

# PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN EN PÚBLICO

Carlos J. van-der Hofstadt Román

*Doctor en Psicología. Consellería de Sanidad.  
Departamento de Psicología de la Salud. Universidad Miguel Hernández.*

## INTRODUCCIÓN

Cada vez que uno se "enfrenta" a un público, independientemente del tipo que éste sea (estudiantes, colegas, usuarios, expertos, etc.), el objetivo principal debe centrarse en conseguir la atención de la audiencia durante el tiempo que deba extenderse nuestra intervención. Ésa es la base para poder cumplir los objetivos que nos hayamos planteado (secundarios siempre a la consecución de esa atención) y dar la mejor imagen posible de nosotros mismos y, en consecuencia, también de la empresa, organismo y/o institución que en ese momento representamos, consiguiendo transmitir nuestros mensajes y hacer creíbles nuestros argumentos.

Sucede habitualmente, que cuanto más se prolongue a lo largo del tiempo una determinada intervención, menor será la atención que a la misma presten los asistentes. Independientemente de ello, parece ser que el principio y el final de una intervención en público son los momentos en los que la audiencia presta más atención. De lo anterior se deduce que los momentos que tenemos que cuidar especialmente en cualquier intervención en públi-

co serán el principio (por el hecho que la audiencia está pendiente de nosotros) y el final, bien de la intervención, bien de cada uno de los puntos que estemos especialmente interesados en resaltar, aunque en este caso (final de la intervención), no debemos confiar en la suerte sino conseguir la atención del público.

De cualquier modo, todo lo anterior sólo tiene sentido cuando lo que vamos a contar a continuación, que supone una forma de preparar y desarrollar una charla y, además, debe estar a su servicio, se ha realizado correctamente. La atención del público es el objetivo principal que debemos alcanzar, pero sólo tiene sentido si también conseguimos cumplir los objetivos secundarios que nos hayamos planteado, que serán los objetivos de nuestra intervención.

Seguidamente vamos a desarrollar de forma muy resumida una serie de recomendaciones que debemos seguir de cara a mejorar nuestras habilidades de comunicación a la hora de hablar en público, cuyo cumplimiento facilita la realización de esta actividad, incrementando la atención del público en la parte central donde normalmente es menor. Damos por hecho la preparación del

contenido de la misma y el conocimiento de la elaboración de los medios de apoyo (trasparencias, diapositivas, etc.); en caso contrario remitimos a la bibliografía.

## PREPARACIÓN DE UNA INTERVENCIÓN EN PÚBLICO

### PREPARAR LA INTERVENCIÓN.

Las mejores improvisaciones son las que están realizadas por personas tan expertas o hábiles que lo que sucede es que necesitan poco tiempo para prepararlas, pero no improvisan nada.

Un punto fundamental a la hora de preparar la intervención que en pocas ocasiones se considera es el porqué de la misma. ¿Cuál es el objetivo de una intervención?. No pensemos que lo tenemos claro y lo demos por hecho. Deberíamos ser capaces de escribir de forma concreta y clara nuestro objetivo. Además, será la única forma de poder evaluar el cumplimiento del mismo o el alcance de nuestra intervención en un momento posterior.

Con relación a este punto, resulta también de suma importancia conseguir la mayor cantidad de datos posible relativos a la audiencia:



número de personas, formación, expectativas, objetivos, etc. Cuanto más conozcamos acerca de la audiencia mejor podremos aproximarnos a la misma y desarrollar la charla pensando específicamente en ella y no en otra, con todas las ventajas que ello conlleva (adecuar ejemplos, lenguaje, anécdotas, etc.).

**DÉ CUERPO A LA CHARLA.** Ordene las ideas teniendo en cuenta la estructura que considere más adecuada. Un tipo estandarizado de estructura, al margen de aquellas ocasiones en que ésta está perfectamente definida, podría ser el clásico de Introducción, Contenidos y Conclusiones. Hay que ir desarrollando las ideas que consideremos clave o más importantes con otras de menor entidad o importancia de acuerdo con los objetivos planteados, intentando dar fuerza a los tramos más monótonos con ejemplos, experiencias y aclaraciones que ayuden a hacerlos más interesantes.

**PREPÁRELA ÁGIL Y FÁCIL DE SEGUIR.** Existen diversos aspectos que nos ayudan a que nuestra intervención resulte ágil y fácil de seguir, contribuyendo fundamentalmente a despertar y mantener la atención de quienes nos escuchan.

