

# Oratoria – El arte de hablar y convencer

## 1- Entender qué es una conversación

Una primera regla (obvia, pero que no siempre se cumple) es que en una conversación o diálogo quienes participan en ella no hablan al unísono, sino que lo hacen por turnos.

Y esos turnos son, precisamente, los que le imprimen su sello a las denominadas conductas de alternancia de toda conversación. Generalmente, alguien comienza a intervenir en una conversación a través de la solicitud del turno, pedido que no se hace explícitamente, sino a través de indicadores tales como una inspiración sonora, vocalizaciones de asentimiento, o un cambio de postura.

A veces, se produce el mantenimiento del turno. Ello sucede cuando quien se encuentra hablando cree que el interlocutor pretende tomar la palabra, entonces incrementa el volumen de voz y acelera la velocidad de la exposición, de modo tal de evitar los silencios.

Por último, una persona comienza a dar por terminada –al menos momentáneamente y en esa parte de la conversación– su participación con lo que se conoce como cesión de turno. El volumen de voz decrece, la velocidad de elocución también se hace más lenta, el silencio más prolongado y la última sílaba suele arrastrarse.

Entonces, la otra persona tomará la palabra y se repetirá la secuencia descrita. Y así sucesivamente, de forma tal de conformar esta danza de la comunicación a la que denominamos conversación.

## 2- Los dos tipos básicos de conversación

En esencia, puede decirse que existen dos tipos de conversación: una catártica o coloquial y otra dirigida.

En el primer tipo, la pretensión de quienes hablan es el mero contacto o divertimento. En ella se busca distraerse, relajarse y se entabla un diálogo ligero, sin objetivos predeterminados. Dentro de esta categoría se incluye generalmente el diálogo social.

La conversación dirigida, por el contrario, busca obtener un resultado previsto, tiene objetivos y, eventualmente, quiere llevar al interlocutor a pensar, hacer o sentir algo. Es generalmente la que se da en ámbitos laborales, educacionales o cuando debe resolverse alguna cuestión familiar.

### La conversación social y un punto de partida difícil: cómo presentarse a uno mismo

Presentarse a uno mismo es un verdadero arte. Y es bueno manejarlo porque en algunas ocasiones queremos conocer a alguien y no hay nadie que nos lo pueda presentar. Por supuesto, no existe una receta única e infalible al respecto, pero una excelente manera de hacerlo es la siguiente:

- Sonría e inmediatamente tienda la mano, mientras dice: “Hola” con un tono de voz que manifieste seguridad.
- Acto seguido, ofrezca alguna información concisa sobre su persona: “Hola, soy Bertha Zuñiga, editora de la revista Tiempo Compartido”.
- Otra posibilidad es referirse a algo que hayan compartido o que tengan en común usted y la persona en cuestión. Por ejemplo, si dice: “Hola, soy Norberto Peña y te vi en la fiesta de los Roldán hace unos meses”.
- Y recuerde no hablar demasiado de sí mismo: sepa escuchar y, al tomar la palabra, sea conciso y transmita los puntos clave de su personalidad de un modo agradable y positivo.

## La importancia de escuchar

Desde el punto de vista profesional y personal escuchar es, las más de las veces, el mejor recurso para definir una situación, adoptar una actitud y/o tomar una decisión porque, como bien reza el dicho: “Uno es esclavo de sus palabras y amo de su silencio”.

Además, todo buen comunicador sabe que parte del secreto de serlo reside no tanto en ser interesante o en intentar serlo, sino en mostrarse interesado. Tal vez esto último que le digo lo asombre un poco y hasta lo ponga en duda. Hágalo, dude, pero también tómese el tiempo para reflexionar acerca de si no tengo razón.

## Formas de cerrar una conversación

- Una de ellas, es cerrar explícitamente la conversación, pero siempre dejando en claro que gustaría de seguir dialogando.
- Otra modalidad es hacer referencia a una posible interacción en el futuro.
- Una tercera alternativa supone pedir al otro que cierre la conversación.
- También existe la opción de reflexionar sobre la conversación y resumirla brevemente para finalizarla.
- Una última manera consiste en expresar que se ha sentido a gusto con la interacción, lo que implícitamente demuestra que la considera finalizada.

## Retrato de un buen conversador

–Dice las palabras adecuadas en el momento oportuno.

–Habla con un tono de voz moderado pero audible.

–Se expresa con seguridad.

