

Habilidades Personales de un Comunicador eficaz

¿Quien es la persona que más agrada cuando habla?

- La persona que diserta más tiempo o
- La persona que inspira, emociona, exhorta, convence, a su público.

Si usted aún duda de ¿Cuál puede ser? Le aconsejaría que optara por la segunda. No sólo debe preocuparse por ocupar todo el tiempo o espacio que se le da para disertar su mensaje; tampoco en haberlo pronunciado completo. El individuo que habla con convicción es el que tiene éxito, porque: no es lo que habla, sino como lo habla.

Cada persona tiene una característica que lo distingue de los demás y este sello con que se identifica se le conoce como: **PERSONALIDAD**.

El comunicador eficaz es una persona que tiene credibilidad de sus públicos. El comunicador eficaz sabe escuchar.

Tiene las siguientes habilidades personales:

- Canalizar el nerviosismo,
- Relajarse,
- Comprometerse con sus ideas,
- Cultivar una actitud receptiva.

Tiene el siguiente conocimiento técnico:

- Maneja la comunicación no verbal (la voz, la acción corporal y los gestos corporales y faciales),
- Analiza al público,
- Selecciona el tema,,
- Prepara el mensaje,
- Busca información,
- practica el discurso, y
- contesta las preguntas.

El buen orador tiene credibilidad de su público, sabe canalizar su energía nerviosa de una manera positiva y sabe escuchar. El buen orador conoce a su público, sabe los temas que puede tratar con determinado público y cómo enfocarlos. Su comportamiento no verbal es apropiado y sabe leer el comportamiento no verbal de su público. El buen orador tiene conocimiento básico del proceso de la comunicación, que le permite ganar credibilidad de su público con cada mensaje que presenta.

Si pretende impactar a los demás se recomienda lucir con:

ORIGINALIDAD:

El que imita el estilo de otro, no actúa con naturalidad porque los movimientos de éste son torpes y lentos. Lo mas importante es la autenticidad. Los que son originales causan muy buena impresión.

CREATIVIDAD:

El creativo es aquel que **IMPROVISA** sin que se den cuenta y puede alterar el orden de su discurso según le convenga.

DINAMISMO:

Sea siempre dinámico al hablar, pues sus palabras deben pronunciarse con **FUERZA Y EMOCIÓN** provocando la participación en el auditorio.

SOLTURA:

Si actúa siendo genuino, creativo y dinámico, téngalo por seguro que hablará con mucha soltura.

El comunicador eficaz ha desarrollado las habilidades de canalizar su nerviosismo para el beneficio propio, de relajarse, de comprometerse con sus ideas y de cultivar la actitud receptiva hacia otros comunicadores.

EL NERVIOSISMO

Un factor que influye en la percepción que el público tiene de nosotros y de nuestro mensaje es el nerviosismo que todos sentimos al enfrentarnos con un auditorio.

Después del enfrentamiento con el público no es raro oír comentarios como los siguientes.

Mi problema fue el nerviosismo.

Me dio miedo al momento de pasar; mi máximo problema fue el nerviosismo.

Estuve tenso del cuerpo.

Mi problema fueron los nervios y las carreras, es decir, tratar de acabar rápido debido a los nervios.

Me sentí nervioso al pasar al frente y pensar si realmente gustaría el tema, mi personalidad y la forma de dar el discurso.

Estos comentarios reflejan una preocupación común entre todos los que enfrentamos a un público.

Es normal la reacción emocional y física ante situaciones importantes, como es la de la comunicación oral. Estamos arriesgando nuestra reputación al abrirnos ante un público, al demostrarle nuestro punto de vista o tratar de informarle algo. La situación de comunicación oral es importante y por eso nos sentimos nerviosos, nos percatamos del peligro potencial de no quedar bien con el público.

El nerviosismo que sentimos ante el público es una respuesta emocional y física normal que nos indica que estamos enfrentándonos a una situación importante y peligrosa. Ante cualquier situación de peligro respondemos con nerviosismo. Un cazador que se enfrenta con un oso, aunque tenga experiencia en la caza seguramente respondería emocional y físicamente ante esta situación de peligro potencial. El peligro potencial en la situación de comunicación en público es el riesgo de perder la aprobación social, tan importante para cada uno de nosotros si queremos vivir en sociedad.