Siguiendo la clasificación de los elementos de la comunicación, algunos de esos aspectos los enmarcaríamos dentro de los elementos de comunicación no verbales y paraverbales, y otros dentro de los elementos verbales. En este

punto vamos a hacer referencia a los elementos verbales, pues a los no verbales y a los paraverbales nos referiremos más concretamente en un punto posterior, ya en el apartado de realización de la intervención en público.

En primer lugar es importante anunciar la estructura de la intervención, lo cual, además de informar de lo que vamos a exponer, contribuirá a poder ser seguido con más facilidad por la audiencia, y dar la posibilidad de "reincorporarse" a todos aquéllos que se "pierdan" a lo largo de la intervención sólo con fijarse un poco en lo que estemos desarrollando, siempre que conozcan previamente el guión.

Otro aspecto que va a contribuir grandemente a despertar la atención de la audiencia, consiste en la motivación que sobre ellos pueda despertarse para hacer que sigan con mayor atención nuestra intervención, por lo que habrá que hacerles saber que vale la pena escucharnos.

También resulta de suma importancia la utilización de resúmenes y recapitulaciones, que habremos de realizar con frecuencia si queremos que cumplan sus funciones de facilitar una idea general de la intervención y servir como elemento para anunciar el final de un punto y el comienzo de otro. Los resúmenes y recapitulaciones son importantes tanto al final de la intervención como entre los distintos temas subordinados que compongan el contenido de la misma, ya que mantienen despierta la atención, a

base de anunciar y realizar "finales" y "principios".

Por último, un procedimiento que ayuda a la agilidad de una intervención es la utilización de ejemplos adecuados a la audiencia, que permitan a los oyentes identificarse con ellos, y utilizar anécdotas personales o explicar cosas sobre uno mismo. El primer punto justifica la necesidad, ya indicada al referirnos a la preparación de la intervención, de conocer el mayor número de datos posible con relación a la audiencia, pues sólo de esa manera podremos adecuar los ejemplos a utilizar. El segundo, las anécdotas personales, contribuye a un mejor entendimiento con el público, pues da pie a una cierta "complicidad" que siempre se agradece.

**UTILICE UN SOPORTE ADECUADO.** Aunque puede ser conveniente escribir la charla de cara a su preparación y ensayo, debemos contarla, evitando por todos los medios leerla. Para ello, y ante la necesidad de disponer de una serie de notas donde ordenar las ideas que vamos a desarrollar, el medio o soporte donde escribir éstas y su forma pueden convertirse en la clave del éxito de una intervención.

La mejor forma de preparar esas notas, es en fichas de cartulina tamaño cuartilla, dispuestas horizontalmente, de forma que nos permitan escribir cada una de las ideas que debemos desarrollar, así como los datos que debemos mostrar y las referencias que tengamos que citar, utilizando un tamaño de letra



que permita su visión de forma clara desde una cierta distancia, sin necesidad de acercarnos la ficha para su lectura.

**ENSAYE EN VOZ ALTA.** El ensayo se hace necesario y utilizar cualquier medio a nuestra disposición para evaluar y corregir siempre es conveniente (cassette o mejor vídeo). De cualquier modo, pese a que no se disponga de los medios adecuados, es necesario realizarlo, aunque sea únicamente para valorar la duración de la intervención, ya que es importante ajustarse al tiempo previsto, y sin el ensayo se hace sumamente difícil realizar una valoración precisa del mismo.

**FAMILIARÍCESE CON LA SALA, EL LUGAR DE ORADORES Y LOS APARATOS.** Conocer las características de la sala y el lugar desde donde hemos de realizar nuestra disertación es un aspecto que nos ayudará a controlar la ansiedad que necesariamente se va a producir en una intervención en público, y que no es malo que se produzca, siempre que sea controlada.

La disposición del público, el tamaño de la sala o la iluminación son detalles que nos pueden ayudar a ponernos en situación y anticiparnos mentalmente a la realización de nuestra charla y evitar que la realidad no se ajuste a las expectativas que nos hayamos generado sobre el lugar y la forma de exponer. Así mismo, conocer convenientemente el funcionamiento de los aparatos que tengamos que utilizar

puede ayudarnos a evitar incómodos problemas. Siempre es mejor no dejar nada a la suerte o a la casualidad.