–En la medida de lo posible, lo hace al mismo ritmo que su interlocutor, ni mucho más lento ni mucho más rápido.

–Puede hablar de temas variados.

- Aporta nuevas ideas.

–Responde a las preguntas y observaciones con comentarios valiosos.

–Da consejos sólo cuando se los solicitan explícitamente.

–Tiene sentido del humor.

–Controla las reacciones emocionales.

–Refleja interés con la mirada.

–Escucha con atención y realiza gestos de asentimiento con expresiones de apoyo (“ajá”, “sí”, “claro”) que no interrumpen la conversación para demostrarlo.

–Intercala de cuando en cuando el nombre de su interlocutor.

## Reglas del buen conversador social: lo que no hay que hacer

- No hable en un volumen de voz muy alto.
- Evite reírse a carcajadas.
- No se acerque en exceso a sus interlocutores.
- Tampoco sea expresivo en exceso. No es bueno que su interlocutor esté más pendiente de no ser golpeado por una de sus manos que de sus palabras.
- No corrija a alguien en público, aunque note que cometió un error al hablar. Evite jugar el rol de gracioso.
- Por respeto a quienes tal vez no entiendan su significado no abuse del uso de palabras en otro idioma.
- Y si las usa, asegúrese de conocer la pronunciación exacta.
- Evite a toda costa discutir en público.
- Tenga en cuenta que en el ámbito social el conocido saludo “¿Cómo está?” o “¿Cómo estás?” es una regla de cortesía a la que debe responderse con escuetas frases de estilo.
- Los temas polémicos deberán ser evitados. No los aborde y, en caso de que alguien lo haga, intente desviar la atención hacia otros que no lo son.
- Estrictamente prohibido hablar de dinero y posesiones.
- Otros temas a evitar son: enfermedades, accidentes y defectos físicos. Los chismes también entran dentro del rubro de lo prohibido.
- Asimismo, no aburra a sus interlocutores hablando de las proezas y logros de hijos y nietos o, aún más general, de cualquier familiar.
- Evite cambiar bruscamente de tema. Si quiere modificar el rumbo de la conversación, hágalo con un giro lento y no con uno de noventa grados.
- Aunque esté en desacuerdo evite interrumpir cuando otra persona esté hablando.
- Recuerde no confundir estar bien informado (y demostrarlo) con tener una actitud pedante.
- No haga preguntas directas ni personales y tampoco dé demasiada información personal.
- Prescinda del discurso monotemático.
- No monopolice la conversación.
- Evite la banalidad excesiva como así también el exceso de seriedad.

### 3- LA ORATORIA EN EL TRABAJO

#### Actitudes que facilitan el diálogo

- Indicar de manera clara e inequívoca un comportamiento específico que se desea a futuro.
- Alabar un comportamiento pasado del interlocutor en lo que hace a un aspecto laboral específico.
- Criticar –de buena manera y con respeto y mesura, por supuesto–una acción pretérita del interlocutor en lo que hace a un aspecto laboral específico.
- Comunicar a otra persona lo que se cree haber percibido, oído o, tal vez, imaginado, a fin de que esta confirme o niegue dicha impresión. Esto impide en buena medida los malentendidos.

#### Actitudes que obstruyen el diálogo

- Utilizar sarcasmos y/o ironías como modos de expresar sentimientos hostiles a través de comentarios humorísticos o ingeniosos.
- Hablar por otra persona. Ya sea cuando alguien no se encuentra presente o bien cuando sí lo está pero una tercera no entiende el mensaje.
- Realizar declaraciones muy extensas que hacen que quien escucha sólo pueda captar una parte del mensaje, generalmente la última, olvidándose del punto de partida del mismo.

#### Cómo encarar una entrevista de trabajo

- Antes de concurrir a ella, obtenga toda la información posible acerca de la empresa que va a entrevistarlo.
- Lleve anotados mentalmente sus principales logros (laborales, académicos, personales, familiares).
- Llegue puntual a la cita.
- Deje que el entrevistador tome la iniciativa y guíese por sus actitudes y gestos para saber cuándo estrecharle la mano, cuándo sentarse, cuándo hablar, cuándo escuchar, etc.
- Hable sólo cuando se lo soliciten de manera explícita y nunca intente llevar el control de la conversación.
- Exprésese de manera adecuada y con un grado importante de formalidad.
- Escuche atentamente al entrevistador.
- Jamás mienta.
- Mantenga siempre el control sobre sus palabras y sus acciones.
- No se muestre desesperado, por más imperiosamente que necesite el puesto.
- Evite dar detalles de su vida personal. Y sólo menciónela de manera pertinente y escueta cuando se lo solicitan.
- No mencione problemas personales.
- Absolutamente prohibido criticar a sus antiguos empleadores.