El hecho de sentir nervios ante la situación de comunicación en público no debe desilusionarnos, sino al contrario. Si nos sentimos nerviosos nos damos cuenta de que somos personas responsables, que respondemos a la situación en forma normal.

El nerviosismo que sentimos es energía que nos está preparando para enfrentarnos al peligro potencial de no

obtener la aprobación social. Sin embargo, debemos saber aprovechar esta energía, porque de otra forma ésta, que podría ayudarnos a lograr la aprobación social, funcionaría en contra nuestra, evitando que presentemos nuestro mensaje de manera adecuada.

RELAJACIÓN

Este es un consejo que es más fácil decir que llevar a cabo. Para poder relajarse en el momento de hacer su presentación, el orador tiene que haber aprendido a relajarse en las múltiples situaciones que se enfrenta en su vida cotidiana. Para esto debe aprender a no presionarse y no dejar que otros lo presionen.

El orador que sabe enfrentarse a la situación de comunicación en público con calma y seguridad se conoce a sí mismo. Reconoce y acepta sus limitaciones, así como sus habilidades.

Es útil para el orador saber que respirar profundo antes de su presentación le ayudaría a relajarse. También se le podría sugerir tensionar sus músculos, para después relajarse. Algunos oradores tienen la costumbre de agarrar con las dos manos fuertemente el podio y luego soltarlo lentamente para así inducir el relajamiento en los músculos. Esas son soluciones inmediatas y es bueno tomarlas en cuenta. Sin embargo, es muy difícil que estas sugerencias ayuden mucho a las personas que generalmente se enfrentan a las múltiples situaciones diarias con tensión y ansiedad. A estas personas les falta madurez.

Responder a las situaciones cotidianas en una forma madura no es fácil. La madurez no es un estado estático al que la persona puede llegar y permanecer así. Lo más que se puede esperar de sí mismo es que generalmente, aunque no siempre, se responderá a las situaciones diarias en una forma calmada, razonada y madura.

Para acostumbrarse a enfrentar las situaciones en una forma razonada, ayuda tener la confianza de una persona madura, generalmente un mayor con quien platicar. La autoexpresión es necesaria para el desarrollo cognoscitivo, social y lingüístico. Y el desarrollo de estas habilidades es lo que diferencia al adulto (a la persona madura), del niño, que por definición es egocéntrico o centrado en sí mismo.

El egocentrismo del niño se debe a su inmadurez tanto física como sociolingüística. En la medida en que tengan oportunidades de expresarse con un adulto, y éste, por medio de preguntas dirigidas lo hace enfrentarse con perspectivas que varían de las que habitualmente percibe, se va alejando de su egocentrismo. Va adquiriendo la habilidad de ver otros puntos de vista además del suyo. Va madurando.

Nuestro desarrollo psíquico, del que depende nuestra madurez, se beneficia por la oportunidad de intercambiar nuestras ideas prematuras, nacientes, con una persona madura, ya sea un pariente, maestro o amigo que nos alienta a expresarlas.

Otro factor que le ayuda a una persona a enfrentar las situaciones de forma tranquila y calmada, es su habilidad para organizarse. Esta habilidad se adquiere al aprender cómo optimizar nuestro tiempo y energía. Hay varios libros útiles que dan orientación sobre cómo organizarse. Sugerimos que el orador los consulte. Saber organizarse le facilitará cumplir con sus obligaciones, de tal forma que evite la tensión y el nerviosismo que tienen su origen en el hecho de que la persona, en apariencia, no ha tenido tiempo suficiente para desempeñar de forma adecuada sus tareas.

No menos importante resulta una buena alimentación. Somos lo que comemos, dice un nutriólogo famoso. Si nos faltan los elementos bioquímicos esenciales para mantener sano nuestro sistema nervioso, es de esperar una conducta errática y nerviosa. Por ejemplo, hay evidencia de que la falta de vitamina B conduce a la esquizofrenia.