## REALIZACIÓN DE UNA INTERVENCIÓN EN PÚBLICO

**TODOS NOS PONEMOS NERVIOSOS, PERO NO SE NOTA.** Dirigirse a un público suele ser una de las situaciones de interacción social más estresantes y a la que parece que no se llega a acostumbrar uno por mucha experiencia que posea en dicha actividad. La ansiedad constituye la causa fundamental de los problemas de comunicación que son atribuidos al emisor, y la forma de hacerle frente a la misma de forma efectiva será mediante la relajación y las autoverbalizaciones positivas.

De cualquier modo, hay que tener en cuenta que a la hora de hablar en público, la ansiedad siempre está presente y que no es malo que lo esté. El problema puede surgir cuando es tan elevada que escapa a nuestro control. Cuando esto sucede, atribuimos a las sensaciones que suelen acompañar a la ansiedad (sudor, taquicardia, temblor de manos, opresión en el pecho, enrojecimiento, etc.) una mayor presencia e importancia de la que realmente tienen, considerando que toda esa sintomatología está siendo observada por la audiencia. Nada más lejos de la realidad, pues nosotros mismos solemos ser los únicos realmente conscientes de lo nerviosos que podemos estar.

Por lo tanto, ante una situación de ansiedad, es decir, ante cada intervención en público, hay que ser consciente de lo que va a pasar, relajarnos, respirar lentamente y pensar lo bien que nos sabemos el tema (por eso vamos a hablar y además nos hemos preparado) y lo bien que lo vamos a hacer, ignorando cualquier síntoma de nerviosismo y no dejándonos llevar por pensamientos negativos hacia nosotros o hacia nuestras habilidades y capacidades.

**UTILICE LOS OJOS PARA CONTACTAR CON LA AUDIENCIA, PERO CON TODOS.** Si en cualquier conversación la mirada es un elemento fundamental porque nos permite mantener un contacto más o menos continuado con nuestro interlocutor, conjuntamente con otros como la distancia, el contacto físico, etc., en el caso de una intervención en público, por las características de la situación, se constituye en el elemento principal de contacto, cuando no en el único, por lo que su utilización correcta no debe dejarse al azar.

Hablábamos de la conveniencia de utilizar fichas con letras de tamaño adecuado para poder ser leídas a cierta distancia. El motivo principal, además de no tener que leer la intervención, es poder mantener el contacto visual con el público, pues la mirada constituye el mejor elemento de que disponemos para captar la atención de la audiencia. Cuando una persona es mirada, siente que las palabras se



están dirigiendo a ella, por lo que corresponde con su atención hacia el orador, además de su propia mirada.

Con la mirada podemos acallar un rumor por una zona de la sala dirigiéndola hacia el lugar desde el que éste provenga, podemos otear la sala después de lanzar una pregunta, con lo que recuperaremos rápidamente la atención, y podemos marcar las pausas y los cambios entre los distintos puntos de la intervención, al perder el contacto visual con el público dirigiendo la mirada hacia nuestras notas.

También la mirada nos permite recibir un feedback continuo y constante de las reacciones del público ante nuestra intervención en general y en cada uno de los diferentes puntos que la integren. Con la mirada podemos saber el efecto de nuestras palabras, podemos saber el interés con el que se nos escucha, podemos identificar problemas de volumen y alcance de la vista a las proyecciones que utilicemos como apoyo, y podemos saber si nuestro público se está cansando, cuando insistentemente se mueve, se toca el reloj o comenta algo con su compañero de al lado.

Pero la mirada también puede delatar nuestra ansiedad. En algunas ocasiones, por esquivar la mirada de las personas que nos escuchan, la dirigimos hacia el suelo o el techo. En otras ocasiones, aunque no esquivemos la mirada inicialmente, sí es fácil que la orientemos hacia algún sector del auditorio o, lo que es peor, hacia una per-

sona concreta que en un momento dado hemos sentido que nos miraba, asintiendo con la cabeza ante nuestras palabras y con cara de interés.

Normalmente, la persona de la cara de interés terminará mirándonos mal por haberle dedicado toda la intervención sin dejarle casi ni respirar, y el resto del auditorio estará despistado al considerar que la exposición no tiene que ver con ellos. Por éste último motivo, es importante repartir la mirada por toda la sala, y no únicamente por una zona determinada, efectuando barridas de uno a otro lado de la sala.

