

## HABILIDADES SOCIAIS PARA O EMPRENDEMENTO

### PRESENTACIÓN DA NOSA EMPRESA EN PÚBLICO

#### FALAR EN PÚBLICO

Cando unha persoa vai falar en público é fundamental ter claro o obxectivo da intervención:

- Quérese transmitir unha información (por exemplo, resultados da empresa).
- Quérese manifestar unha opinión sobre un tema determinado.
- Simplemente quérese entreter, etc.

Á consecución deste obxectivo debe orientarse a intervención tentando establecer unha comunicación efectiva na que sexa capaz de transmitir as súas ideas.

É unha oportunidade que hai que saber aproveitar. Un grupo máis ou menos numeroso de persoas estará escoitando e a persoa oradora ten unha ocasión única para transmitir as súas ideas e para tratar de convencerlo grupo.

Cando se vai a falar sobre un tema o primeiro é dominalo, tendo un coñecemento superior ó do público, pero unha cousa é ter coñecementoa algo e outra é saber falar do mesmo. En todo caso debemos evitar custe o que custe falar sobre un tema que non se domine.

Escribir o discurso é só unha parte do traballo, o importante e como se expoñan as ideas. Un mesmo discurso pode resultar un éxito ou un fracaso en función da exposición.

Cando se fala en público hai que estar pendente non só do que se di, senón tamén:

- De como se di,
- Do vocabulario que se emprega
- Dos xestos, dos movementos
- Da forma de vestir, etc.

Todo iso será valorado polo público e determinará o maior ou menor éxito.

#### MEDO A FALAR EN PÚBLICO

O público non é o inimigo, senón que son persoas que consideran que a persoa oradora pode aportarlles algo. Por iso, non se debería ter un medo desproporcionado a falar en público, algo que adoita ser bastante habitual.

Ter medo antes dunha intervención é natural, por iso non deberíamos ser moi críticos connos mesmos nin por considerarse unha persoa débil e insegura. Hai que analizar este medo e tratar de descubrir as causas que o orixinan.

O medo pode ser:

- Medo irracional non obedece a motivos lóxicos (medo de facer un ridículo, a que se rían, de tartamudear, de afundir o prestixio, a que lle abucheen),
- Medo racional obedece a situacións adversas que poden presentarse (quedarse en branco, non saber contestar a unha pregunta, que non funcione o proxector, etc.)

Fronte ó medo racional hai que tomar as medidas posibles para reducir as posibilidades de que estas situacións se produzan (ex.: levando fichas de apoio, preparando o discurso a conciencia, verificando previamente de que o proxector funciona correctamente, etc.).

A mellor forma de combater o medo é cunha adecuada preparación: hai que traballar e ensaiar a intervención. Cando se domina a presentación redúcense as posibilidades de erros o que xera confianza e diminúe o nivel de ansiedade.

Cando chega o momento da intervención debemos autoimpoñernos tranquilidade, especialmente nos momentos iniciais de mesma. Se conseguimos sentirnos cómodas/os ó principio, é posible que siga así o resto da intervención.

Consellos:

Subir o estrado con tranquilidade, sen présas, mirar o público uns instantes mentres se lles saúda, axustar o micrófono, organizar as notas... e comezar a falar despacio.

Un certo grado de nerviosismo poida que non veña mal, xa que permite iniciar a intervención nun estado de certa axitación, de maior enerxía.

## **PREPARACIÓN DA INTERVENCIÓN**

Á hora de preparar o discurso hai que ter en conta:

- a) O público asistente.
- b) O obxecto da intervención.
- c) O tema a tratar.
- d) O lugar da intervención
- e) O tempo da intervención.

a) Público asistente

O discurso ten que ser apropiado para o público ó que nos vaiamos a dirixir. Hai que analizar:

- Que temas pódennle interesar
- Cal pode ser o seu nivel de coñecemento sobre o mesmo,
- Utilizar unha linguaxe axeitada
- Ter en conta se coñecen ou non términos técnicos, etc.

Non é o mesmo explicar os resultados do exercicio á xunta xeral de accionistas, que ao persoal laboral da Sociedade. Tampouco é igual falar ante 10 persoas que ante 1.000. Isto influirá:

- Na capacidade de interactuar (preguntar, debater, etc.),
- Na necesidade ou non de utilizar micrófono
- Nos posibles medios de apoio (pizarra, proxectores, etc.).
- Se o público é numeroso haberá que falar máis alto .
- Con poucos asistentes o estilo pode ser máis informal, máis próximo, fronte a un estilo máis formal cando a audiencia é numerosa.

#### b) Obxecto da intervención

Hai que ter moi claro o motivo da intervención.

Felicitar ao persoal polos bos resultados, comunicar un recorte de persoal, ...

O discurso pode ter por obxecto:

- Informar
- Motivar
- Entreter
- Advertir
- Amonestar
- etc.

En función diso haberá que adaptar o estilo do mesmo:

- Formal ou informar
- Serio ou entretido
- Próximo ou distante
- Monólogo ou participativo, etc.

#### c) Tema a tratar

Non é o mesmo dirixirse ao persoal para explicarlles os resultados do ano, que presentarlles os novos obxectivos. No primeiro caso búscase comunicar (linguaxe precisa) e no segundo motivar (discurso máis entusiasta).

#### d) Lugar da intervención.

O lugar do acto imprime tamén carácter. Un auditorio, unha sala de reunións da empresa, nunha festa de aniversario, nun banquete de voda, etc.

#### e) Tempo da intervención

O tipo de discurso será diferente se vai durar 5 minutos ou unha hora. As posibilidades de improvisar, de profundar na materia, de estruturar o discurso (introducción, desenvolvemento e conclusión), de utilizar fichas de apoio, de utilizar transparencias, etc.), varían nun e outro caso.

