Cintia C. Contreras

El desafío de hablar en público

Técnicas de oratoria para vencer el miedo y comunicar de manera efectiva

Bonum

Contreras, Cintia
El desafío de hablar en público : técnicas de oratoria para vencer el miedo y comunicar de manera efectiva / Cintia Contreras. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Bonum, 2023.
212 p. ; 22 x 15 cm.

ISBN 978-987-667-349-5

1. Oratoria. I. Título.
CDD 808.5107

Edición y coordinación general: María Soledad Gomez
Corrección: Fabiana Blanco
Diseño de interiores: Silvina Álvarez
Diseño de tapa: Natalia Siri

©Editorial Bonum, 2023.
Av. Corrientes 6687 (C1427BPE)
Buenos Aires - Argentina
Tel./Fax: (5411) 4554-1414
ventas@editorialbonum.com.ar
www.editorialbonum.com.ar

Queda hecho el depósito que indica la Ley 11.723
Todos los derechos reservados

No se permite la reproducción parcial o total, el almacenamiento, el alquiler, la transmisión o la transformación de este libro, en cualquier forma o en cualquier medio, sea electrónico o mecánico, mediante fotocopias, digitalización u otros métodos, sin el permiso previo y escrito del editor. Su infracción está penada por las Leyes 11.723 y 25.446.

Impreso en Argentina
Es industria argentina

"Estaba fascinada con las palabras.

Para ella, las palabras eran cosas hermosas, cada una como un polvo mágico

o una poción que podría combinarse con otras palabras para crear hechizos poderosos".

Dean Koontz

A Emma,
el amor en mi vida.

A Pablo,
el amor de mi vida.

Índice

Introducción 11

Capítulo 1 – El miedo

El miedo a hablar en público 17
Érase una vez el miedo 19
El miedo en nuestro cuerpo 22
Miedos arraigados y esquemas mentales 26
Si hay nervios ¡que no se noten! 33
Qué aspectos debemos cuidar 38
La perseverancia y la determinación 45
La importancia de la Educación Emocional 46
La Ventana de Johari y la oratoria 48

Capítulo 2 – La comunicación y el discurso

Cómo comunicamos 51
El discurso y su elaboración 52
Factores relevantes del discurso 59
- El tipo de lenguaje 59
- Las formas del discurso 61
- Características del discurso 63

Tipos de discurso 66
¿Cuáles son las clases de discursos? 69
Modelos, estilos y formas 71
Discursos que capten la atención 77
Las partes del discurso 79
- El inicio 80

El desarrollo 84
El cierre 86
La práctica 87
Recomendaciones generales 88
Presencialidad *versus* virtualidad 89

Capítulo 3 – La comunicación oral

La manara en la que hablamos 93
Cómo se produce el habla 95
Acerca del mecanismo respiratorio 96
Acerca del mecanismo fonador 99
Acerca del mecanismo articulatorio 101
La voz 104
La intensidad 105
El tono 107
La duración 108
El timbre 109
Recomendaciones generales para cuidar la voz 109
La prosodia 110
La entonación 111
El acento 114
El ritmo 115
La velocidad del habla 117
La importancia de las pausas y los silencios 118
La pronunciación 121
Los vicios del habla 123
Vicios elocutivos 125
Vicios expresivos 127
Vicios foniátricos 129
Cómo evitar y corregir los vicios del habla 130

Capítulo 4 – La comunicación no verbal

Qué es y qué implica 131
La imposibilidad de no comunicar 133
Las funciones del lenguaje no verbal 135
Aspectos elementales de la comunicación 136
- El paralenguaje 137
- La kinésica 139
- El lenguaje gestual 139
- El manejo de las manos y los brazos 142
- Las piernas y las posturas 145
- Las expresiones faciales 147
- La mirada 149
- La sonrisa 153
- "La sonrisa de Duchenee" 153
- Recomendaciones para interpretar la gestualidad 154
- La proxémica, el manejo del espacio personal 155

La cuarta pared 159
El público 161
Cómo atraer a la audiencia apelando a los sentidos 162
Los distractores 165

Capítulo 5 – De la teoría a la práctica

En qué consiste el entrenamiento 169
El método 170
Hábito y reflejo adquirido 172
¿Tan simple como andar en bicicleta? 176
Cómo organizar la práctica 178
Tipos de ejercicios, tips y recomendaciones 181
- La técnica vocal 182
- La técnica respiratoria 184
- La técnica de relajación 184