Debemos tener en cuenta este hecho ante la presencia de amigos o familiares, pues con mucha facilidad tenderemos a dirigirnos hacia ellos y, a su vez, ellos con la mejor intención responderán a nuestras palabras con sus mejores dotes de escucha. Pida a sus amigos o familiares que no intenten decirles nada y que no les hagan mucho caso, y tenga usted en cuenta no dirigir su intervención únicamente a ellos.

**CUIDADO CON LAS MANOS. REPOSADAS Y LIBRES.** En multitud de ocasiones, hasta que una persona ejerciendo de orador no se enfrenta a un público, no es consciente de que tiene manos, y además dos. Las manos se constituyen en el gran problema de muchos conferenciantes, pues uno no sabe muy bien qué hacer con ellas ni qué poner en ellas. Hagamos lo que hagamos y pongamos lo que pon-

gamos, no terminamos de estar a gusto con nuestras manos, y tratamos de darles alguna ocupación.

Así, en ocasiones podemos observar cómo alguien retuerce los botones de la americana, o cómo hace girar un anillo sin ninguna otra intención que marearlo, o cómo cruza los brazos en un intento de esconderlos, o pasan a cruzarse en la espalda, o estrujan un bolígrafo o unos cuantos folios.

Hemos de saber que el uso adecuado de las manos va a ayudar a un orador a hacer especial énfasis en alguno de los pasajes de su discurso o a quitarle importancia a otros, y que tan poco adecuado es el hecho de permanecer con las manos inmovilizadas como hacer continuos aspavientos con ellas, en un intento vano de levantar el vuelo.

Ante la duda de cómo utilizar correctamente las manos como acompañamiento a nuestro discurso, una manera adecuada de manejarlas será, estando los brazos muy próximos a los costados, marca una especie de ritmo musical con las manos, utilizando movimientos giratorios de las muñecas lentos y pausados, con los dedos semiextendidos, aunque sin rigidez.

Por otro lado, no es conveniente tener nada en las manos, pues con mucha facilidad podríamos comenzar jugar con ello, distrayendo de esa forma la atención de nuestra audiencia. Si acaso, mantendremos las fichas en las que tenemos las notas de nuestra intervención en la mano izquierda y, sin que sea de



forma simultánea, un bolígrafo en la derecha utilizado a modo de puntero y no de forma continua, evitando cualquier otro tipo de movimiento con el mismo.

**ABRA LA BOCA PARA PRONUNCIAR CON MÁS CLARIDAD.** Ya nos hemos referido al hecho de que la ansiedad se encuentra siempre presente, y a que ello no es malo sino que, al contrario, resulta conveniente. Ahora bien, una de las consecuencias de la ansiedad consistirá en hablar muy rápidamente, para lo cual, de forma inconsciente, abriremos menos la boca al pronunciar para ir más deprisa. De cara a evitar este problema, con la consiguiente mala comprensión de las palabras por parte del público, es adecuado procurar forzar la apertura de la boca para marcar la pronunciación de las sílabas, con lo que conseguiremos una mayor claridad y por tanto una mejor comprensión.

**VARÍE EL VOLUMEN, LA VELOCIDAD Y EL TONO.** Además de la pronunciación, el resto de elementos paraverbales que hemos de considerar al hablar en público son el volumen, la velocidad y el tono. Estos elementos nos permiten mantener y recuperar la atención de la audiencia si realizamos cambios en la forma de utilizarlos.

El volumen, independientemente de los cambios que se produzcan en él, relacionados fundamentalmente con la entonación, deberemos procurar mantenerlo ligeramente elevado para asegurar la

escucha por parte de toda la sala, especialmente ante la ausencia de dispositivos de megafonía.

Cuando se disponga de micrófono, habrá que prestar especial atención a mantenerlo alineado con respecto a la boca, fundamentalmente durante los giros que realicemos con la cabeza para orientarnos hacia la pantalla o pizarra o hacia el público, pues normalmente en estos momentos se suele interrumpir la adecuada recepción del sonido, que resulta entrecortado, con los consiguientes problemas de comprensión. En el caso de micrófonos fijos cuya orientación no se puede variar con facilidad, es preferible realizar breves pausas, no emitiendo ningún sonido en estos momentos.