## **ESTILO DA INTERVENCIÓN**

Cando se fala en público, o estilo da intervención vai depender de diversos factores:

- do motivo da intervención
- do obxectivo que se pretende conseguir

- do público asistente, etc.

Non se pode pretender falar en público sempre do mesmo xeito, hai que axustar o estilo da intervención ás características de cada ocasión.

As características que definen o estilo dunha intervención poden ser:

- Formal ou informal
- Serio ou desenfadado
- Sobrio ou entusiasta
- Próximo ou distante
- Rigoroso ou xeneralista
- Monólogo ou participativo
- Con apoio visual (proxector) ou non. Etc.

Exemplos:

- Discurso nun acto oficial: será un discurso formal, sobrio e rigoroso.
- Presentación dun proxecto técnico: será un discurso moi técnico e preciso, o estilo pode ser máis informal e próximo, utilizarase apoio visual, posibilidade de preguntar, etc.
- Discurso de inauguración das festas locais: informal (aínda que non por iso menos preparado), entusiasta, divertido (con anécdotas, toques de humor, ironía, etc.), próximo, etc.
- Palabras improvisadas nun banquete de voda: informal, familiar, entrañable, breve, etc.

A persoa oradora buscará darlle á súa intervención a orientación coa que poida lograr o maior impacto no público. Se non se ten claro cal é o enfoque apropiado, habería que falar coa organización do acto e en caso de dúbida é preferible adoptar a opción máis conservadora, resulta menos rechamante falar de xeito formal nun acto informal, que falar de xeito informal nun acto formal.

A forma de vestir tamén pode vir determinada polo tipo de acto.

Unha última observación: Un toque de humor, sabiamente administrado, non está enfrontado coa seriedade nin co rigor (ademais, axuda a achegarse á audiencia).

## **O PÚBLICO**

Cando se fala en público o primeiro que se buscar é captar o seu interese e atención, con vistas a que a comunicación resulte efectiva.

O público asiste ó acto porque lle interesa, porque espera obter algo (aprender, coñecer outros puntos de vista, etc.), polo que hai que tentar non defraudarlle.

Hai que preparar o discurso en función do público que se espera que asista:

- Tratando un tema que lle interese (se se ten a opción de poder elixir).
- Utilizando unha linguaxe apropiada, comprensible; non se deben utilizar termos que lle resulten estraños.

Un mesmo tema pódese tratar de xeito diferente en función do público.

Habería que falar previamente coa organización para saber que tipo de público asistirá. É importante saber se é un grupo homoxéneo ou non, xa que o discurso deberá ir dirixido a todos/as eles/as

Non se deben utilizar termos ou expresións que parte do público non coñeza, nin entrar en niveis de detalle que parte do público poidan non interesarlle, ou non sexa capaz de entender.

Hai que ter en conta o coñecemento previo que poida ter o público do tema que se vai a abordar, isto determinará ata que nivel se poderá profundizar, ou que vocabulario, máis ou menos técnico, poderase utilizar.

Tamén influirá no discurso se a persoa oradora coñece xa ó público (participou en ocasións anteriores, traballa na empresa, vive no pobo, etc.) isto pode permitir dar ó discurso un toque de maior proximidade, máis informal.

Tamén hai que considerar as preguntas máis probables que o público poida suscitar, o que permitirá levar preparadas as respostas.

## **LUGAR DA INTERVENCIÓN**

O lugar da intervención tamén determina en gran medida o tipo de discurso dándolle mais ou menos formalidade (unha sala de xuntas, un auditorio...).

A persoa oradora debe coñecer o lugar e telo en conta á hora de ensaiar:

- Coñecer as súas dimensións
- Se poderá contar con proxector, pizarra, etc
- Se o estrado ten unha dimensión suficiente para poder moverse
- Se terá tamén a posibilidade de moverse entre o público, etc.

O ideal sería coñecelo e realizar alí o último ensaio para familiarizarse co sitio e calmar os nervios. Se non se pode habería que falar coa organización e evitar sorpresas de última hora de difícil solución (non dispón de proxector, non hai un atril, o estrado é demasiado pequeno, etc.).

Trátase de evitar calquera imprevisto que poida prexudicar a intervención.

## **DURACIÓN DA INTERVENCIÓN**

A duración da intervención condiciona a preparación do discurso (5 minutos ou unha hora).

Cando se prepara un discurso hai que tentar axustalo a un tempo algo inferior ó previsto, xa que é frecuente que un tenda a extenderse (saúdos, agradecementos, anécdotas, etc.). O público agradece a brevidade

Hai que ter presente a posibilidade de que no último momento haxa unha modificación na duración da intervención, ben ampliándoa (porque un/ha conferenciante non poida asistir), ben recortándoa (porque o acto marche con atraso). Para estes casos a persoa oradora debería:

- Levar preparado material adicional (outros argumentos, anécdotas, exemplos, transparencias, etc.) por se ten que falar máis tempo do previsto.
- Ter identificadas partes do discurso que se poidan omitir, para o caso contrario no que se recorte o tempo da intervención.

Durante o discurso hai que controlar o tempo (ter un reloxo á vista e miralo discretamente). Hai que evitar esgotar o tempo co discurso aínda na metade.

Se o discurso é extenso non se debe confiar so na memoria xa que podemos esquecer puntos fundamentais ou quedarnos en branco. É conveniente levar preparadas fichas de apoio que sirvan de guía.

Debemos:

Só extendernos se temos algo interesante que dicir, non "encher" o tempo con información sen interese que aburra o público.

Neste caso é preferible falar coa organización do acto e comunicarlles que o tempo asignado é demasiado extenso para o tema que se vai a tratar.

## **O DISCURSO**

A elaboración do discurso, aínda sendo importante, constitúe tan só a primeira etapa de preparación do acto (e poida que non a máis complicada).