El discurso 185
El lenguaje gestual 186
La postura 186
Observaciones generales 187
En cuanto al público o audiencia 187
En cuanto a quien expone 188
La imagen personal 189
Los recursos 190
El entorno 194
El momento del discurso o presentación 195
El estado ideal para hablar en público: flujo 199
Ni igual, ni parecido; único 202

Agradecimientos 205

Bibliografía 207

Introducción

Testimonio:

> Hablar en público siempre me generó miedo y ansiedad. En el momento de hacerlo y en los días previos también. No puedo dormir. Siento como una presión en el pecho. Tanto, que a veces se me acelera el corazón de solo pensarlo. Tengo terror de olvidarme lo que iba a decir, de trabarme, de no poder seguir. Y cuando llega el día, cuando tengo que empezar a hablar, no puedo ni respirar. La mente se me pone en blanco. Empiezo a transpirar, me tiemblan las manos, se me seca la boca. De la tensión, no puedo leer lo que anoté. No solo lo padezco sino que después me enojo. Porque no lo pude manejar. Porque no logré transmitir mis ideas como hubiese querido. Porque los nervios me pasaron por encima.
>
> Por eso prefiero evitarlo. Desde la primaria. No importa el contexto, da igual, no es para mí. Y no tiene que ver con la cantidad de gente que me esté mirando. Claro que no es lo mismo cinco que cincuenta, pero la situación en sí no me es grata, más allá del número. Además, no tengo facilidad; es tanto el miedo que me paraliza.
>
> La última vez que tuve que dar una charla en la empresa la pasé muy mal. No quiero ni acordarme, pero en dos semanas tengo que volver a preparar una presentación y reaparecen el miedo, los nervios, la misma historia.

¿Quién no tuvo que hablar en público en alguna oportunidad?, por motivos profesionales, académicos o por distintas circunstancias. La mayoría de las personas atravesamos por esta experiencia. En ocasiones con un resultado poco favorable, con un sentimiento de insatisfacción. Pienso en ello e inmediatamente viene a mi memoria

una escena recurrente. Tiene como protagonistas a quienes a lo largo de más de veinticinco años asistieron a mis clases de oratoria. Transcurre en el primer encuentro, cuando realizamos la entrevista, antes de comenzar la cursada. Inicia en el preciso instante en el que me cuentan, casi sin excepción, lo mal que se sienten cuando tienen que llevar adelante una exposición oral. Ya sea en la previa, en el durante o en el después. Se trate de un examen en la facultad, una reunión laboral, una capacitación empresarial, un discurso político o una celebración familiar. Es un relato común, coincidente, en el que hay términos y frases que están siempre presentes: "miedo", "nervios", "angustia", "frustración", "no puedo", "no quiero hacer el ridículo", "lo sufro", "lo padezco". La imagen trae consigo –en primer plano– la expresión desanimada de sus rostros; junto a un sentimiento empático, inevitable.

Es cierto que exponer ante un auditorio representa un reto en distintos órdenes. Primero, enfrentar la mirada, evaluación y opinión ajenas no como un peso, ni una presión. Y si así fuese, contar con la debida confianza y determinación para sobrellevarlo. Segundo, además de la actitud, requiere prepararse para obtener un buen desempeño, para estar a la altura de las expectativas –sobre todo, las propias–. Tercero, superar las inseguridades que vienen aparejadas. Cuarto, asumir el compromiso que demanda la tarea, entiéndase: disponer de tiempo, dedicación, constancia y voluntad en cuanto a la práctica, al entrenamiento. Quinto, salir de la zona de confort: poner en juego la flexibilidad mental para modificar pensamientos negativos que nos condicionan. Aquellos que, durante años, llevaron a estas personas a soportar la frustración de no poder expresarse como deseaban, a convencerse, en muchos casos, de que nunca lo lograrían.

Pero ¿qué se entiende por "hablar bien"? ¿Qué sería alcanzar un nivel óptimo en nuestra oralidad? ¿Cuál es el parámetro y qué implica? Como premisa, no se limita solo a enunciar correctamente, contar con un amplio vocabulario o encontrar un estilo. El objetivo es más amplio, más abarcativo. Supone reparar en el "contenido", sí; pero también en la "forma". Tener presente que hablamos en función

de alguien. Y que nuestras palabras, de una u otra manera, generan un impacto en quien las escucha.