Nuestra sociedad moderna urbana, tecnológica, nos provee más fácilmente de productos procesados que,

aunque se conservan más tiempo que los naturales, carecen de elementos nutricionales esenciales. Sin embargo, mucha publicidad se dedica a convencernos de que estos productos son nutritivos. Al respecto, es muy conveniente informarnos sobre nutrición para poder juzgar y consumir aquellos productos que en realidad nos mantengan sanos física y por consiguiente, psicológicamente. Hay varios libros básicos que informan sobre nutrición. Se sugiere que el orador los consulte.

COMPROMISO CON LAS IDEAS

De hecho, la persona que se siente tan nerviosa que no puede enfrentarse con un público es muy egoísta. La mejor definición de la enfermedad nerviosa es terco egocentrismo.

Quien cree estar imposibilitado para hablar en público o rehuye enfrentarse con la situación de comunicación oral está demasiado centrado en sí mismo. Le preocupa cómo se ve ante el público. Tal vez le preocupa su apariencia física, que esté cojo, tuerto o calvo, o que no esté vestido a la última moda. Las personas que se preocupan demasiado en cómo están quedando con el público no pueden al mismo tiempo estar pensando en el mensaje que presentan. Su energía y atención están dirigidas a la preocupación centrada en su propia persona. Al estar pensando en nosotros mismos y cómo nos verá el público, nos ponemos nerviosos. Estamos conscientes de nosotros mismos, nos preocupamos de cómo nos está viendo el público. Sentimos estar en el centro de las miradas.

Si podemos lograr comprometernos con nuestras ideas, si logramos convencernos de que tenemos un mensaje importante que queremos compartir con el público, desviaríamos la atención que mantenemos en nosotros mismo hacia el mensaje que estamos presentando.

De esta forma, dedicaríamos nuestra energía y atención al mensaje y no nos pondríamos nerviosos. Nuestro pensamiento estaría dirigido a un objeto: al mensaje y a nuestra tarea de compartirlo con el público. No podemos estar conscientes de estar nerviosos y al mismo tiempo concentrarnos en nuestro mensaje y la tarea que nos enfrenta. Por consiguiente, no estaríamos experimentando este terco egocentrismo que es indicación de la enfermedad nerviosa.

¿Cómo lograremos convencernos de la importancia de nuestras ideas? Para esto necesitamos ser personas maduras y tener conocimiento profundo de la significación de nuestras ideas.

Para considerar nuestras ideas a la luz de estas preguntas se requiere que hayamos desarrollado madurez en el pensamiento. Asimismo es preciso tomar el tiempo necesario para asimilar información y reflexionar.

Hoy es difícil encontrar tiempo para la reflexión, pues existen muchas obligaciones, tareas, trabajos y horarios completos. Parece, y así es, que siempre estamos corriendo de manera enloquecida. Quien actúa así y nunca tiene tiempo para asimilar sus ideas y reflexionar sobre ellas y su significación, no puede tener conocimiento profundo de tales ideas. Esta persona no puede ser buen oradora porque le falta la seguridad en sí misma, algo que viene de la madurez, de haber reflexionado sobre sus ideas y sobre la importancia de éstas para la sociedad en que vive. Sin embargo, se debe tener cuidado de no caer en extremos. No debemos exagerar la importancia de nuestras ideas. Son los fanáticos, los creyentes verdaderos, quienes caen en el extremo opuesto al del egocentrismo por apatía y desinterés. El fanático exagera la importancia de sus ideas; en realidad tampoco tiene conocimiento profundo de ellas, porque no las puede ver de manera objetiva en relación con su público. No puede juzgar las limitaciones de lo que puede lograr de un público, pues quiere lograr demasiado; está egocéntrico que sólo le importa su idea y no lo que pueda informar o persuadir al público.

El neurótico frecuentemente es una persona que tiene las aspiraciones demasiado altas para su capacidad. El estudiante que espera salvar al mundo con su discurso está fuera de la realidad

Para comprometernos con nuestras ideas debemos considerar las limitaciones que nos imponen la situación y

público. Si somos personas maduras, si hemos reflexionado sobre nuestras ideas, sabemos qué podemos lograr dentro de estas limitaciones.