Cando se prepara un discurso hai que ter moi claro:

- Cal é o seu obxectivo
- Que se pretende conseguir (informar, motivar, divertir, advertir, etc.).

Hai que:

- Definir o tema da exposición.
- Determinar o idea clave.
- Buscar argumentos (lista de argumentos)
- Elixir 4 ou 5 argumentos como máximo para desenvolver en profundidade.

O discurso estruturase en tres partes moi definidas:

- Introducción (suscita o tema que se vai abordar e a idea que se quere transmitir).
- Desenvolvemento (preséntanse os distintos argumentos que sustentan a idea).
- Conclusión (resáltase a idea e enuméranse so os argumentos utilizados).

O discurso non ten que ser unha peza literaria, o que debe primar é a claridade. Ó ser escoitado (e non lido) o público non ten tempo de analizar detidamente a linguaxe utilizada, a estrutura das frases, etc. Ademais, no suposto de non entender unha frase non ten a posibilidade de volver sobre ela.

Isto leva a que no discurso deba empregarse unha linguaxe clara e directa, frases sinxelas e curtas para facilitar ó público a súa comprensión.

Aparte do tema hai que procurar que o discurso resulte atractivo, novidoso, áxil, con gancho, ben fundamentado, interesante.

Debe primar a idea de brevidade (o público agradece). Non debe estenderse máis aló do necesario (ir "ó gran", evitar rodeos que dificultan a comprensión e terminan aburrindo). É preferible quedarse curto que pasarse.

## **IDEA CLAVE**

O discurso virará sobre unha idea principal (idea clave), que resume o punto de vista da persoa oradora sobre o tema tratado, o núcleo do asunto.

É preferible centrarse nunha soa mensaxe que quede clara que abordar distintas ideas que confundan o público. Ser conciso e evitar a dispersión, xa que a capacidade de retención do público é limitada.

A idea principal exprésase na introdución (para que o público saiba cal é a posición que se vai a defender), argumentase durante o desenvolvemento e destacarase novamente na conclusión.

O obxectivo da persoa oradora é que cando termine a súa intervención o público coñeza perfectamente cal é a súa opinión e os argumentos nos que se basea.

## **A INTRODUCCIÓN**

A introdución é unha parte fundamental do discurso. Marca a liña que debe seguir o resto da intervención e predetermina a actitude do público.

Se a introdución é interesante, atractiva, novidosa, suxerinte, e a persoa oradora parece preparada, entusiasta, entretida, é posible captar a atención do público, e unha vez que se conseguiu é máis fácil mantela ó longo de todo o discurso.

A presentación ten que ser breve, trátase so de introducir o tema que se vai a tratar; xa haberá tempo máis adiante para desenvolvelo.

Na introdución ten que quedar claro o asunto e a opinión sobre o mesmo.

Se o discurso vai ser extenso, na introdución débese presentar un pequeno guión indicando as distintas partes da exposición. Debe estar ben preparada e tratar de expoñela sen recorrer as fichas de apoio para ser mais espontáneo.

A introdución debe comezar cun saúdo as persoas asistentes, agradecéndolles a súa presenza; tamén se dará as grazas á organización pola invitación. Se alguén interveu antes dedicaráselle unhas palabras de recoñecemento.

## **DESENVOLVEMENTO**

Durante o desenvolvemento do discurso expoñeranse aqueles argumentos principais que sustentan a idea defendida pola persoa oradora. Hai que ser moi selectiva/o na utilización de argumentos de apoio (non máis de 4 ou 5).

Neste desenvolvemento non hai que estenderse máis aló do necesario. Non hai que abusar dos datos, dos detalles (ocultan os aspectos fundamentais).

Hai que dar so aquela información que sexa realmente relevante.

O desenvolvemento debe ser áxil, combinando conceptos teóricos, exemplos, datos estatísticos, citas, comparacións, anécdotas e ata incluíndo algún toque de humor (permite achegar o discurso ó público).

O desenvolvemento debe ser equilibrado, repartindo o tempo entre as distintas partes que se van a expoñer, evitando extenderse en demasía nun punto determinado e pasar de puntillas por outro igualmente importante.

Utilizaranse no posible, medios de apoio (pizarra, transparencia, etc.), alternando a palabra coa imaxe, dando movemento á presentación e evitando a monotonía.

## **CONCLUSIÓN**

A conclusión é un recordatorio:

- Do tema tratado
- Do punto de vista defendido
- E dos principais argumentos presentados.

A conclusión debe ser breve, destacando únicamente os puntos básicos que se expuxeron.

A conclusión, do mesmo xeito que a introdución, é unha parte fundamental que debe prepararse a conciencia. Probablemente, cando o público abandone a sala tan só recorde de toda a presentación o que se dixo na conclusión.



É conveniente ter a conclusión aprendida de memoria, de modo que se poida desenvolver sen ter que recorrer a fichas de apoio, aínda que se leven por si a caso. Así gaña en espontaneidade, en frescura, podendo centrar todo o esforzo en enfatizar as palabras, os xestos, mirando ó público, sen ter que estar consultando as súas notas.

Debe utilizarse unha linguaxe enfática, falando con determinación, con entusiasmo. É o momento de recalcar o punto central da exposición.

Ó longo do discurso hai que controlar o tempo con vistas a dispoñer ó final dos minutos necesarios para poder desenvolver adecuadamente a conclusión. É frecuente estenderse máis da conta e ó final ter que pechar o seu discurso de forma atropelada, sen a oportunidade de rematalo cunha boa conclusión.

Como peche da intervención, agradecerase novamente o público a súa asistencia e o interese mostrado, e un retirarse lentamente do estrado mentres soen os aplausos. O correcto é abandonar o mesmo antes de que os aplausos finalicen.