Consiste en saber qué decir, cómo, cuándo, dónde y para qué. Y una vez definido hacerlo lo mejor posible. Para ello, es vital escucharnos y observarnos. Reconocernos en la acción misma de la enunciación, para decidir qué nos gusta y qué no en cuanto a cómo comunicamos. Porque, claro está, es difícil cambiar aquello que ni siquiera registramos.

Sin embargo, ¿qué tan conscientes somos de esto? ¿Prestamos atención, por ejemplo, al tono y el volumen de nuestra voz? ¿Y a la velocidad o el énfasis? ¿Nos damos cuenta si sostenemos los silencios o nos incomodan, si usamos muletillas, si pensamos en las palabras que empleamos? Lo mismo en cuanto a nuestro lenguaje corporal: ¿podemos precisar si nuestros gestos acompañan el sentido de nuestro discurso? La lista puede ser muy extensa, pero solo pretende enumerar los factores a trabajar al momento de incorporar y potenciar las competencias comunicativas.

Dominar estas habilidades tiene un provecho aún mayor: nos ayuda a superar el miedo. Por una razón elemental. Las personas tememos a lo desconocido, a aquello que escapa de nuestro control. Esta es una respuesta universal e intrínseca. Por consiguiente, si contamos con la información y desarrollamos las correspondientes destrezas, reducimos esa variable. Si comprendemos qué hacer y cómo hacerlo, las probabilidades de éxito aumentan de forma exponencial. Ahora bien, si a eso le sumamos el entrenamiento sostenido, el efecto positivo deviene lógico y consecuente. Lo importante es poder disponer de las herramientas necesarias. Entender cuáles son los recursos y descubrir cómo utilizarlos; valernos de ellos para potenciar nuestras capacidades y fortalezas. También para despejar los miedos y las vacilaciones que tanto nos frenan, nos coartan.

Precisamente, este libro surgió con la intención de responder a esos interrogantes y de aportar distintos saberes –teóricos y prácticos–, desde la oratoria, la educación emocional y la neurociencia, para alcanzar estos objetivos; para ayudar a identificar los motivos por los cuales no logramos poner en palabras aquello que tenemos

en nuestra mente. ¿Por qué las ideas suenan diferente cuando las verbalizamos? ¿Cómo conseguimos que nuestros pensamientos y sentimientos se correspondan con nuestros enunciados? ¿De qué forma deberíamos regular las emociones para que los nervios no nos desborden y el miedo no nos domine ni bloquee? ¿Cómo generamos estrategias de afrontamiento y superación? ¿Cuáles son y en qué consisten los aspectos prácticos? En definitiva, ¿cómo podemos comunicar mejor?

Durante mucho tiempo se mantuvo la creencia –aún hoy en alguna medida se sostiene– de que aprender oratoria es difícil, complicado y aburrido; que no es para cualquiera. En mi profesión, a lo largo de los años, siempre intenté contribuir a desterrar este mito. Este libro persigue el mismo fin. Pero su propósito fundamental es transmitir la certeza de que es posible superar el miedo a hablar en público y comunicar de manera efectiva; que no es inalcanzable cambiar esa realidad que apremia a tantas personas. Y, además, contarles que el entrenamiento y la práctica de esta disciplina es gratificante y divertido, más aún cuando nos permitimos explorar su costado lúdico.

Imaginemos cuán diferente sería nuestra vida si tuviéramos la oportunidad de incorporar estas habilidades desde la infancia. Cuánto se modificaría la escena del inicio. Porque, sin lugar a duda, el beneficio no es solo individual, porque su dimensión es colectiva, transversal y trasciende los propios objetivos de la oratoria.

Con qué se encontrarán a continuación

Este libro consta de cinco capítulos. El primero tiene como tema principal "el miedo a hablar en público", sus características, qué implica y cómo se manifiesta, cuáles son las señales y reacciones de nuestro cuerpo, por qué no logramos manejarlo. Se detiene a explorar qué nos explica la neurociencia al respecto. ¿Es lo mismo el miedo que la ansiedad? ¿Todas las personas lo padecen? ¿Cómo podemos superarlo? Aborda la técnica de visualización y desarrolla en qué consiste y de qué modo nos puede ayudar. También busca explicar qué relación hay entre los miedos arraigados y los esquemas

mentales. ¿En qué nos limitan? Y puntualiza acerca del valor de la perseverancia, la determinación y la educación emocional.