LA ACTITUD RECEPTIVA

Seguramente has estado presente alguna vez en la ponencia de un orador nervioso. Habrás notado, que, como miembro del público, también te pones nervioso y que el público se mueve nerviosamente. La razón de esto es que cuando el orador se siente nervioso, lo transmite al público y motiva que el mismo público sienta ansiedad por la inseguridad del orador.

Quizás hayas notado alguna vez, al hablar frente a un grupo, que hay algunas personas que parece gustarles lo que estás diciendo. Demuestran su interés tal vez al asentir con la cabeza o inclinar el cuerpo un poco hacia delante. Por otra parte, quizá te hayas fijado en otras personas muy gruñonas que parece que nos quieren matar con la vista. Lógicamente, tendemos a dirigirnos a aquellas personas que nos demuestran una actitud de aceptación y evitar la mirada de las que demuestran una actitud de rechazo.

La persona con conocimiento de comunicación sabe portarse como miembro de un público, de tal forma que ayuda a aliviar la tensión del orador en vez de aumentarla. Por medio de una expresión facial agradable, y tal vez movimientos de la cabeza apenas perceptibles que muestran aceptación, se puede comunicar una actitud favorable y alentadora al orador. Un buen orador también es un buen miembro del público. Sabe hacer sentir cómodos a los otros, ya sea que esté frente a un público comunicándole un mensaje o, como miembro de éste, recibiendo.

PRESENTACIÓN DE UN ORADOR O COMUNICADOR

Deben considerarse dos aspectos importantes cuando se está enfrente de un auditorio: **EL PORTE Y EL VESTUARIO**. La mayoría de aspirantes a participar con una pieza oratoria tienen la creencia que pueden capturar la atención, si hablan frases bonitas. El orador o comunicador puede estar muy bien preparado; pero, si no se presenta adecuadamente delante de su público provocará desinterés. Los asistentes son muy minuciosos y exigentes con la persona que ven al frente, no perdonan ni un solo detalle.

Entendemos, **POR PORTE**; la postura o apariencia de un individuo. Cuando se esté de pie en un escenario, en el caso de los varones las piernas deben quedar levemente separadas; mientras que las damas un pie un poco adelante del otro. Esta posición le permitirá girar a la derecha o izquierda si así lo desea el disertante. No se ve bien el parado como si fuera a desenfundar una pistola o como si bajara de un caballo; tampoco pararse tan rígido o tieso como un poste; ni muy agachado que le salga joroba. **LAS MANOS**, no deben colocarlas en la cadera, ni adentro de los bolsillos porque da la apariencia de estar desafiando; simplemente olvídense de las manos.

Al referirnos, **AL VESTUARIO NO SE PRETENDE QUE NUESTRO LECTOR IMAGINE PRENDAS DE GRAN VALOR**. La idea es que conciba un arreglo elegante y sencillo, no de llamar exageradamente la atención porque podría distraer de lo que se está hablando. El que viste informal cuando las circunstancias no lo ameritan no se ve elegante y baja el nivel de aceptación por parte del oyente. Lo ideal es vestir formal o semi-formal de acuerdo a la ocasión y al estado del tiempo. En un clima caluroso no se podrá lucir con saco y corbata, en un clima frío debe vestirse abrigado porque puede resfriarse. Lo que no es conveniente es verse desarreglado porque será motivo de burla.

LA MIRADA

Repetidas veces, escuchamos pronunciar de parte de los expositores la siguiente frase: Yo nunca miro a mi público, sólo veo cabezas o hacia un punto de fuga para no avergonzarme o bien equivocarme. ¿Cuál es la solución? Lo mas lógico es que se esta cometiendo una gran equivocación. Usted debe mantener contacto

visual todo el tiempo con su auditorio; de lo contrario, provocaría aburrimiento y alguien podría retirarse antes de que termine su discurso.

La atención de un público se mantiene mediante observar detenidamente a cada uno de los participantes: Viendo de izquierda a derecha, de derecha a izquierda, de atrás hacia delante. De tal manera, que converse con ellos. Sólo así, podrá darse cuenta si realmente está interesando con su plática. Puede parecer que esto fuera un diálogo. Sin embargo, el conferencista cuando plantea una pregunta a la general, él inmediatamente la responde después de unos breves segundos.