## **O ENSAIO**

Toda intervención pública esixe unha preparación axeitada, non se pode deixar nada ó azar. Ensañar permite chegar a dominar a actuación que se vai a realizar, o que contribúe a aumentar a autoconfianza e a reducir a tensión típica dos días previos á intervención.

Ensañar implica:

- Ler o discurso en voz alta para familiarizarse con el.
- Expoñer o discurso, recreando en todo o posible as condicións nas que se vai a desenvolver a intervención.
- Practicar a voz, silencios, miradas, movementos, mans, xestos da cara, etc.
- Ser capaz de mostrar serenidade, transmitir entusiasmo, saber enfatizar, mostrarse convincente, etc.

Hai que ensaiaar ata aínda que se pretenda improvisar o discurso. Tan só o dominio do mesmo permitirá realizar unha boa improvisación.

Resulta moi útil a hora de ensaiaar:

- Gravarse en vídeo e analizar posible fallos para poder corrixilos.
- Ensaiaar con público.
- Debese realizar un último ensaio (ou ensaio xeral) no lugar do acto, e se é posible con participación do equipo técnico de luz e son para familiarizarse co entorno e coordinar todos os aspectos da intervención.
- Descansar e non ensaiaar o último día, xa que un ensaio de última hora, sen tempo de corrixir fallos só serve para aumentar o estado de nerviosismo

## **DÍA DO ACTO**

Hai que chegar ó discurso fresco, coa mente despexada, ó 100% de capacidade, habendo descansado o suficiente.

Antes da presentación e conveniente:

- Comer varias horas antes, co fin de realizar tranquilamente a dixestión. A comida debe ser lixeira, que non produza pesadez.
- Evitar abusar do café (aumenta o nerviosismo) ou do alcohol (aparva), nin tomar pastillas tranquilizantes (adormentan). Calquera destas sustancias pode provocar reaccións inesperadas unha vez no escenario.
- Evitar, no posible, desprazamentos fóra da cidade, por si un atasco ou aviría do coche..., poidan dar lugar a situacións inesperada.

Se a intervención ten lugar nunha localidade distante é preferible desprazarse o día anterior para poder descansar. Se se viaxa o mesmo día poden xurdir imprevistos de difícil solución (o avión atrásase, pérdese o tren, o coche non funciona, etc.). Se non hai máis remedio, viaxar con tempo suficiente.

## **PRESENTACIÓN**

É oportuno que sexa a persoa responsable de conducir o acto quen presente ó/á orador/a, aportando algúns datos básicos da súa biografía. Dita presentación, aínda sendo, afagadora, non debe ser esaxerada.

Ex: "Teño o gusto de presentarles a D<sup>a</sup>. María Pérez auténtica experta na materia, unha eminencia mundial de recoñecido prestixio, un faro que ilumina a senda do progreso, exemplo preclaro do saber facer, ...e bla, bla, bla".

Na presentación débese facilitar so a información sobre o/a orador/a que teña relación co tema que se vai a tratar, o que axudará ó público a situarse.

Ex: Se se fala sobre transplantes de órganos será oportuno comentar a experiencia da persoa oradora neste terreo, e non limitarse a dicir que é médico/a.

Se recibiu premios significativos, recoñecementos, etc. que teñan relación coa materia, é conveniente ofrecer esta información para que o público poida ter unha valoración máis exacta da persoa que lles vai a falar.

Unha vez que a persoa oradora toma a palabra, empezará agradecendo ó presentador palabras de eloxio, dirixíndolle a mirada. Ex: "moitas grazas, por esas palabras tan cordiais de benvida". Débese evitar a falsa modestia: "grazas por esas palabras tan inmerecidas".

A continuación, saudarase ó público, tratando de abarcar coa mirada toda a sala (se se saúda sen dirixir a mirada, mentres se ordenan as notas de apoio, resultará un saúdo moi frío e meramente protocolario).

Hai que evitar un comportamento moi típico que consiste en subir ó estrado e tomarse un tempo (que resulta unha eternidade) en organizar as notas, o micrófono, beber auga, etc., sen haber previamente saudado.

Se ninguén introduce á persoa oradora, el/a mesmo/a terá que facelo. Tras saudar ó público, presentarse aportando algúns datos básicos da súa biografía (non se trata de ler o Curriculum Vitae), e que teñan relación coa intervención.

## **INTERVENCIÓN**

O discurso non consiste simplemente en ler un texto (para iso sería máis fácil repartir fotocopias ás persoas asistentes), senón en expoñer de xeito convincente unhas ideas, hai que interpretalo, hai que sacarlle toda a súa esencia, enfatizar, entusiasmar, motivar, convencer, persuadir, etc.

A intervención ten que ir encamiñada a captar (e manter) a atención do público e a facilitar a comprensión da mensaxe. Non se trata de asombrar ó público co que un sabe, coa riqueza do vocabulario que emprega, coa orixinalidade do estilo que utiliza. O que hai que tratar é de chegar ó público do xeito máis directo, máis fácil e, á vez, máis suxerinte.

A persoa oradora ten que coidar o ritmo da súa intervención, tratando de manter a emoción e a atención do público durante toda a intervención, evitando picos de gran intensidade, seguidos doutros de escaso interese.

A persoa que intervén ten que ser moi consciente de que ademais de utilizar un linguaxe verbal utiliza tamén unha linguaxe corporal que o público capta con igual claridade (xestos, movementos, expresións, posturas, posición no estrado, etc).

Dende o momento que sobe ó estrado o público comeza a fixarse e a analizar multitude de factores (como se move, o seu grado de nerviosismo, como vai vestido, o seu ton e volume de voz, os seus xestos, seriedade ou sorriso, etc.) e vaise formando unha imaxe. Se esta imaxe é positiva, o público será moito máis proclive a aceptar os seus argumentos, se é negativa tenderá a rexeitalos ou a non prestarlles atención.

