



Viernes 5 de febrero de 2016

Taller:

Mejora tus habilidades oratorias

Moderadora:

Alicia Bonet Garrosa

Pediatra. CS Manantiales. Guadalajara.

Presidenta de la Asociación de Pediatría de Atención

Primaria de Castilla-La Mancha.

Ponente/monitor:

■ **Alfonso Borragán Torre**

Foniatra. Aula de oratoria de la Universidad

de Cantabria. Centro de Foniatría y Logopedia.

Santander.

Textos disponibles en

www.aepap.org

¿Cómo citar este artículo?

Borragán Torre A. Mejora tus habilidades oratorias. En:

AEPap (ed.). Curso de Actualización Pediatría 2016.

Madrid: Lúa Ediciones 3.0; 2016. p. 433-8.



Consejo de Formación Continua
de los Profesionales Sanitarios de
la Comunidad de Madrid

Mejora tus habilidades oratorias

Alfonso Borragán Torre

Foniatra. Aula de oratoria de la Universidad de Cantabria.

Centro de Foniatría y Logopedia. Santander

aborragan@ono.com

RESUMEN

Hay personas que nos cautivan cuando hablan y el impacto de su comunicación provoca la acción de los que le escuchan ¿Cuál es el secreto del impacto de su comunicación? ¿Se puede aprender esta habilidad?

La respuesta es no solo se puede aprender; sino que un buen profesional debe siempre comunicar con impacto, para dinamizar a sus pacientes, a los compañeros de su equipo y para dinamizarse a sí mismo.

El objetivo de este taller es aprender esta habilidad para conseguir una comunicación de impacto y descubrir los puntos fuertes de cada uno para fascinar en las comunicaciones.

SER ESPECIAL PARA COMUNICAR CON IMPACTO

En el día de "La ciencia para todos", un investigador muy famoso vino a contar sus grandes descubrimientos al teatro principal de mi ciudad. En la sala no cabía ni un alfiler. Había una enorme expectación por el profesor D., que venía de un prestigioso hospital americano. Después de escuchar durante cinco minutos su brillante currículum, que expuso el presentador; el profesor D. empezó contando sus magníficos éxitos y todo lo que había descubierto. El lenguaje que empleaba era un lenguaje técnico que pocos podían seguir. Como para él todo lo que contaba era muy

conocido, la velocidad a la que se expresaba era muy alta y su tono de voz se oía algo monótono. Estaba tan ensimismado en lo que estaba contando que solo tenía ojos para él mismo: no miraba a nadie, es como si se lo estuviese contando a sí mismo. Quince minutos después, uno de los oyentes se levantó y se fue. En 10 minutos, la sala se quedó en la mitad... pero él no se dio ni cuenta. El resultado final, después de setenta minutos, fue que la gente no entendió nada y se aburrió mucho.

¡Qué ocasión desperdiciada!

Hay personas que nos cautivan cuando hablan. Podríamos estar horas escuchándoles. Y el impacto de su comunicación provoca la acción de los que le escuchan, los motiva a la acción. ¿Cuál es el secreto del impacto de su comunicación? ¿Qué hace que una persona sea atractiva para los demás? ¿Se puede aprender esta habilidad?

Comunicar **no** es decir todo lo que uno tiene en la cabeza. Comunicar es expresar lo que has elaborado en tu mente, sabiendo que tiene que interesarle al que escucha, y diciendo algo nuevo o que parezca nuevo. *Comunicar con impacto* es hacerlo de forma atrayente, mediante un lenguaje verbal que evoque imágenes claras y dinámicas en el que escucha, pero, sobre todo, es lenguaje gestual y emocional, donde el juego vocal es una herramienta esencial. Y el objetivo es ponerle en movimiento, motivarle a la acción. **Comunicar no es decir palabras, es sintonizar** (Fig. 1). Es expresar el mensaje desde los intereses del otro.

Figura 1. Sintonizar



Y debe ser preparado con una estrategia de exposición, con el fin de crear deseo y necesidad. Esto motivará a la escucha y a la acción posterior. El objetivo final es convencer al que escucha, porque el mensaje o nuestra persona transmiten confianza. Pero para convencer hay que estar convencidos.

MODELO DE COMUNICACIÓN EFICAZ

El modelo que usamos para la interrelación social, pero también para la laboral y personal es el de un flujo de doble dirección: escuchar con empatía para poder atraer hablando. No se puede pensar solo en vías unidireccionales ya que se promueve al pasivo o al charlatán (Fig. 2). La comunicación es siempre activa, **viva**, que hace que se creen atmósferas divertidas. Saber escuchar es esencial porque nos va a permitir interpretar las intenciones del que habla¹⁻³.

Figura 2. Modelo de comunicación eficaz



CÓMO COMUNICAR

Las condiciones que precisa cualquier comunicación son:

En cuanto a la voz y las palabras

- **Claridad.** Las palabras tienen que ser claras. Hay que mover más la lengua para hablar claro, lo que requiere sentirla (aprovechando, por ejemplo, el frío del hielo) y crear hueco dentro de la boca (por ejemplo, hablando con un objeto encima de la lengua, pero

utilizando un hilo para fijarlo...).Y después hay que hablar como si no se tuviese nada dentro de la boca³.