La velocidad, como decíamos en el punto anterior, por acción de la ansiedad que genera hablar en público, va a tender a incrementarse, teniendo en cuenta que el efecto negativo de la misma se incrementará por acción de la deficiente pronunciación que una velocidad elevada siempre conlleva. Debemos procurar esforzarnos para disminuir la velocidad de nuestras palabras, hasta el punto de tener la sensación de que resulte algo lenta, pues cuando nos parece adecuado, por lo general vamos ligeramente rápido.

Finalmente, debemos realizar cambios en la entonación de las palabras intentando evitar un tono uniforme, mediante ligeras elevaciones y disminuciones del volumen, procurando enfatizar aquellos

tramos que queramos destacar, y marcar adecuadamente exclamaciones, interrogaciones, afirmaciones, etc.

Resumiendo este punto, además de los cambios en la entonación, es preferible que el volumen sea ligeramente elevado y la velocidad del habla ligeramente lenta.

**OBSERVE EL LENGUAJE CORPORAL DE LA AUDIENCIA.** Indicábamos anteriormente al hacer referencia a la utilización de la mirada, cómo ésta nos permite recibir un feedback continuo y constante de las reacciones del público ante nuestra intervención. Efectivamente, la mirada nos va a estar informando continuamente del efecto de nuestras palabras y el interés con el que se nos escucha, permitiéndonos identificar problemas de utilización inadecuada de los diferentes elementos de comunicación y también, a partir de los movimientos, gestos y ademanes, interpretar los mensajes que la audiencia nos dirige y manejar los mismos en función de nuestros intereses.

**EL HUMOR UNE A LA AUDIENCIA.** El sentido del humor, si se maneja con habilidad, puede ser una importante baza a la hora de dirigirse a un público. Puede ayudar a relajar a la audiencia y aliviar la tensión que siente el orador al principio de una intervención, hacer más llevadero un pasaje pesado o salir airoso de un olvido repentino. Pero, cuidado, no abusemos. Ni



somos cómicos ni estamos ante un público sólo para entretenerles. Conseguir su atención es el medio para poder cumplir una serie de objetivos que nos hemos planteado. Además, no hay que forzar las situaciones. Si uno no domina el humor, no debe esforzarse en ser gracioso, pues resultará pesado y aburrido.

No hay que contar chistes, leer textos de humor o avisar que se va a decir algo gracioso, pues puede que no resulte así para el público o al menos para parte del público. Es preciso mantener una línea de actuación a lo largo de toda la intervención. No se puede empezar con una anécdota y luego ponerse muy serio hasta el final. Es cierto que el humor une a la audiencia y facilita mucho el trabajo del orador, pero no abuse. Busque la sonrisa, no la carcajada, y sea muy prudente y respetuoso con la audiencia, evitando temas tradicionalmente conflictivos como la política o la religión.

En la tabla 1 se presenta las recomendaciones que debemos de seguir a la hora de hablar en público.

**Tabla 1: HABLAR EN PÚBLICO**

- 1) Preparar la intervención.**
- 2) Dé cuerpo a la charla.**
- 3) Prepárela ágil y fácil de seguir.**
- 4) Utilice un soporte adecuado.**
- 5) Ensaye en voz alta.**
- 6) Familiarícese con la sala, el lugar de oradores y los aparatos.**
- 7) Todos nos ponemos nerviosos, pero no se nota.**
- 8) Utilice los ojos para contactar con la audiencia, pero con todos.**
- 9) Cuidado con las manos. Reposadas y libres.**
- 10) Abra la boca para pronunciar con más claridad.**
- 11) Varíe el volumen, la velocidad y el tono.**
- 12) Observe el lenguaje corporal de la audiencia.**
- 13) El humor une a la audiencia.**

## **BIBLIOGRAFÍA**

**Couto, M (1996).** *Cómo hablar bien en público.* Barcelona, Gestión 2000.

**Engholm, O (1995).** *Los médicos como conferenciantes- y las conferencias de los médicos.* Leo Pharmaceutical Products. Denmark.

**Fuentes, JC; Martínez, O; Daroca, A y de la Gándara, JJ (1997).** *Comunicación y diálogo. Manual para el aprendizaje de habilidades sociales.* Madrid, Cauce.

**Janner, G (1999).** *Cómo hablar en público.* Bilbao, Deusto.

**Stuart, C (1990).** *Técnicas básicas para hablar en público.* Bilbao, Deusto.

**van-der Hofstadt, CJ (1999).** *Habilidades de comunicación aplicadas. (Guía para la mejora de las habilidades de comunicación personal).* Valencia, Promolibro.