Si en el transcurso de un discurso alguna persona bosteza o cabecea, puede mirarlo fijamente a los ojos y plantearle una pregunta para volver a capturar su atención. Si el grupo es muy numeroso, diríjase a ellos por sectores.

Es indispensable, contemplar, observar y examinar a nuestro auditorio. El comunicador u orador necesita tener un amplio conocimiento de el.

LOS GESTOS

Un gesto es un movimiento de las facciones que expresa un estado de ánimo, es un aspecto o semblante que puede ser agradable o desagradable. No siempre se necesita pronunciar alguna palabra para dar un mensaje; porque para ello las facciones del rostro hablan por nosotros. Basta con fruncir el ceño para aparentar un enojo o guiñar el ojo y sonreír, para demostrar que se está contento.

Un orador o comunicador siempre debe mostrar su mejor semblante, nunca debe dar la apariencia de estar en contra de su público, porque esto crearía un rechazo absoluto. También, debe tomarse en cuenta el papel que él está jugando; pues, aparte de transmitir un mensaje se espera que incite simpatía. Procure brindar siempre una sonrisa amable, no sarcástica ni fingida.

Por eso es importante para el comunicador hablar con fervor con ímpetu, contagiar e impresionar a su público y debe hacerlo con los ojos, boca, manos y todo el cuerpo.

LA VOZ

Es la cualidad que posee el ser humano para comunicarse, es un instrumento muy valioso que debemos cuidar. Es el arma más poderosa de un comunicador.

Con el tono de voz se atrae la atención, se hace énfasis en una frase que se habla y se tocan las emociones de un auditorio. Para capturar la atención podemos bajar el volumen de voz, al hacer énfasis en lo que se dice se eleva el volumen. Pero no olvide percatarse que el último de la fila escuche.

LA DICCIÓN

Es la pronunciación correcta de las palabras y la falta de ella defórma el lenguaje. Podemos catalogar la falta de dicción, como la pereza mental que tiene el individuo de expresarse bien. Puede ocurrir también, cuando se hace una lectura improvisada y se lee con mayor velocidad.

Preguntas para evaluación de ideas en un discurso

¿Que importancia tienen estas ideas hoy en día?

¿Cómo se relacionan estas ideas con las necesidades materiales, psicológicas y espirituales del público?

¿En que forma podrían influir mis ideas en las actitudes y conducta del público?

¿En qué forma podrían influir mis ideas en las actitudes y conducta del público?

¿En el pasado estas ideas han desempeñado un servicio útil?

Si se aceptan estas ideas, ¿cómo se cambiarán los asuntos contemporáneos.

PRESENTACIÓN DE UN ORADOR O COMUNICADOR

Deben considerarse dos aspectos importantes cuando se está enfrente de un auditorio: **EL PORTE Y EL VESTUARIO**. La mayoría de aspirantes a participar con una pieza oratoria tienen la creencia que pueden capturar la atención, sí hablan frases bonitas. El orador o comunicador puede estar muy bien preparado; pero, si no se presenta adecuadamente delante de su público provocará desinterés. Los asistentes son muy minuciosos y exigentes con la persona que ven al frente, no perdonan ni un solo detalle.

Entendemos, **POR PORTE**; la postura o apariencia de un individuo. Cuando se esté de pie en un escenario, en el caso de los varones las piernas deben quedar levemente separadas; mientras que las damas un pie un poco adelante del otro. Esta posición le permitirá girar a la derecha o izquierda si así lo desea el disertante. No se ve bien el parado como si fuera a desenfundar una pistola o como si bajara de un caballo; tampoco pararse tan rígido o tieso como un poste; ni muy agachado que le salga joroba. **LAS MANOS**, no deben colocarlas en la cadera, ni adentro de los bolsillos porque da la apariencia de estar desafiando; simplemente olvídense de las manos.