- Si la pregunta es muy directa y se le hace imposible dejar de explayarse acerca de alguna experiencia negativa, nunca deje de señalar lo que ha aprendido de ella.
- No fume, aun cuando el entrevistador le ofrezca un cigarrillo.
- Prefiera siempre expresar lo que usted puede hacer por la empresa en lugar de preguntar cuáles son los beneficios que esta tiene para ofrecerle.
- En la medida de lo posible diferénciese del resto de los candidatos.
- Al terminar la entrevista déjese guiar también por el entrevistador. Si él se pone de pie, es evidente que la entrevista ha terminado.
- Antes de irse agradezca el tiempo que el entrevistador le ha dispensado.

#### 4- EL TEMOR ORATORIO

Natalia, una joven pero por demás prometedora ejecutiva de cuentas de una empresa de publicidad, había preparado con lujo de detalles en su Powerpoint una presentación de resultados de investigación.

Pasó horas y horas en su computadora dándole la forma más atractiva a la presentación y también planeó al detalle la ropa que se pondría para impactar al cliente de la mejor manera posible.

Pero... cuando estuvo en la reunión y se levantó para comenzar con la parte que le correspondía se dio cuenta de que sus piernas le temblaban en demasía y de que no podía dejar de carraspear para aclarar su garganta.

Carlos, presidente de la cooperadora de la escuela donde acudían sus tres hijos, fue elegido como orador para dar un discurso en una importante fecha patria que, además, coincidía con el aniversario de la fundación del establecimiento.

Él mismo, en su momento, se había propuesto para hacerlo. Sin embargo, cuando anunciaron su nombre y se dirigió con pasos cortos hacia el cercano escenario, trastabilló nervioso por demás, algunas de las hojas que llevaba en su mano se derramaron por el suelo y notó que sus manos se encontraban transpiradas por demás.

Mariela, actriz novel, estaba por demás feliz de dar una prueba para conformar el elenco de teatro vocacional de su pueblo. Preparó larga y concienzudamente un monólogo y llegó temprano a la cita. Sin embargo, una vez en el escenario, se quedó casi sin voz. Y sin saber por qué.

Los tres casos, no son sino diferentes manifestaciones de una misma y única cosa: el temor oratorio. También puede llamárselo miedo a hablar, ansiedad de enfrentar a un auditorio, inhibición oratoria, etc.

Pero siempre estamos haciendo alusión a lo mismo: un estado de ansiedad generalizado que se produce antes y durante una elocución, que se hace patente en uno o varios síntomas físicos y que siempre conspira (a veces un poco, otras en grado extremo) contra el máximo de eficacia que se puede lograr en una comunicación oral.

#### 5- Tips para emprender el camino de superación en tres etapas

##### Días antes de enfrentar al público

- **Prepare lo que va a decir**  
Buena parte del éxito en la oratoria radica en el conocimiento del tema que se va a tratar. Una ecuación que no falla es: "A mayor preparación, menos miedo".
- **Ensaye**  
Ensayar constituye una suerte de punto culminante de la preparación. Una vez que tenga listo lo que debe decir, dígalo. Puede hacerlo en un espacio cualquiera o bien frente a un espejo, de modo tal de verse.

- **Conozca el lugar**

Conocer el entorno en el que usted va a efectuar su alocución es fundamental para determinar o no el éxito.

- **Tenga una actitud positiva**

Tal vez usted ya sepa que tener una actitud positiva es una ayuda invaluable a la hora de lograr cosas y lo es en absolutamente todo ámbito de la vida. Y la oratoria no es una excepción.

- **Localice el miedo y trabaje sobre él**

El miedo a hablar en público que usted o cualquiera pueda sentir, seguramente, refiere a uno o más temores mucho más específicos. Y si logra detectarlos y ponerles un nombre, seguramente tendrá más y mejores herramientas para luchar contra ellos.

- **Aliméntese saludablemente**

Este consejo es de más largo alcance que el resto, y por lo tanto, no es cuestión de implementarlo el día anterior a su alocución, sino que debe más bien formar parte de un estilo y política de vida.

