debemos tener en cuenta cuáles son los aspectos principales (hechos a comentar, acción a realizar, etc.) y cuáles los secundarios (citas, otros elementos de apoyo a nuestras tesis), para situarlos y darles el realce que les corresponde de tal manera que al auditorio le quede muy claro lo que es el tema fundamental y lo que forma parte del acompañamiento.

Introducción, Nudo, Desarrollo y Conclusión

La mejor manera de elaborar un discurso es seguir en el papel el mismo proceso imaginativo que hemos empleado en nuestra mente al pensar, por ejemplo:

"El cine español se encuentra en un buen momento,(INTRODUCCION) con un mercado en expansión y con poca competencia, está claro que los beneficios van en aumento. El problema es que nosotros no lo notamos, seguimos pagando mucho y las entradas siguen subiendo(NUDO).

Las personas que disfrutamos con el cine en la pantalla grande no escatimamos esfuerzos para ir al cine y obtenemos buenos resultados, estamos satisfechos en cantidad y calidad(DEsarrollo).

Pero como la mayoría de empresarios, se olvida de los clientes de verdad cuando las cosas funcionan bien. Por tanto, si queremos entradas más baratas se lo tenemos que manifestar(CONCLUSION).

Capítulo 4:

Técnicas de expresión oral

Técnicas de expresión oral:

6 indicios que toda audiencia desea captar

UNO: NO VOY A HACEROS PERDER EL TIEMPO:

El público se sentirá realmente molesto si tiene la sensación de que le están haciendo perder su tiempo. Es necesario dar muy pronto este indicio, a ser posible en los primeros diez segundos:

"Me gustaría empezar (indicio) esta breve explicación (se refuerza el indicio) preguntando a todas las personas presentes cómo creen que serían las condiciones de los cines si se bajaran los precios."

-DOS: SÉ QUIENES SOIS:

Es fundamental conocer bien a la audiencia y también hacérselo saber:

«La reducción de los precios de las entradas de cine laboral se fundamenta en los beneficios que se obtienen (indicio), que como la mayoría de los presentes (indicio reforzado), vais al cine comprobando como suben los precios día a día».

-TRES: ESTOY BIEN ORGANIZADO:

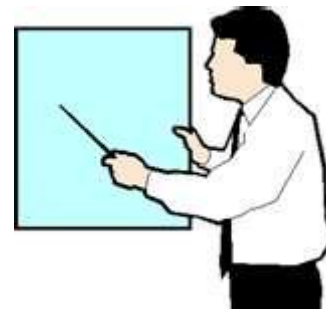
Debemos organizar la información y, a ser posible, cómo lo estamos:

"En toda negociación hay dos aspectos (indicio), los intereses de los dueños de los cines y los de los cinéfilos y me gustaría hablar sobre ambos, unos minutos, antes de comentar las posibles soluciones (indicio)".

-CUATRO: CONOZCO A FONDO EL TEMA QUE VOY A EXPONER:

Si hemos sido presentados antes de nuestra intervención, ya se habrán destacado nuestros conocimientos y aptitudes. Pero tanto si ha sido así, como si no ha habido presentación, debemos ser nosotros quienes demos nuestro dominio del tema:

en la próxima entrevista le daremos la documentación que hemos elaborado sobre el tema (indicio reforzado)".



"Nos estamos reuniendo con el responsable del grupo de empresas (indicio) y os puedo asegurar que es muy receptivo a las propuestas. Así,

-CINCO: ESTA ES MI IDEA MÁS IMPORTANTE:

Hay que avisar cuando vamos a decir lo fundamental: "Aunque sea lo único que nos quede claro de la charla de hoy, confío que recordaréis siempre lo que ahora os voy a comentar (indicio). En realidad se trata de la idea clave (indicio reforzado) de todo lo que he venido a exponer hoy aquí".

-SEIS: HE TERMINADO:

"Antes de despedirme, y agradeciendo vuestra presencia y colaboración, me gustaría decir..."

Capítulo 5:

Técnicas de expresión oral.



La primera impresión y el nerviosismo

La primera impresión

La primera impresión que recibirá el auditorio de nosotros será la que se desprenda de nuestra imagen externa que hemos de procurar que sea positiva.

Este factor no tiene tanta importancia si el público nos conoce como es el caso de una charla en clase, o una asamblea en el centro de trabajo. Si no nos conocen, en un primer momento pesará más el "*cómo lo decimos*" que "*lo que decimos*".