En el segundo capítulo se profundiza en la importancia de la comunicación, centrándose en el "discurso". Se analiza su significado y su dimensión, y se plantean las preguntas clave a formularnos antes de prepararlo. ¿En qué consiste su elaboración? ¿Cuáles son sus características? ¿Cuáles son las partes del discurso? Se presentan los tipos y clases más utilizados y se comparan las consideraciones en cuanto a estos en la comunicación presencial y virtual. Se introducen conceptos como el *storytelling* y se proporcionan tácticas para capturar la atención de la audiencia con nuestras palabras.

El tercero tiene como eje temático "la comunicación oral". Su enfoque está orientado a aportar información acerca de "cómo hablamos"; y a brindar diferentes herramientas para optimizar nuestra enunciación. Desde cómo se produce el habla y cuáles son los distintos mecanismos que intervienen en dicho proceso. La voz y sus cualidades ¿Cuáles son sus particularidades y cómo cuidarla? ¿Cuál es la técnica respiratoria más conveniente? Se explica qué es la prosodia y se muestran distintos ejercicios para trabajar la entonación, el acento, el ritmo. ¿Qué entendemos por vicios del habla? ¿Cómo se clasifican? ¿Cómo se evitan o corrigen?

El cuarto capítulo trata acerca de la "Comunicación No Verbal". En él se repara en su relevancia, su alcance y función. Se discuten conceptos como el paralenguaje y cómo nuestro cuerpo puede comunicar sin usar palabras, mediante gestos, movimientos, posturas. ¿Qué debemos tener en cuenta en relación con nuestras expresiones faciales; con lo que transmitimos con nuestra mirada, con la sonrisa? El libro resalta la conveniencia de evitar contradicciones a través de la gestualidad. Se analiza el manejo de la distancia y el espacio personal, cómo se puede trabajarlo desde la oratoria. Se describen las características referidas al público y cómo captar su atención evitando los distractores.

Finalmente, el quinto capítulo profundiza acerca de los aspectos vinculados a la práctica y el estado ideal para hablar en público. Se detalla en qué consiste la preparación y se enseña cómo organizarla?

¿Qué ensayar y cómo? ¿Cuánto tiempo conviene entrenar y cómo se puede adquirir la constancia? Se hace un repaso de los temas principales y se brindan distintas sugerencias. Además, se intenta definir que es un hábito, cómo se adquiere y desde qué lugar puede ser beneficioso en cuanto a la oratoria. Se ahonda en los recursos estratégicos, actitudinales y procedimentales; y las múltiples herramientas técnicas y tecnológicas. ¿Qué es el "estado de flujo"? ¿Cuáles son sus beneficios y cómo podemos alcanzarlo? Y, fundamentalmente, ¿qué implica la responsabilidad de hablar ante otras personas? ¿Es posible hablar en público y disfrutarlo?

Todos los capítulos incluyen dinámicas asociadas con cada tópico visto, diferentes tips, recomendaciones y códigos QR, que les permitirán acceder a la biblioteca digital, en donde encontrarán información complementaria.

En ella también dispondrán de un apéndice, con una serie ampliada de ejercicios y material sugerido para la práctica. Para ingresar, solo tienen que escanear este QR.

Capítulo 1.
El miedo

El miedo a hablar en público

Hace más de 30 años, un escritor y periodista consagrado publicó un artículo en el que abordó el tema de los miedos. En particular, hizo referencia a uno de ellos de la siguiente manera: "Para muchos hay uno peor: el miedo escénico. Es decir, ese terror de hablar en público, que solo quienes lo padecemos sin remedio conocemos hasta qué extremos de confusión puede conducir. Aun quienes logran dominarlo están amenazados por acciones imprevistas. Uno de nuestros contertulios, que había sido presidente de la República austral, contó que en cierta ocasión, mientras improvisaba un discurso, olvidó por completo el nombre del agasajado, que se encontraba al lado suyo…".