- **Volumen** adecuado al contexto, con voz resonante (la cabeza resuena como si la tuviésemos dentro de un cubo). Se debe conseguir mucha resonancia para que las palabras tengan más consistencia y penetrancia y transmite confianza al que escucha (efecto Obama). Hablar en espacios pequeños, como un baño, hace sentir de forma más clara la resonancia.Y una vez que sabes cómo hacerla se integra de forma automática en el discurso cotidiano. Un magnífico ejemplo de voz resonante y penetrante es Obama. Con ella convence, mueve a la gente y transmite confianza.
- **Ritmo** adecuado. La velocidad del habla normal es de 150 palabras por minuto. Una velocidad lenta aporta monotonía, una excesivamente rápida provoca cansancio, confusión y aturdimiento. Hay que adecuar la velocidad a la comprensión del que escucha ¿Cómo descubrirlo? Por la forma en que te mira. Lo mejor es cambiar las velocidades para dar más vida a lo que se dice. Pero si hay elegir, es mejor ir un poco más rápido que lenta. A pesar de que oímos siempre que se dice habla despacio. Pero, sobre todo, hay que crear música, ritmo cuando se habla. Cuando esto sucede, el hecho de oír a estas personas, atrapa, seduce y conquista.
- **Ayudarse del cuerpo.** La expresión corporal, el gesto, crea las *pausas* cuando hablamos y transmite intenciones. Hablar es una acción de todo el cuerpo. La mayoría de las veces, incluso, dice más el cuerpo que las propias palabras (Fig. 3). En realidad, los gestos mínimos, especialmente de la cara y los ojos, son los que más van a impactar en el que tenemos enfrente. Conocer el lenguaje gestual te permite expresar con más profundidad y con más seguridad. Pero hay que desinhibirse y tener unos buenos modelos para poder aprender: Pablo Motos, el presentador del programa *El hormiguero*, está lleno de recursos gestuales que te darán muchas pistas. ¿Por qué no le ves sin sonido? En YouTube tienes muchas grabaciones suyas.

- Y, por último, saber **jugar con la voz**. Hay que hablar manifestando nuestras intenciones, subiendo y bajando los tonos, jugando con la duración de las vocales y con las pausas, es decir, dar vida, dotar de intenciones al mensaje. Quien sabe mover el cuerpo hace que la voz juegue sola. Escucha ahora el mismo fragmento de Pablo Motos y verás cómo te atrapa, cómo te lleva, cómo transmite.

Figura 3. Hablar con el cuerpo



En cuanto a la personalidad

- **Autoestima que nos conduce al optimismo, al entusiasmo.** Para comunicar es fundamental tener una valoración positiva de uno mismo. La autoestima influirá en nuestra seguridad y en el rendimiento de lo que nos propongamos. ¡Tú eres grande! ¡Créetelo!
- **Empatía.** Es necesario entender y hacer ver que entendemos la situación del otro, sin tener que identificarnos necesariamente con ella, pero intentando "ponernos en su lugar", conocer e intuir al que está enfrente. Debe ser un ejercicio cotidiano y realizado sin ninguna violencia. Contacto visual y escucha activa son las herramientas para obtener un grado óptimo de empatía. Crea constantemente un clima de confianza y tranquilidad a tu alrededor.
- **Sintonía.** Tan importante como el mensaje es el interés que tiene en ello el que lo escucha. ¡Solo se escucha con atención aquello que nos interesa! Hay que saber reaccionar ante las señales de atención o

de distracción del público. El valor de la comunicación lo da el que escucha.

- **Autenticidad.** Solo cuando creemos en lo que estamos comunicando podemos transmitir convicción e influir en los demás. ¡Para convencer hay que vivir tu propio mensaje! No digas cualquier cosa, expresa lo que llevas dentro.
- **Autocontrol.** Una comunicación eficaz y positiva (Fig. 4) implica, también, un adecuado nivel de ejecución. Para esto es conveniente mantener controlados los niveles de ansiedad, confiando en que comunicar es siempre un privilegio. ¡Todos sentimos ansiedad al hablar en público! Pero podemos eliminarla sabiendo que somos afortunados al poder hacerlo.
- **Asertividad,** entendida como la propia capacidad de autoafirmación, de expresión directa de los propios sentimientos, opiniones y derechos sin atacar al que está enfrente. Ser asertivo es sentirse mejor con uno mismo y demostrar que estás vivo.
- **Buscar siempre la armonía personal y del entorno.** El estrés, los agobios, las preocupaciones mal gestionadas solo conducen al desorden y anarquía de la homeostasis.