Debemos buscar que nuestra imagen sea una aliada que nos ayude a la consecución de los resultados perseguidos. En cuanto a nuestra actitud, simplemente debe rezumar sinceridad, energía y convicción.

El nerviosismo inicial

Pocas personas se escapan del molesto nerviosismo previo a una intervención en público, ¿qué se puede hacer para controlarlo?. Ante todo ten presente lo siguiente:

Primero. Es necesario aprender a convivir con los nervios. Aun los más consagrados oradores, actores, cantantes, etc., presentan un cierto grado de nerviosismo antes de enfrentarse al público.

Segundo. Cada vez que hables en público te costará un poco menos que la vez anterior, sobre todo si es ante el mismo público (por ejemplo tus compañeros de trabajo).

Tercero. Los nervios desaparecerán por sí mismos en el momento que empieces a hablar.

Cuarto. En la mayoría de los casos el auditorio no se fija en sus reacciones corporales: temblor en la voz, sudoración de las manos etc. Por lo tanto, no les des pistas del tipo: "perdonad que me tiemble la voz", "qué nervioso estoy".

Quinto. No evites la mirada o el contacto visual con el auditorio, es una señal evidentes de nerviosismo.

Ten en cuenta las consideraciones siguientes

- Cuanto mejor hayas preparado la exposición, más seguro y confiado hablarás, por lo tanto prepara previamente el discurso y acompáñate de las notas y apuntes que necesites.
- No es recomendable leer todo el discurso, se pierde naturalidad y la atención del público. Pero sí llevar anotada la primera frase con la que iniciar la charla. Proporciona seguridad y confianza.
- Cree firmemente en que el público va a estar interesado en lo que les vas a contar.
- Ten confianza en que vas a desarrollar la charla con éxito.
- No se fijarán que has perdido el hilo del discurso si no das muestras de desesperación cuando te pase.
- Evita cualquier forma de movimiento o tic nervioso que pueda delatar tu estado de ánimo, concretamente: no te pongas la mano delante de la boca, ni metas las manos en los bolsillos y mucho menos juegues con las monedas o llaves que lleves dentro.

Capítulo 6:

La importancia de empezar y acabar bien

Empezar bien

La primera y la última frase de una intervención son fundamentales. Hay que captar la atención del público desde el principio y concluir dejando una buena sensación.

Una vez cumplidas con las formalidades como agradecer la invitación, informar de cuestiones prácticas, etc., se empieza con la parte sustancial de nuestra intervención, debemos procurar hacerlo con un párrafo introductorio general que resuma lo que se va a decir y por qué les interesa aquel tema.

Este párrafo ha de tener la virtud de captar la atención del auditorio e indicar el hilo de nuestro pensamiento. A partir de aquí deben ordenarse las ideas de forma secuencial sucediéndose unas y otras con arreglo a una estructura lógica.

Al preparar nuestras charlas debemos buscar un comienzo interesante.

Algunas maneras son:

-Haciendo referencia al auditorio con alguna forma de identificación: (si es un grupo de personas aficionadas al cine) "Las personas cinéfilas que conozco..."

-Refiriéndose al tema (si es lo suficientemente interesante y no hay otros recursos): "La gala de los Oscar.. ... "

-Pregunta retórica sobre el tema: "¿Por dónde podríamos empezar?" "¿Qué preguntas podríamos hacernos sobre...?" (sin esperar respuesta, contestamos).

-Cita oportuna (extraída de los medios de comunicación): "Aparecido en la prensa de ayer, la calidad de las películas producidas en España ha hecho que sean las más vistas en el último mes".

Es aconsejable apuntar en el guión la frase inicial de nuestro discurso. La dificultad de encontrar un buen inicio desmoraliza al orador, atrasa el cuerpo del discurso y puede desordenarlo.

Acabar bien

El final de la intervención debe ser un compendio de lo que se ha dicho y, en la mayoría de los casos, debe incluir los siguientes elementos:



-Un resumen, concentrado en una o dos frases, del contenido principal del discurso.

-Alguna propuesta o resolución que se deduzca del cuerpo del discurso.

-Un llamamiento de apoyo a lo que se ha expuesto o unas palabras de agradecimiento.

Uniendo las partes final e inicial de un discurso, ambas tendrían que contener los puntos esenciales de la exposición. La apertura indica lo que se va a decir; la conclusión resume lo que se ha dicho.

Capítulo 7:

La comunicación verbal

-Nuestra actividad diaria conlleva el intercambio continuo de mensajes, muy simples unos (saludar), más complejos otros (una reunión importante) y de todos estos actos comunicativos esperamos una transmisión y una comprensión efectivas.



