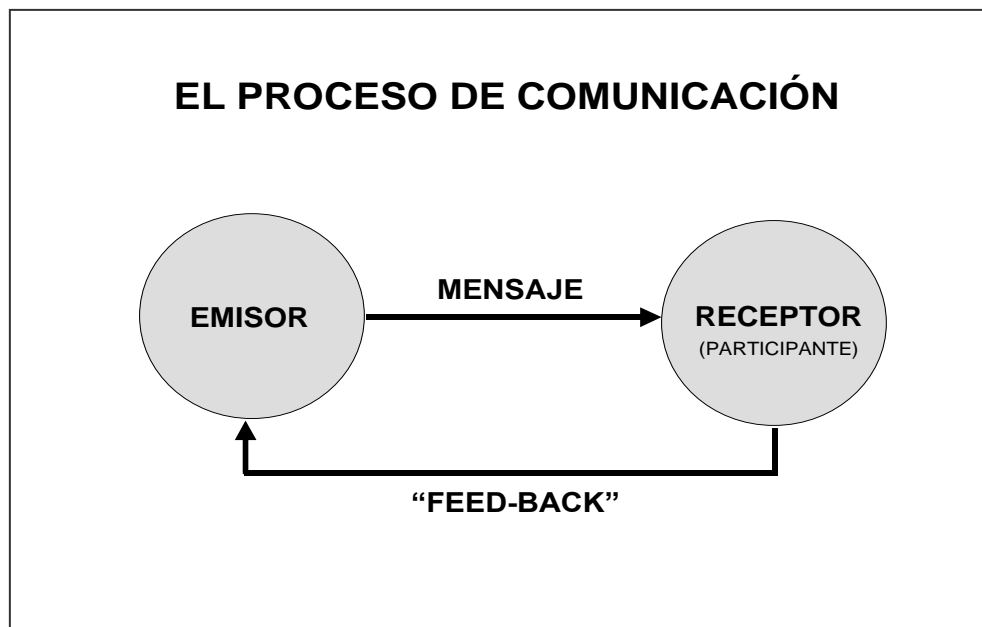


HABLAR EN PÚBLICO por Antonio Valls

Una habilidad que el mediador de seguros puede necesitar en el momento más crítico e inesperado, es la de hacer una buena presentación en público. Valiosa habilidad porque pocas personas la poseen -puede proporcionarnos pues una ventaja diferencial en nuestro sector-, y porque con ella, podemos ganar o consolidar negocio.

Tal como se expresa en la figura anexa, al efectuar una presentación un profesional actúa como emisor de un mensaje con el objeto de que llegue al receptor -los asistentes a la presentación- según un objetivo preestablecido. Los objetivos de una presentación pueden ser varios: informar, enseñar, formar, motivar, persuadir o vender. Y este objetivo debe tenerlo presente el emisor, desde el momento que empieza a planificar su presentación. Sin embargo, para asegurarse de que logrará su meta es vital averiguar previamente los aspectos más relevantes del auditorio que tendrá. Esta investigación debe cubrir la cuidadosa determinación de las necesidades, objetivos, conocimientos y experiencia de los participantes.

Puesto que en este proceso de comunicación que es hablar en público lo que verdaderamente vale es lo que entiende el receptor, el emisor debe hacerse responsable desde la fase preparatoria, de lo que aquel pueda llegar a entender. Y la habilidad más importante que debe desarrollar el emisor para que todo este proceso funcione, es la empatía o la capacidad de ponerse en la piel de otra persona, o de ver las cosas según la perspectiva del receptor del mensaje.



En cuanto al contenido de una presentación, se puede decir que en general esta debe constar de dos partes fundamentales: el objetivo y la estructura. Y a su vez es en general recomendable que la estructura conste de tres partes: la introducción, el cuerpo y las conclusiones. Y finalmente, para que el contenido de una presentación resulte atractivo, debe ser sencillo, claro, creíble y breve. Y en este último calificativo hay que andarse con cuidado, porque aunque a un orador neófito pueda parecerle asombroso, hablar en público es adictivo y es fácil terminar haciéndose pesado.... en lugar de breve.

El lenguaje no verbal.

Lo visto hasta aquí es la parte lógica de la cuestión. Pero para lograr que nuestro mensaje sea recibido, primero hay que hacer contacto emocional con el receptor y ofrecer pruebas visuales y auditivas de que verdaderamente merecemos credibilidad.

Al efectuar una presentación disponemos de cuatro canales de comunicación: el visual, el tono de voz, el físico, y las palabras que pronunciamos. El profesor Albert Mehrabian (1971) realizó una investigación que prueba que el impacto y la credibilidad de un proceso de comunicación, se derivan principalmente del lenguaje corporal del presentador, seguido de cerca por la calidad de su voz. Las palabras concretas sólo ocupan un distante tercer lugar. Quizás fue por esto que ya Emerson afirmó: "Lo que estás haciendo habla tan alto, que no entiendo lo que dices".