Uso dos silencios:

Dentro da comunicación verbal hai que destacar a importancia dos silencios:

- Xoga un papel fundamental en toda comunicación verbal, polo que hai que saber utilizalo de forma axeitada.
- Débese utilizar de forma consciente (para establecer pausas, destacar ideas, dar tempo á audiencia a asimilar un concepto, romper a monotonía da exposición, etc.).
- Non se pode utilizar aleatoriamente, sen un fin determinado, xa que o único que faría sería interferir na comunicación, dificultándoa.
- Hai que vencer o medo que senten moitos/as oradores/as que evitan o silencio custe o que custe (pensan que rompen a comunicación).

Unha regra na intervención é a da naturalidade. Ó público gústalle ver no/a orador/a a unha persoa normal, próxima, e rexeita é a artificialidade, a pomposidade, a antipatía e o aburrimiento.

## **LINGUAXE A UTILIZAR**

Hai que utilizar unha linguaxe apropiada para o público. De aí a importancia de ter unha certa idea do tipo de público que se espera que asista o acto.

- Non se deben utilizar termos e expresións que parte do público non entenda
- So se empregaran termos técnicos se a audiencia coñece o seu significado.
- Se se utilizan abreviaturas ou acrónimos hai que estar seguro de que o público sabe que significan, se non hai que explicalos.
- Non se deben utilizar palabras estranxeiras salvo que non houberse un equivalente en castelán, nese caso hai que pronuncialas correctamente.
- Hai que evitar resultar pedante (molesta ó público).
- Hai que fuxir dunha linguaxe rebuscada ou frases complicadas.
- Hai que evitar usar "coletillas" que ás veces se intercalan na conversación sen que un sexa consciente (xa ves, entendes, séguesme, etc).

A linguaxe debe ser:

Precisa e Directa

Con frases sinxelas e curtas

Utilizando tempos verbais simples.

## **A MIRADA**

Cando se fala en público a mirada xoga un papel fundamental. É un excelente medio de conexión entre a persoa que fala e a audiencia. Ó público gústalle que a persoa que lle fala diríxalle a mirada.

O/A orador /a que non mira ó público dá a impresión de ter medo ou de falta de interese.

Ó subir ó estrado o primeiro é saudar ó público, mirándolle ós ollos. Hai que tratar de abarcar coa mirada toda a sala, enfocando as distintas zonas (pero evitando facer un efecto "varrido"). En lugar de mirar difusamente á masa, hai que tratar de individualizar rostros concretos, movendo a mirada entre o público e fixándoa en persoas determinadas, tratando de dar cobertura a toda a sala. Ás veces, de xeito inconsciente, cométese o fallo de dirixir a mirada mais a unha zona da sala (Ex, nas primeiras filas). O resto do público pode chegar a pensar que non se lle está prestando a debida atención.

Se utilizamos notas de apoio, en lugar de ler o discurso, resulta máis fácil mirar ó público. Pero aínda que o discurso sexa lido hai que tratar de manter o contacto visual, sobre todo nos momentos de silencio.

Mentres alguén formule unha pregunta hai que dirixiráselle a mirada, pero cando se responde mirárase a toda a audiencia (todas/os poden estar interesados en coñecer a resposta)

## **A LINGUAXE CORPORAL**

A través desta linguaxe corporal, a persoa oradora transmite tamén mensaxes: nervios, timidez, seguridade, confianza, dominio, entusiasmo, dúbidas, etc.

Desde que se sube o escenario, as mans, a expresión da cara, a postura, os movementos no estrado, a mirada, etc. transmiten mensaxes diversas. O público cáptaos con total nitidez.

Ás veces pode suceder que estas mensaxes sexan contrarios ao que o/a orador/a está tratando de comunicar coa linguaxe verbal.

Ex: a presidenta da compañía dilles aos seus empregados e empregadas que o que máis lle preocupa é o benestar deles e delas, pero en ningún momento os mira á cara.

A mellor forma de percibir a linguaxe corporal é gravándose en vídeo e ensaiar.

Hai que utilizar a linguaxe corporal en sentido positivo, facilitando a conexión co público, reforzando a súa imaxe.

Hai que transmitir serenidade e naturalidade, evitando xestos, actitudes ou movementos que resulten afectados.

Hai que subir ao estrado con seguridade, con tranquilidade (as présas denotan nerviosismo e inseguridade).

Na intervención é conveniente moverse polo escenario, pero evitando ir sen xeito dun lado a outro. A mobilidade rompe a monotonía e axuda a captar a atención do público. Incluso si se pode é aconsellable moverse entre o público, axuda a romper as distancias e da imaxe de proximidade.

Se o discurso é lido non cabo a posibilidade de movemento, pero si se debe manter unha postura cómoda, erguida, aínda que natural, non forzada, sen aferrarse ao atril (sensación de inseguridade).

Se a persoa oradora está sentada tratará de incorporarse a fin de realzar a súa figura e non quedar perdido trala mesa.

Os xestos da cara deben ser relaxados.

O movemento das mans debe estar ensaiado. Tan malas son as que non paran de moverse, como unhas inmóbiles. As mans utilizaranse para enfatizar o

que se di, de maneira que voz e xestos actúen coordinadamente, remarcando os puntos cruciais do discurso.

A situación do/a orador/a no escenario transmite mensaxes subliminares:

De pé, no centro do escenario: autoridade.

Sentado, nun lateral do escenario: actitude máis relaxada, menos solemne.

## **USO DE MEDIOS DE APOIO VISUAL**

O/A orador/a pode apoiar o discurso utilizando distintos medios visuais: pizarra, transparencia, pantalla do ordenador, etc.