El ser humano dispone de dos medios de comunicación fundamentales: la palabra y el cuerpo, que bien utilizados harán posible la expresión de sus ideas de una manera clara y precisa.

-La precisión en el lenguaje hace referencia a que hemos de expresarnos certeramente, procurando usar las palabras de la forma más idónea y concreta en cada caso. Nos ayudará a conseguirlo las siguientes recomendaciones:

1.-Transmitir una idea por frase, o diversas frases para una, pero nunca diversas ideas en una sola frase.

2.-La explicación debe basarse más en los actores y las acciones que no en las abstracciones.

3.-Usemos un lenguaje concreto, evitando las vaguedades y las exageraciones.

4.-Restrinjamos las muletillas o palabras-comodín.

El lenguaje oral ha de reflejar lo que se quiere decir, ha de transmitir las intenciones del orador, ha de ser expresivo.

-El término muletilla, según el diccionario, está definido como "estribillo, voz o frase que por vicio se repite con frecuencia".

Las muletillas son muy frecuentes en los oradores (nuevos y antiguos). Son algo así como los apoyos en los que se reafirman en su comunicación con el público. Los efectos en el auditorio son negativos.

Se suelen dividir las muletillas en tres grandes grupos:

a) Muletillas de tipo corporal: movimientos corporales, manos en los bolsillos, acariciarse la barbilla, la oreja, las narices, taparse la cara, rascarse, etc.

b) Muletillas de tipo oral: "em", "este", "porque", "o sea", "es decir", etc.

c) Muletillas de palabras: este tipo de muletillas denota un cierto nivel de oratoria, las más frecuentes son "evidentemente", "en definitiva", "está claro", etc.

Las muletillas sirven para encubrir dudas, vacíos, vicios (en la oratoria) del comunicador, en definitiva para cubrir insuficiencias. Otras veces son producto de los nervios.

Las largas pausas son consideradas como muletillas muchas veces.

Capítulo 8:**La voz y la mirada en el discurso público****La voz**

La voz empleada correctamente nos ayuda a mantener la atención del público y a enfatizar aquellos puntos que nos interese destacar. Cualidades de la voz que debemos cuidar especialmente:

El volumen de nuestra voz depende en gran manera de una buena respiración. El esfuerzo no debe centrarse en la garganta sino en la

capacidad de aire que sepamos contener.



La articulación: La intención de los ejercicios de articulación es la de ejercitar la boca, labios y lengua a fin de articular correctamente las palabras logrando así una mejor expresión.

El ejercicio consiste en que hablemos susurrando pero de manera que se entienda lo que decimos desde una corta distancia. Probemos a decir susurrando: "Me tengo que ir antes de que acabe la reunión", lo repetiremos hasta que desde el otro lado de la clase se nos entienda perfectamente.

La entonación consiste en dar distintas elevaciones de tono a la voz a fin de conseguir variedades de la misma con lo que potenciaremos la expresividad en nuestras intervenciones.

A través del tono de voz se muestra el carácter del orador así como su estado de ánimo: alegría, confianza, inseguridad, etc.

La mirada

Es importante mirar al destinatario/a. Delante de un auditorio lo mejor es pasear la vista por todo él, de forma pausada. De esta manera podemos ir comprobando el impacto de la explicación y el grado de atención que despierta.

Si nos dirigimos al público mirando a cualquier otra parte donde podamos esquivar las miradas de la gente, parece que tengamos miedo de comprobar que nos miran. El auditorio también puede pensar que no tenemos interés en comunicarnos y esto anula inmediatamente la eficacia del mensaje.

Debemos evitar las miradas cortas e inquietas. Si mirar a los ojos nos resulta incómodo, lo mejor es mirar a la frente ya que da la misma impresión. Si el número de personas asistentes no permite miradas individuales, las realizaremos de forma global.

Mirar a la audiencia es una forma de mantener la atención, la persona que percibe nuestra mirada, experimenta la sensación de que se le habla a ella, por el contrario si un sector no recibe nuestra mirada, tendrá la sensación de que no le tenemos en cuenta.

Controlaremos el tiempo de forma natural, sin que parezca que estamos pendientes de ello. Si llevamos el reloj en la muñeca, no debemos mirarlo con frecuencia.

Capítulo 9:

Las manos y el cuerpo en el discurso

En muchas ocasiones nuestros ademanes y posturas pueden «perjudicar» una intervención bien preparada: brazos como aspas de molino, balanceo, inexpresividad, actitud pasiva, manos escondidas bajo la mesa, etc.; y por ello es necesario en ocasiones dominar nuestra espontaneidad.