Un auditorio juzga la expresión de la cara, el sonido, el movimiento y la energía que recibe de la persona que hace una presentación. Lo que le atrae y conforta es una sonrisa llena de empatía, y un apretón de manos que sugiera fuerza y respeto. Y lo que le llega y convence es la confianza y el afecto que irradia el conferenciante. No tiene pues ningún sentido pensar que con sólo un lenguaje técnico, riguroso y racional, persuadiremos a nuestros clientes.

El camino más corto hacia la confianza y la credibilidad que podemos llegar a inspirar como conferenciantes, es "ser" una persona fiable y creíble. El impacto de una presentación, sólo se obtiene con la credibilidad que obtenemos de nuestros interlocutores, y que ellos basan en sus percepciones preconscientes. Percepciones preconscientes que de otra parte, son las impresiones de honestidad, afecto, entrañabilidad, hipocresía, aburrimiento o frialdad que dejamos en los demás con nuestras palabras y actitudes.

Por muy fiables y creíbles que nos creamos, si nuestro talante destila arrogancia, irresponsabilidad o una ambición desmesurada, no seremos ni tan siquiera escuchados. Como dice el famoso psiquiatra Vallejo-Nágera (1992), en España hay dos cosas que no le perdonamos a un orador: la antipatía y el aburrimiento.

La conexión visual es el primer paso para establecer la confianza y credibilidad del conferenciante. Esta se consigue si la persona que inicia una charla a un grupo dedica cuatro o cinco segundos - que es un tiempo natural- al contacto visual continuado con cada persona del auditorio. Ello le acerca a las personas que están escuchando. Esta clase de contacto transmite confianza, suaviza la tensión, y permite leer las reacciones de los interlocutores, cosas, todas ellas, que no se consiguen mirando a un punto indefinido de la cara de una persona. Aparte de que la mirada furtiva, dirigida al suelo, de ojos cerrados, o enfocada a lo lejos, resulta incómoda a quien la recibe.

Además, puede afirmarse que la gente confía en una persona que muestre convicción en sus movimientos, su expresión, los sonidos de su voz y un lenguaje y un vocabulario que se le adapte.

La postura de quien da una charla tiene un gran peso específico. Los movimientos controlados sugieren energía, entusiasmo y confianza, y facilitan el contacto emocional con los oyentes. Tenemos que salir de detrás de la mesa y gesticular o por lo menos inclinarnos hacia adelante para causar un mayor impacto. Y si nos desplazamos por la sala, hay que hacerlo con naturalidad dando unos pocos pasos cada vez, y no mecánicamente.

Utilicemos la voz con toda la variedad de volúmenes y sonidos que puede emitir. Evitemos el monótono. Imagine que su voz es una montaña rusa; elévela al máximo... y luego déjela caer. Sonría mientras habla, de manera que su voz pueda mostrar como se siente. Utilicemos palabras descriptivas y llenas de sentido. Al mismo tiempo hay que tratar de eliminar de nuestro vocabulario aquellas palabras que no dicen nada como por ejemplo "en definitiva", "un poquito", "finalmente", "mmmnnnn", "...eeeeeehh".... que obstruyen la captación del sentido del mensaje. Estas coletillas proyectan duda... y ponen en guardia al receptor.

Nos será más fácil hablar en público si tenemos en cuenta que en general, todos respondemos con afecto a la humanidad y al buen humor del prójimo. El sentido del humor atrae a nuestros oyentes. El objetivo es conectar y crear una atmósfera de diversión, amistad, y apertura que ponga cómodos a nuestros oyentes.

Una buena manera de iniciarse en hacer presentaciones es escoger un tema del que estemos plenamente convencidos, y que ya sea por experiencia o por estudio, tengamos el convencimiento de que nos hemos ganado el derecho a exponerlo ante un auditorio. Todo ello contribuye a darnos la seguridad que tal vez al inicio nos cueste encontrar.

Hablar en público no es una habilidad diferente: se aprende practicando. Como más se practica más se aprende. Al aprender aumenta nuestra seguridad en nosotros mismos, que nos impulsa a hacer más, a aprender más, a hacerlo mejor.

EL PODER DE IMPROVISAR

A cierto alto ejecutivo del sector le pidieron en una ocasión, que diera una conferencia. Al inicio se resistió, pero después se prestó a ello. El acto resultó un gran éxito y después de esta primera ocasión el ejecutivo recibió muchas otras solicitudes para dar la conferencia. No sabiendo como negarse se prestaba siempre a ello, si bien el tema ya le tenía un poco agotado. Un día en que estaba muy fatigado se le ocurrió la brillante idea de decirle a su chofer que diera él la conferencia. El chofer se resistió; pero su jefe le persuadió, alegando que había escuchado muchas veces su conferencia, y que posiblemente se sabía ya de memoria las preguntas que solían formular los asistentes al final. Lo cierto es que al chofer se atrevió y salió airoso de la prueba, y así ahora ejecutivo y chofer se iban pasando la conferencia según el día y las circunstancias.

Un buen día en que el chofer impartía la conferencia, un asistente le hizo una pregunta muy difícil que el chofer sin perturbarse contestó de la manera siguiente: "Le agradezco esta pregunta que parece compleja pero en realidad no lo es. Para demostrárselo dejaremos que la conteste mi chofer que está allá al fondo...." ... dijo señalando a su jefe con un amplio ademán...