- Serven para captar a atención do público (rompen a monotonía).
- Facilitan a comprensión.
- Enriquecen a presentación.
- Axudan a transmitir unha imaxe de profesionalidade.
- Dan seguridade (conta con material de apoio).

A persoa oradora ten que saber cando e como empregar estes medios visuais. Poden servir de apoio ao discurso (axudan a captar a atención) pero tamén ser un obstáculo (distraen).

No seu uso debe primar a simplicidade e debese ter en conta o seguinte:

- Utilízanse para clarificar e facer máis comprensible a exposición; isto só se consegue con imaxes sinxelas (se son difíciles de interpretar, en lugar de aclarar confunden máis).
- Débense utilizar imaxes con cores: permiten resaltar os máis relevante, remarcar as diferenzas e fan que a imaxe resulte máis atractiva.
- Este material de apoio debe ser iso, un apoio ao discurso, e non converterse na base da presentación.
- Non poden restar protagonismo á persoa oradora.
- Se se vai a utilizar material de apoio, hai que empregarlo nos ensaios e prever a posibilidade de non contar con eles por algunha circunstancia.

Medios de apoio visual:

### a) Pizarra

Permite desenvolver unha explicación paso a paso.

Só empregárase con grupos reducidos (non máis de 40 persoas).

Escribir con letra clara e grande, que sexa fácil de entender.

É conveniente utilizar varias cores

Mentres escíbese, hai que situarse nun lateral para tapar o menos posible.

Ir lendo o que se vaia escribindo (facilita o seu seguimento).

Unha vez que se termine de escribir, volverse rapidamente cara á audiencia, colocándose á beira da pizarra

### b) Transparencias

Pódense utilizar con audiencias máis numerosas (70-100 persoas).

A diferenza da pizarra permite ter o material xa preparado.

Axúda a eliminar unha das súas principais preocupacións (a posibilidade de quedarse coa mente en branco).

Na preparación de transparencias debe primar a sencillez, hai que ir "ao gran". Tan só recolleranse as ideas principais (máximo 3 / 4 liñas por transparencias).

A transparencia non é un resumo do discurso. Hai que evitar as transparencias abigarradas que non comunican nada e que resultan difíciles de seguir.

Letra clara e grande, que a súa lectura sexa fácil.

Utilizar cores para destacar as ideas principais.

Non se pode deixar de comentar ningunha idea que apareza na transparencia, xa que se non automaticamente a atención do público dirixise a ela (se hai un punto que non é importante é mellor eliminalo da transparencia).

Se proxéctase un gráfico hai que explicarlle á audiencia que significa, como se interpreta (ás veces son difíciles de seguir).

Antes de comezar a sesión hai que:

Coñecer como funciona o proxector

Comprobar que está ben enfocado

E que as transparencias pódense ver desde toda a sala.

Colocalo proxector de maneira que non dificulte a visión a ninguén.

Como proxectalas:

Só acenderase no momento no que se vaian a proxectar transparencias e apagarase cada vez que se produza unha pausa (un proxector aceso produce un ruído molesto e a súa luz resulta incómoda).

As transparencias estarán perfectamente ordenadas para que se poidan localizar facilmente aquelas que se necesiten. A medida que se vaian proxectando iranse apilando con coidado por se máis tarde quérese volver proxectar algunha delas.

Cada vez que proxéctase unha nova transparencia daranse uns segundos ao público para que lle dean unha primeira lectura, antes de comentala.

Mentres proxéctanse as transparencias, o/a orador/a situarase á beira da pantalla, sinalando e comentando os puntos que nelas se recollen.

Non debemos limitarnos a ler a transparencia. Non hai que esquecer que a transparencia é tan só un material de apoio.

Utilizarse exclusivamente cando sexa conveniente, sen abusar do seu número.

c) Proxección da pantalla do ordenador

Ofrece un enorme potencial de comunicación.

Transmite unha imaxe moi profesional.

Pódese utilizar cun número indeterminado de persoas, xa que a imaxe pódese proxectar en diferentes monitores ou pantallas repartidos pola sala.

Gran capacidade de xogar coas formas, os fondos, as cores, a animación.

Debe primar a sencillez (evitar imaxes recargadas).

A persoa oradora debe coñecer perfectamente o seu uso.

A explicación debe facerse a unha velocidade que permita ao público o seu fácil seguimento.

## **FICHAS DE APOIO**

Cando un fala en público, se se limita a ler o discurso resultará aburrido, por iso é recomendable improvisar, aínda que se corra o risco de quedarse en branco.

Isto pódese evitar levando fichas de apoio.

Por unha banda dispónse dun guión que recolle os puntos que un quere tratar, reducindo ao mínimo a posibilidade de esquecementos. Dá seguridade e axúdanos a acougar os nervios.

Por outra banda, permítenos desenvolver o discurso sobre a marcha (improvisar). Isto facilítanos introducir novas ideas, resultar máis espontáneo.

O uso de fichas de apoio é especialmente aconsellable en intervencións de certa duración (máis de 30 minutos). Confiar unicamente na memoria implica correr un risco excesivo (quedarse en branco, perder a liña argumental, esquecer tratar algúns dos puntos principais, etc.).

Na preparación das fichas de apoio convén ter en conta:

Utilizar letra grande, clara, que sexa fácil de ler cunha simple ollada.

Deben ser moi escuetas, recollendo palabras craves, ideas básicas, etc, que sirvan de guía. Evitar fichas moi recargadas que dificulten a súa rápida consulta.

Escribiranse por unha soa cara, para non ter que darlles a volta

É conveniente utilizar papel duro, de tamaño cuartilla ou menor, xa que son máis fáciles de manexar e engúrranse menos.