Las manos

Han de ser usadas para apoyar nuestra comunicación, que sean expresión confirmatoria de lo que queremos decir. Reseñamos a continuación algunos ejemplos de ademanes que, por sólo hacerlos, transmiten una opinión o estado de ánimo sobre algo o alguien.

Con relación a la postura corporal

En muchas ocasiones el hablar de pie o sentado no va a depender de nosotros, no obstante en determinadas circunstancias podemos alterar lo previsto, por ejemplo, si estamos sentados y parte del público no nos ve, conviene levantarse, nos lo agradecerán.

Tanto en la posición de pie como en la de sentado hay que evitar las "formas no comunicativas" éstas son.

Las formas rígidas: es necesario que el orador/a muestre vida y la vida está en movimiento.

- Las formas derrumbadas: hay que evitar las actitudes laxas y encorvadas; el aspecto indolente y abatido y la falta de entusiasmo no ayuda a la comunicación.

REGLAS PARA LA POSICION SENTADA:



-Sentarse cómodamente, sin recostarse sobre la mesa ni desaparecer tras ella hundiéndose en la silla.

-Mantener siempre los brazos sobre la mesa.

-Si los pies o piernas están a la vista del público, evitar movimientos raros que distraigan la atención.

-Evitar las manos cerradas, los brazos o piernas cruzadas.

REGLAS PARA LA POSICION DE PIE:

- No permanecer inmóvil cual estatua, hay que moverse con naturalidad.

- No dar nunca la espalda al público mientras se habla, aunque estemos escribiendo en la pizarra.

- En una charla cuyo objetivo sea movilizar a la gente a alguna acción, conviene hablar siempre de pie

- Controlar los movimientos del cuerpo, desplazarse de vez en cuando



Capítulo 10:

Hablar en público. El uso de medios de apoyo

Puede resultar una buena ayuda para mantener la atención, facilitar la memorización y clarificar el pensamiento de quienes escuchan. Un mal uso puede provocar efectos contrarios a los perseguidos.

Micrófono: Cualquiera sabe utilizarlo, pero cuidado, nos puede jugar malas pasadas que podrían arruinar nuestra intervención. Antes de empezar a hablar nos aseguraremos que está conectado (chasquido de los dedos, golpecitos).Lo ajustaremos un poco por debajo de la altura de la boca.



Si aparecen fallos técnicos deberemos actuar con calma esperando la intervención de un técnico si el caso lo requiere. Pero siempre controlando la situación y ganándonos a la audiencia con algún comentario relajante que denote seguridad

Diapositivas: Hay que tener en cuenta el precio, ya que resultan bastante caras, sobre todo si son para una única sesión. Para usarlas, hemos de tener en cuenta que ha de ser posible dejar la sala a oscuras y poder continuar así nuestra disertación.

Transparencias: Son económicas, fáciles de manejar, pueden cambiarse e incluso rectificarse durante la exposición y además podemos señalar aquellas partes que queramos resaltar.

Los cambios deben ser rápidos y su contenido debe ser concreto, conciso y claro. Debemos evitar los textos largos y conocer el funcionamiento del proyector y éste debe estar preparado en el momento oportuno, incluso con la primera transparencia colocada.



Gráficos, cuadros, etc.: Son útiles para explicar conceptos y detalles que de otra manera no podrían exponerse con la suficiente sencillez, precisión y/o rapidez.

Pizarra: Si escribimos textos largos, provocaremos que la audiencia pierda la concentración mientras le damos la espalda y estamos en silencio escribiendo. Por eso es importante que, aunque solo sean unos segundos, hablemos o, mejor, hagamos preguntas.



Documentación: Si disponemos de documentos complementarios a la charla, debemos pensar detenidamente cuál es el mejor momento para entregarlos:

-Si se hace con antelación al día de nuestra intervención, tiene la ventaja de que habrán podido ser estudiados y nuestras palabras serán mejor comprendidas. Pero con toda seguridad muchas de las personas asistentes no se los habrán leído, con lo cual habrá que adaptar el discurso a esta circunstancia.

-Si se trata de documentación para usar en el momento de nuestra intervención, y se ha repartido con antelación, tendremos el inconveniente que una parte de la audiencia se olvidará de traerla.