Figura 4. Positivo, optimista, entusiasta



En cuanto al mensaje

- **Despertar el interés.** Es fundamental mostrar por qué va a interesar lo que vamos a transmitir. Es la mejor motivación para la escucha (Fig. 5).
- **Preparación.** La clave del éxito se asienta en la preparación pausada, precisa, detallada, pensando a quien va dirigido. Una comunicación debe estar siempre muy "posada". No es aconsejable montar en el caballo de la improvisación: ¡te tirará al suelo! La preparación tiene que hacernos buscar argumentos originales e inteligentes.
- **Corrección.** Utilizar un lenguaje adecuado al público, claro y sencillo, pero siempre correcto. ¡Cultivar la lectura de la buena literatura y participar en tertulias es siempre el mejor maestro!
- **Estructurado y ordenado.** Mantén el esquema clásico de: "Inicio. Desarrollo. Conclusión" o quizá este, más impactante: "Tener un objetivo claro. Captar el interés. Argumentar. Concluir. Inducir a la acción". ¡Siempre que hables sigue alguno de estos esquemas o crea uno nuevo pero no navegues sin dirección! Los resúmenes y las concreciones continuas de lo que se dice harán que el que nos escucha tenga una atención completa.
- **Claridad** de ideas y claridad de imágenes que expresas. Si el que te escucha va "imaginando" claramente lo que dices, será como ver una película: Pintar imágenes o secuencias con las palabras, Poner imágenes a las palabras. Piensa que nuestra sociedad nos ha educado a procesar la información como secuencias televisas.
- **Novedad.** Sé creativo, original. Escuchar lo que ya sabes resulta aburrido, y, sobre todo, una pérdida de tiempo. Si no tenemos nada que aportar, lo mejor es callarse. El silencio también comunica.
- **Controla los tiempos.** Cada momento del discurso tiene su propia dinámica y sus tiempos. Pero SIEMPRE hay que ser BREVE.

Figura 5. Despertar el interés



DECÁLOGO DE UN BUEN COMUNICADOR

Suele ser fundamental dinamizar grupos de trabajo en la actividad profesional habitual. La comunicación anodina nos llevará al fracaso. Es imprescindible comprender los axiomas de la comunicación de impacto. Estos son algunos postulados esenciales:

- Primero: **hablar cuando hay algo que decir.** Hablar por hablar solo genera insatisfacción tanto en el que habla como en el que escucha.
- Segundo: **comunicar siempre sonriendo,** porque de esta manera se elimina tensión, se agiliza la velocidad mental, se estimula el lenguaje corporal y se crea el juego vocal. En definitiva, uno se muestra de forma natural, optimista y distendida.
- Tercero: **mover la lengua** en una cavidad más hueca y de forma ágil. Esto dará claridad a la palabra y permitirá obtener un volumen adecuado y una velocidad adaptada al contexto.
- Cuarto: **hablar mirando a la gente.** Ayudará a conocer el grado de sintonía con el que escucha y sus niveles de atención.
- Quinto: **controlar el estrés,** la ansiedad a hablar en público. Siempre suele ser un indicador de inseguridad personal.

- Sexto: **hacer llegar mensajes claros,** con intenciones precisas en cada momento. Esto va a estimular la velocidad y el ritmo de las palabras y a generar más lenguaje corporal y más juego vocal (Fig. 6).
- Séptimo: **mensajes ordenados** con un inicio, desarrollo y final. Aportará concisión y claridad a las ideas que se quieren expresar.
- Octavo: **ser uno mismo al comunicar.** Querer ser más es caer en la pedantería; mostrarse como inferior es no valorarse y sentirse perdedor.
- Noveno: **hablar sobre lo que el otro quiere saber.** Es la mejor forma de atraer su atención e interés. Pero siempre guiados por la prudencia y el comedimiento, no queriendo decir todo lo que se tiene dentro.
- Décimo: **ser breve.** Posiblemente sea el factor más importante en cualquier comunicación⁴⁵.

Figura 6. Comunicador universal



Todos podemos comunicar con impacto. **Deja tu huella en el que te escucha** (Fig. 7).

El impacto se hace desde el corazón, con sinceridad y con toda la naturalidad del mundo. Se dirige a una persona que está "interesada" en recibir ese mensaje. Por eso, crear la motivación, captar el interés, es la tarea

Figura 7. Deja tu huella



previa. El factor sorpresa y la preparación de lo que se va a decir suelen ser un excelente caldo de cultivo para causar impacto.

Y no olvides que “el impacto se inicia con la escucha del que está enfrente”.

**¡Vibra en cada momento
y harás vibrar al que te escucha!**

BIBLIOGRAFÍA

1. Barrio JA, Borragán A. Trastornos de la comunicación. Una aproximación interprofesional. Santander: TGD; 2004.
2. Barrio JA, Fajardo MI, Vicente F, Ventura A, Ruiz I (eds.). Nuevos contextos psicológicos y sociales en educación. Buscando respuestas. Badajoz: Psicoex; 2005.
3. Borragán A, Barrio JA, Gutiérrez JN. El juego vocal para prevenir problemas de voz. Málaga: Aljibe; 1999.
4. Borragán A, et al. Jugar con la voz para prevenir problemas y atraer la atención de los alumnos. En: Vicente F (ed.). Psicología y educación: nuevas investigaciones. Badajoz: Psicoex; 2005. p.13-28.
5. Borragán A, et al. El arte de hablar. Oratoria eficaz. Formación en red. CD-ROM. 2009.