As fichas dispoñeranse de xeito ordenado e irán numeradas, para evitar que se poidan desordenar e non se saiba cal é a que vén a continuación.

Nos ensaios débense utilizar as fichas de apoio que máis adiante se van a empregar na intervención (permite familiarizarse co seu uso).

Non hai que esconder as fichas de apoio, finxindo que non se utilizan.

público entende perfectamente que é natural que o/a orador/a servise dun pequeno guión para desenvolver o seu discurso.

Pasaranse de forma discreta e amontoando nun lateral (sen darlles a volta).

Na introdución e na conclusión mellor non utilízalas por ser as partes máis importantes da intervención pero si levalas por si a caso.

## **CAPTAR A ATENCIÓN DO PÚBLICO**

A persoa oradora debe tratar de achegar o discurso á audiencia, romper distancias. Ten que tentar gañarse ao público. Isto axuda a captar a súa atención e a predispoñelo a favor do/a orador/a.

Ao público gáñaselle con amabilidade e simpatía.

Saudar ao público tan só subir ao estrado, mirándolle, agradecéndolle sinceramente a súa presenza.

Agradecer publicamente a presenza dalgunha persoa ou grupo que se desprece de lonxe.



Mostrar unha imaxe amable (na expresión, na voz).

Mirar ao público (permite fortalecer a comunicación).

Contar anécdotas que resulten próximas (que afecten a xente que o público coñece, que teñan lugar en devandito localidade, etc.).

Introducir no discurso toques de humor (humaniza e achéga o discurso ao público); teñen cabida aínda que se estea tratando un tema serio (axuda a quitarlle dramatismo).

Se hai un intermedio aproveitalo para departir co público asistente.

Ao final da intervención volver dar as grazas pola atención prestada.

Tamén un pódese gañar ao público dándolle participación, evitando que o discurso sexa un mero monólogo.

## **FLEXIBILIDAD E IMPROVISACIÓN**

Todo o anterior non significa que o/a orador/a non poida improvisar, apartarse un pouco do guión (o discurso gaña en frescura).

Pódesele ocorrer ideas novas, acordarse de anécdotas curiosas, etc.

Ás veces as cousas non resultan tal como estaban previstas e temos que ser capaces de reaccionar con axilidade.

Hai situacións que un pode anticipar e para as que debería ir xa preparado con material adicional por se no último momento comunícanlle que se amplía o tempo da súa intervención.

Identificando partes do discurso que se poderían suprimirse ao acurtarse.

Preparando anécdotas, exemplos alternativos, etc., por se algún/ha orador/a anterior "písalle" aquelas que pensaba utilizar.

No caso de que vaia empregar material visual de apoio (transparencias, ordenador, etc.), ademais de preparar o discurso contando con eles, debería tamén preparar sen elas, por se o proxector non funciona, non hai dispoñible un ordenador, etc.

Noutras ocasións, xorden imprevistos que hai que solucionar sobre a marcha (un ataque de tos, un hipo persistente, un vaso de auga que se derrama sobre as notas, etc.). Debemos reaccionar con naturalidade; o público é comprensivo e faise cargo da situación.

Ante todo isto:

Pode resultar útil recorrer ao humor para quitar importancia ao sucedido.

O importante é non perder a calma e non alterarse (a crispación é contaxiosa).

Pode ocorrer que durante a intervención xurda un imprevisto que obrigue a interrompela momentaneamente (o micrófono se estropea, saltar unha alarma, etc.). Interromperemos a nosa exposición ata que as condicións permítannos proseguir. Mentres a situación mantense, tratará de encher o tempo con algúns comentarios, quitándolle importancia ao sucedido,

contando algunha anécdota sobre algunha situación parecida que vivise, etc.

## **REACCIÓN DO PÚBLICO**

Ao longo de toda a intervención o/a orador/a ten que estar atento a como reacciona o público (con interese, con aburrimiento, con simpatía, con aprobación, con rexeitamento, etc.).

O peor que pode ocorrer é non conseguir captar a súa atención (é peor ata a que o público manfeste o seu desacordo coa opinión presentada). Se o público non mostra interese, non é posible a comunicación. Hai que captar a atención do público no primeiro momento da intervención. Se non se consegue entón, dificilmente vaise a lograr máis tarde.

Ao primeiro indicio de que o público perde atención hai que reaccionar. Se desconectan definitivamente vai ser moi difícil volver a conquistalos (aínda que quixese, resultaríalle difícil captar o fío argumental).

Ao público que está máis lonxe resulta máis difícil gañarlo, por iso se é posible, habería que moverse entre o público.

A extensión do discurso xoga en contra da atención do público. O discurso terá que ser necesariamente curto, non debe estenderse innecesariamente.

É posible que o público manfeste discrepancia coa tese do discurso.

Cando preparamos a nosa intervención deberemos anticipar a súa posible reacción (normalmente un sabe cando as súas ideas poden resultar polémicas), e no caso previsible de que haxa desacordo tratar de coñecer os motivos.

Isto permite ao orador/as levar preparadas as respostas ás posibles críticas.

Se a reacción contraria do público fose totalmente imprevista e o/a orador/a ignorase as súas razóns, o mellor é preguntarlle directamente o por que do seu rexeitamento.

Hai que darlle ao público a oportunidade de que expoña as súas formulacións; escoitalle con atención, comentando a continuación que se trata dun razonamiento respectable, aínda que diferente ao momento de vista que un sostén.

Tampouco este debe atrincheirarse nas súas posicións, criticando duramente os argumentos expostos polo público e iniciando unha discusión que termine crispando aínda máis os ánimos.

Un acto público non é o lugar máis oportuno para unha discusión acalorada. Moitas veces con prestar ao público a atención debida é máis que suficiente

para gañarse a súa simpatía e respecto, aínda que siga discrepando dos argumentos expostos.