Difícil no empatizar con lo narrado, ¿no? Lógicamente, cada quien lo asociará desde su propia experiencia a diferentes contextos o circunstancias. Pero, es cierto que el miedo que muchas personas sienten al hablar ante una audiencia puede provocar nervios suficientes como para olvidar lo que querían decir. ¡Como mínimo! El autor de estas palabras fue ni más ni menos que Gabriel García Márquez (1992). Pese a que, a lo largo de su extensa carrera, tuvo la oportunidad de hablar ante concurridos auditorios, en cientos de ocasiones, siempre lidió con este condicionante.

Es que el miedo oratorio no es selectivo, ni discrimina profesiones u oficios. En el ejercicio de la docencia, la abogacía, la política, la medicina, la venta y hasta en la actuación, por citar solo algunas actividades, millones de personas deben aprender a sobrellevarlo a diario; aun, como vimos en el ejemplo, quienes cuentan con años de preparación y reconocida trayectoria.

Tampoco está supeditado al auditorio en cuanto al número de presentes. Se pueden sentir los mismos nervios por tener que hablar ante tres personas como ante cien. Y aunque es fácil pensar que esta relación es directamente proporcional, no resulta tan así. No marca diferencia determinante que el público sea especializado o aficionado en la temática. Y, aunque es sensato suponer que si su presencia es masiva debería servirnos como motivación e inspiración para concretar la tarea, como un disparador que estimule e impulse nuestro cerebro a responder con mayor eficacia y lucidez, en general, la realidad no responde a esta premisa. Figuras famosas a nivel internacional, con permanente exposición a grandes audiencias, admitieron tener que soportar esta dificultad y trabajar de manera denodada para superarla[1].

La inhibición oratoria no hace distinción entre presencialidad y virtualidad. Y no hay dudas de que puede condicionar en muchos sentidos, tanto que hay quienes ven afectado su desarrollo personal y laboral al no poder vencerla.

Dentro del ranking de los miedos más recurrentes en el ámbito profesional, el hablar en público se ubica entre los primeros puestos. De acuerdo a distintas investigaciones, se estima que más del 75% de la población mundial lo padece.

Es probable que, a lo largo de sus vidas, hayan realizado más de una exposición oral o hayan enfrentado a un auditorio. Quizás en algún acto escolar o en alguna fiesta familiar. Tal vez en la universidad o en el trabajo. Les propongo poner a prueba la memoria. ¿Recuerdan alguna oportunidad en particular? ¿Cómo se sintieron? Intenten identificar si experimentaron tranquilidad, seguridad; si la vivieron como enriquecedora o, por el contrario, si les provocó temor, nervios, ansiedad. Si les generó placer o frustración. De haber podido ¿la hubiesen evitado? Ahora bien, considerando sus respuestas, ¿en qué porcentaje de la estadística se ubicarían? ¿En el 75% o en el 25%?

1 Las actrices Julia Roberts y Nicole Kidman; "El Rubius", *youtuber* y *streamer* español, que en la actualidad cuenta con más de 40 millones de seguidores; el príncipe Harry de Inglaterra y Bill Gates, entre otros.

Aprender a distinguir nuestras emociones es el primer gran paso para perder el miedo. Definir qué nos sucede; lo que pasa en nuestra mente y cómo se manifiesta en nuestro cuerpo; lo que sentimos y por qué lo sentimos así. Conocer y entender para superarlo. Necesitamos adquirir un registro consciente para determinar qué es prioritario cambiar. Contar con esta información nos permitirá valernos mejor de nuestros propios recursos y también de la técnica. Por ejemplo, al saber a qué herramientas recurrir de acuerdo a cada situación específica, podremos seleccionar las opciones más convenientes y ampliar su margen de efectividad.

Para tener mayor precisión acerca de por qué tanta gente se ve afectada al hablar en público, para explorar sus causas y consecuencias, comenzaremos por procurar comprender cómo se origina y acciona el miedo.

Érase una vez el miedo

En la evolución de las especies, las emociones han sido imprescindibles tanto para la adaptación al medio como para la supervivencia. A lo largo de millones de años, las estructuras cerebrales son muy similares en todos los mamíferos. Desde el punto de vista de su arquitectura y su funcionalidad, no han presentado grandes cambios, no se han modificado en demasía. Sin embargo, nuestros procesos cognitivos son más complejos; superiores.