Al referirnos, **AL VESTUARIO NO SE PRETENDE QUE NUESTRO LECTOR IMAGINE PRENDAS DE GRAN VALOR**. La idea es que conciba un arreglo elegante y sencillo, no de llamar exageradamente la atención porque podría distraer de lo que se está hablando. El que viste informal cuando las circunstancias no lo ameritan no se ve elegante y baja el nivel de aceptación por parte del oyente. Lo ideal es vestir formal o semi-formal de acuerdo a la ocasión y al estado del tiempo. En un clima caluroso no se podrá lucir con saco y corbata, en un clima frío debe vestirse abrigado porque puede resfriarse. Lo que no es conveniente es verse desarreglado porque será motivo de burla.

LA MIRADA

Repetidas veces, escuchamos pronunciar de parte de los expositores la siguiente frase: Yo nunca miro a mi público, sólo veo cabezas o hacia un punto de fuga para no avergonzarme o bien equivocarme. ¿Cuál es la solución? Lo mas lógico es que se esta cometiendo una gran equivocación. Usted debe mantener contacto visual todo el tiempo con su auditorio; de lo contrario, provocaría aburrimiento y alguien podría retirarse antes de que termine su discurso.

La atención de un público se mantiene mediante observar detenidamente a cada uno de los participantes: Viendo de izquierda a derecha, de derecha a izquierda, de atrás hacia delante. De tal manera, que converse con ellos. Sólo así, podrá darse cuenta si realmente está interesando con su plática. Puede parecer que esto fuera un diálogo. Sin embargo, el conferencista cuando plantea una pregunta a la general, él inmediatamente la responde después de unos breves segundos.

Si en el transcurso de un discurso alguna persona bosteza o cabecea, puede mirarlo fijamente a los ojos y plantearle una pregunta para volver a capturar su atención. Si el grupo es muy numeroso, diríjase a ellos por sectores.

Es indispensable, contemplar, observar y examinar a nuestro auditorio. El comunicador u orador necesita tener un amplio conocimiento de el.

LOS GESTOS

Un gesto es un movimiento de las facciones que expresa un estado de ánimo, es un aspecto o semblante que puede ser agradable o desagradable. No siempre se necesita pronunciar alguna palabra para dar un mensaje; porque para ello las facciones del rostro hablan por nosotros. Basta con fruncir el ceño para aparentar un enojo o guiñar el ojo y sonreír, para demostrar que se está contento.

Un orador o comunicador siempre debe mostrar su mejor semblante, nunca debe dar la apariencia de estar en contra de su público, porque esto crearía un rechazo absoluto. También, debe tomarse en cuenta el papel que él está jugando; pues, aparte de transmitir un mensaje se espera que incite simpatía. Procure brindar siempre una sonrisa amable, no sarcástica ni fingida.

Por eso es importante para el comunicador hablar con fervor con ímpetu, contagiar e impresionar a su público y debe hacerlo con los ojos, boca, manos y todo el cuerpo.

LA VOZ

Es la cualidad que posee el ser humano para comunicarse, es un instrumento muy valioso que debemos cuidar. Es el arma más poderosa de un comunicador.

Con el tono de voz se atrae la atención, se hace énfasis en una frase que se habla y se tocan las emociones de un auditorio. Para capturar la atención podemos bajar el volumen de voz, al hacer énfasis en lo que se dice se eleva el volumen. Pero no olvide percatarse que el último de la fila escuche.

LA DICCIÓN

Es la pronunciación correcta de las palabras y la falta de ella defórma el lenguaje. Podemos catalogar la falta de dicción, como la pereza mental que tiene el individuo de expresarse bien. Puede ocurrir también, cuando se hace una lectura improvisada y se lee con mayor velocidad.

Preguntas para evaluación de ideas en un discurso

¿Que importancia tienen estas ideas hoy en día?

¿Cómo se relacionan estas ideas con las necesidades materiales, psicológicas y espirituales del público?

¿En que forma podrían influir mis ideas en las actitudes y conducta del público?

¿En qué forma podrían influir mis ideas en las actitudes y conducta del público?

¿En el pasado estas ideas han desempeñado un servicio útil?

Si se aceptan estas ideas, ¿cómo se cambiarán los asuntos contemporáneos.