Cando finaliza a intervención o público adoita aplaudir. O/A orador/a dará as grazas sinceramente, mirando ao público, e retirárase discretamente.

## **SITUACIÓNS DIFÍCILES**

Aínda que non é normal pode suceder que unha persoa do público nos increpe con dureza.

Se este ataque prodúcese en metade do discurso, interrompendo, rogaráselle que espere á quenda de preguntas para expoñer o seu punto de vista.

Se esta persoa mantén a actitude, haberá que indicarlle educadamente que teña a amabilidade de abandonar a sala, desculpándose ante o público pola interrupción.

Se o ataque prodúcese unha vez finalizada a intervención, na quenda de preguntas, haberá que indicarlle educadamente que o estilo empregado non é adecuado e que utilice un ton correcto. Se se mantén pódese ofrecer a posibilidade de discutir o tema persoalmente unha vez concluída a sesión, e se insiste haberá que pedirle que abandone a sala.

Debemos estar dispostos a aceptar críticas, o que non ten que admitir baixo ningún concepto, e menos en público, é que se lle falte respecto diso.

O importante, nestos momentos é manter a calma e a educación, evitando poñerse na mesma situación. Hai que tratar de non alterarse e menos aínda de iniciar unha disputa en público (aínda que se teña razón).

Se na sala prodúcese unha situación tumultuosa hai que apelar á audiencia a que se tranquilice. Se persiste a situación suspenderase a intervención uns minutos, á espera de que as augas volvan á súa canle (durante este tempo o orador abandonará o estrado). Se prolonga suspenderase definitivamente a intervención.

## **PREGUNTAS E RESPOSTAS**

O público agradecerá a posibilidade de poder formular preguntas sobre aqueles aspectos que non lle quedaron claro ou sobre os que discrepe. Tal posibilidade deberase de indicar o principio da intervención.

A opción de preguntar enriquece a intervención, involucra á audiencia e transmite unha imaxe de seguridade, de dominio da materia. Pero se non se domina suficientemente o tema é mellor evitar o turno de preguntas, xa que se corre o rego de non saír airosos.

Caben dúas opcións á hora de formular as dúbidas ou preguntas:

Durante a intervención.  
Ó final da intervención.

A posibilidade de interromper pode ser preferible cando se estea tratando un tema técnico, complexo, resolvendo as dúbidas axiña que se presenten, o que permite ao público seguir con maior facilidade o razoamento exposto. Debe facerse con coidado xa que as interrupcións dificultan a exposición e fan perder tempo. En caso de dúbida mellor deixalas para o final.

Se óptase por unha quenda de preguntas ao final da sesión:

Indicarase o tempo dispoñible.

Invítase á audiencia a que suscite as súas dúbidas. Se ninguén intervén, e tras unha espera prudencial, o orador pode realizar algunha pregunta xeral (por exemplo, se tal ou cal punto quedou claro, ou se a exposición foi fácil de seguir) para animar a participar.

Hai que evitar que unas poucas persoas monopolicen a quenda de preguntas, tratando de que interveña o maior número posible de persoas.

Mentres formúlase a pregunta o/a orador/a mirará á persoa que a suscita, pero cando responda mirará a toda a audiencia.

As preguntas débense contestar con claridade, con precisión, evitando divagar (permite aproveitar mellor o tempo e que se poidan formular máis preguntas).

Cando se responde unha pregunta, pódese preguntar ao público se alguén quere engadir algo (deste xeito dáselle máis participación).

Debemos contestar sempre con educación, aínda que a pregunta formulada careza totalmente de interese ou sexa xa suscitada.

Se alguén formula unha pregunta que nada ten que ver co tema tratado, indicaráselle amablemente que a pregunta suscitada non é pertinente.

Cando respóndese unha pregunta, darase a oportunidade á persoa que a suscitou a insistir sobre o tema (por se algo non lle quedou claro ou por se non está conforme coa resposta) pero non estendéndose moito.

Se o/a orador/a non sabe como contestar debe evitar mostrar nerviosismo ou contrariedade. Indicará con total naturalidade que descoñece a resposta e solicitará ao público asistente se alguén pode responder. Se ninguén contesta, comprometerase a analizar o tema suscitado e a dar unha resposta o máis axiña posible. (Nunca se debe inventar a resposta), o público valora a sinceridade.

Cando o tempo dispoñible se este a esgotar, sinalará que tan só queda tempo para dúas preguntas máis.

Unha vez finalizado a quenda de preguntas agradecerase novamente ao público a súa asistencia e darase por concluído o acto.

Se por falta de tempo non é posible unha quenda de preguntas, pode ofrecerse a, unha vez finalizado o acto, quedar a disposición do público para contestar calquera pregunta que poida ter.

## **CRÍTICAS**

Logo de falar en público, resulta útil pedir a opinión a algúns das persoas asistentes sobre como resultou a intervención. Hai que buscar opinións sinceras, obxectivas, nas que se destaquen os puntos fortes e aqueloutros que necesiten ser mellorados. Tamén buscar a opinión e consellos de expertas/os.

Tamén resulta moi útil gravar en vídeo a intervención.

Hai que ser rigoroso na análise e detectar os fallos cometidos, as posibles causas (falta de ensaio, imprevistos, nervios, escaso dominio da materia, etc) e ver as posibles medidas a adoptar para evitar que se volvan a repetir.

Se se empregan medios de apoio hai que valorar como resultaron (se enriqueceron a intervención, se axudaron a captar a atención do público, se se utilizaron con soltura, etc.).

Cada participación en público vén ser un ensaio xeral da seguinte, e en cada unha delas hai que tratar de evitar cometer os mesmos erros que na anterior. Só pódense corrixir estes erros se se coñecen cales foron.