Precisamente, nos diferenciamos en cómo procesamos las emociones. Entre ellas, el "miedo" resultó ser fundamental. Es una de las emociones básicas propuestas por Charles Darwin (junto con la alegría, la tristeza, la ira, la sorpresa y el asco), y una de las más estudiadas en las últimas décadas. Se la considera universal, "cuya expresión es transcultural, es decir, no aprendida sino genéticamente determinada y comprensible para todos los seres humanos sin distinción de raza, cultura o lengua. Todos reconocemos cuando alguien está asustado, porque todos expresamos el miedo del mismo modo: dicha expresión constituye un canal comunicativo extremadamen-

te potente y difícilmente dado a equívocos" (Sassaroli y Lorenzini, 2000).

La mayoría de los miedos son aprendidos, los incorporamos a lo largo de la vida[2]. Entre los que son innatos, hay especialistas que destacan dos: "a los ruidos fuertes" y "a las alturas". Sin dudas, existen infinidad de disparadores que pueden provocarlos. Algunos más frecuentes que otros. A veces repercuten de maneras más leves, otras más severas.

Lo cierto es que cada persona teme a cosas distintas. Un episodio de suspenso en una serie o película de terror, que de pronto nos demos cuenta de que tenemos una tarántula en el hombro o que nos avisen que en los próximos minutos nos van a hacer una entrevista para un programa de televisión puede conducir a la activación automática de nuestro sistema nervioso y a que desarrollemos emociones muy intensas, en fracción de segundos. Hablar en público no es la excepción. En particular, en este último caso, su origen puede ser multicausal y estar relacionado con la timidez, una presentación que no salió bien, alguna vez en la que pasamos vergüenza o sentimos un alto nivel de exposición, subestimar nuestra capacidad comunicativa o sobreestimar la opinión ajena, entre otros ejemplos.

Para analizar con mayor precisión cómo nos atraviesa esta emoción, vamos a realizar el siguiente ejercicio, con la sugerencia de que se tomen unos segundos para pensar sus respuestas y luego las escriban. Si amplían detalles, aún mejor. También es necesario y muy importante que se permitan visualizar la situación que se describe en la dinámica, para identificar de forma genuina qué sienten en cada caso.

Situación 1:

- Imaginen que les surge una invitación para dar un discurso ante un auditorio de más de mil personas. Pueden elegir el

2 La Real Academia Española (RAE) define el miedo como la "angustia por un riesgo o daño real o imaginario" o también como el "recelo o aprensión que alguien tiene de que le suceda algo contrario a lo que desea".

tema, pero solo tienen tres días para prepararlo. La duración es de treinta minutos.

Veamos cómo responden sus mentes. ¿Aceptarían la invitación? ¿Se pondrían a evaluar los pro y los contras? A la hora de tomar la decisión, ¿se vuelven racionales o se guían por el impulso? ¿Cuál es la reacción en torno a sus emociones? ¿Qué sienten al respecto? ¿Les entusiasma la idea o les preocupa? Finalmente, ¿qué expresan sus cuerpos ante el desafío? Cuando se imaginan hablando ante el auditorio, ¿reconocen alguna reacción física en particular? ¿Cuál? ¿En qué parte del cuerpo? ¿Qué tan intensa es?

Situación 2:

- En lugar de tratarse de una presentación ante mil personas, en este caso, será ante cien y tendrá lugar en el ámbito laboral.

Situación 3:

- El auditorio es de diez personas, en una reunión con gente conocida.

¿Cuál es la incidencia de estas modificaciones en la premisa? ¿Se predisponen mejor? ¿Logran atenuar los nervios ante el nuevo escenario? ¿Sienten que esa situación es más fácil de controlar y, por consiguiente, más sencillo manejar los temores? Si pudieran elegir entre aceptar la propuesta o rechazarla, ¿por cuál optarían?

Ahora relean lo que acaban de escribir. Quizás vuelvan a acordarse de la estadística. La idea de esta propuesta es que nos ayude a pensar, sentir y reconocer los desencadenantes y la activación del miedo ante la perspectiva de hablar en público. Pero también es un buen ejercicio para comenzar a comprender y dimensionar la importancia de poder trascenderlo.