Si la entregamos el mismo día del acto, debemos hacerlo en el preciso momento en que vaya a ser usada, para evitar distracciones provocadas por la lectura. Si se trata de una documentación para ser usada con posterioridad a nuestras palabras, siempre la entregaremos al finalizar el acto

Capítulo 11:

Técnica de expresión oral. Las preguntas

Dos opciones:

Contestar cada pregunta o bien ir tomando nota y responder globalmente. La primera satisfará más al auditorio, pero requiere disponer de más tiempo y podemos caer en preguntas repetitivas.

La segunda permite ganar tiempo. Tanto si usamos un sistema como otro, lo anunciaremos previamente al iniciar la intervención, o bien antes de abrir el turno de palabras. Ante una gran demanda de preguntas, pediremos brevedad fijando un tiempo máximo para cada una.

Una vez respondidas, nos despediremos resumiendo brevemente las ideas expuestas, reforzándolas con alguna intervención favorable de las que se hayan producido: "Como muy bien ha dicho la compañera".

-Aspectos referidos a las preguntas:

- Asegurémonos de que tanto nosotros como la audiencia la hemos comprendido bien, si no estamos seguros pediremos que nos la repitan.

- No responderemos precipitadamente. ni haremos diálogos con los que preguntan. Si insisten, responderemos brevemente y dirigiremos la mirada hacia otra parte de la sala, buscando nuevas intervenciones.

- Tomar notas durante una pregunta da valor al interpelante

- Observaremos a quien pregunta (tono, gestualidad) para responderle de la forma más adecuada.

- Pronunciar frases como: "Has usado la palabra adecuada...", son una muestra de nuestro interés.

-
- Ante una pregunta demasiado vaga responderemos concisamente en términos generales.
 - Evitaremos la pregunta que interesa a una sola persona relacionándola, si es posible, con una causa general, o bien remitiéndola a una explicación individual al terminar.
 - Si desconocemos alguna respuesta, nos excusaremos con un: "Me faltan datos para poder contestar" o simplemente admitiendo el desconocimiento y comprometiéndonos a informarnos y hacer llegar la respuesta. La franqueza y sinceridad son fundamentales.
 - No ridiculizaremos a la persona que pregunta y la trataremos con respeto.
 - Ante un tema que no conocemos en profundidad, no debemos instalarnos en una defensa a ultranza. Debemos respetar y, si cabe, aceptar los argumentos contrarios con frases del tipo: "Admito que se puede interpretar como tú dices".
 - Evitaremos dar la sensación de que, aun sin conocer bien el tema, nos encerramos en mantener nuestra postura con argumentos débiles. Si algo no lo conoces o dominas, intenta evitarlo.
 - Si recibimos una fuerte crítica a nuestra exposición, no lo tomaremos como algo personal. Responderemos sin agresividad procurando rebatir las críticas con datos y elementos objetivos

Capítulo 12:

Cómo solventar las preguntas difíciles

Hipotéticas

Del tipo: "Imaginemos que... ¿Qué pasaría si ... ? ¿Y si en lugar de esto ...?". No es bueno dejarse llevar hacia suposiciones que suelen ser calamitosas: "Nosotros hacemos X, no futurología. Trabajamos sobre situaciones reales".

Tendenciosas

Cuando el planteamiento es aparentemente verdadero, pero una o varias premisas son falsas. Suelen tener una primera parte que parece indiscutible, o con la que seguro estamos de acuerdo, y después una segunda en la que se saca una conclusión que resulta crítica con nuestra intervención:

"Todos sabemos que los beneficios de las salas de cine son elevados, ¿cómo es posible que esta comisión no haya hecho algo antes?".

Responderemos relativizando la afirmación en que se basa la pregunta, evitando entrar de lleno en la provocación: "Me gustaría saber de dónde has sacado los datos de los beneficios de los cines".

Confidenciales

Responderemos siempre oficialmente, sin caer en la tentación, aunque estemos delante de auditorios reducidos, de pensar que se pueden hacer confidencias.

De sí/no

Cuando nos pregunten de esta forma, hemos de demostrar la complejidad de la respuesta: "¿Firmaréis la subida sí o no? Un acuerdo de estas características es algo muy complejo con un equilibrio entre pérdidas y ganancias"

Para no ganar nunca

"Explícanos si el fracaso del prometido mantenimiento de los precios de las entradas se debe a que tenemos un abogado inútil". Responderemos citando otras posibilidades: "El éxito de una denuncia depende de otros factores, podríamos pasarnos horas hablando de ello".

Provocadoras

No entrar en el terreno del adversario. Podemos usar respuestas de este tipo: "Este es un estilo que nosotros no usamos nunca". "Por este camino no ganaremos nada". "He venido a dialogar..."

Espero, qué te sirva y sea utilizado en beneficio de la humanidad.