## **Inmediatamente antes de hacer su alocución**

- Albergue buenas expectativas acerca del público.
- Si lo desea, lleve un amuleto o talismán. Ello le generará tranquilidad.
- Apele a la memoria emotiva ¿Le ha pasado alguna vez que, sin proponérselo, comenzó a recordar un momento feliz y terminó sintiendo una felicidad muy parecida a la que experimentó en aquel otro momento?

Por ello, antes de salir al ruedo usted podrá:

Rememorar una situación de triunfo que haya vivido en su vida, de modo tal de volver a sentir la sensación de éxito y poder salir a enfrentar al público como un ganador nato.

O bien, si se encuentra muy nervioso, cerrar los ojos por unos segundos, respirar hondo varias veces y evocar mentalmente una situación de relax: una tarde en una hermosa playa, un paseo por un pacífico y silencioso bosque, etc.

- Haga uso de ejercicios y técnicas de relajación.
- Si hay posibilidades de tomar un baño de inmersión puede ser una solución ideal, pero lamentablemente eso no siempre es posible.
- Utilice todas las ayudas posibles: Fichas, filminas, fotos, cuadros sinópticos...
- Evite tomar sustancias relajantes

## **Mientras habla**

- **Adopte la postura que más le vaya.**

Aunque no siempre es posible elegir, en ocasiones se le puede solicitar al moderador o a quien esté a cargo del evento estar de pie o, por el contrario, permanecer sentado durante la alocución.

- **Apriete algo de bordes afilados.**

Apretar algún objeto de esas características con la fuerza suficiente como para que genere un cierto dolor mientras se habla, hace que el foco de nerviosismo se traslade hacia esa molestia, y se liberen otros temores y miedos más indefinidos.

- **Mantenga el contacto visual**

Que usted esté nervioso, tenga miedo o sienta ansiedad no implica, de ninguna manera, que el público deba enterarse de eso.

- **Detecte “polos positivos” y focalícese en ellos.**  
Quizás al hablar usted pueda ver a quienes lo escuchan.
- **¿Y si me equivoco?**  
Una equivocación o un detalle que no sale tal cual se lo tenía previsto no es un fracaso, sino un simple escollo.

## 6- Síntomas de temor oratorio

La mayor parte de la sintomatología del temor oratorio es causada por una genuina y positiva respuesta del cuerpo ante una situación estresante. Básicamente, su origen está en una mayor liberación de adrenalina, lo que médicamente se conoce con el difícil nombre de tono adrenérgico.

La prueba de que eso está sucediendo está en la aparición de uno o varios de los síntomas siguientes:

–Ausencia de saliva.

–Eventual y paradójicamente, algunos experimentan una salivación excesiva que hace dificultosa y desagradable la elocución.

–Temblor en una o ambas piernas, muy especialmente si se está de pie. A veces, el temblor se traslada a otras zonas del cuerpo, especialmente las manos.

–Tartamudeo, cuando la persona en cuestión no lo es en situaciones “normales”.

–Palpitaciones.

–Náuseas

–Tos nerviosa.

–Respiración arrítmica.

–Ganas de orinar.

–Sudoración de las palmas de las manos que también puede extenderse a otras zonas del cuerpo, tales como axilas, frente y planta de los pies.

–Tensión muscular, generalmente ubicada en la zona alta del cuerpo (cuello, cara, hombros, etc.)

–Disfonía (pérdida parcial de la voz) que puede suceder o bien días antes de la exposición o minutos antes.

–Cambio de tono vocal, la voz se torna más aguda o más grave.

–Tics faciales.

–Incremento de la presión arterial, síntoma que a menudo y comprensiblemente pasa desapercibido porque nadie suele tomarse la presión antes o mientras da un discurso.

–Diarrea.

–Insomnio, especialmente la noche anterior a enfrentar el acontecimiento en cuestión.

### REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Hormazábal Sanchez, Ricardo. Manual de retórica, oratoria y liderazgo democrático. Universidad de Chile. Editorial INAP. Año 2005.
- Ander – Egg, Ezequiel, Aguilar Idañez, María José. Cómo aprender a hablar en público. Editorial Lumen. 1985.
- Novoa Campos, Gerardo. Lecciones de oratoria. Pluma y Papel Ediciones. Buenos Aires. 2010.