

## PRÓLOGO

La expresión oral sigue siendo una asignatura pendiente de nuestro sistema educativo. Se insiste más en la enseñanza de la escritura, al mismo tiempo que la lectura. En la expresión escrita, además de su dimensión instrumental (caligrafía, velocidad, legibilidad...), interesan la gramatical y la literaria, que se concretan en el quehacer escolar, principalmente a través de la ortografía, la redacción o la composición escrita.

Ahora bien, el lenguaje, como capacidad específicamente humana de comunicar emociones e ideas, tiene en el aspecto oral su manifestación esencial. Es una de las capacidades del hombre más importantes y útiles para la comunicación y convivencia social. Escuchar, exponer y dialogar son competencias esenciales para la interacción verbal, que adquieren su máxima eficacia cuando la persona exterioriza, de modo coherente y sintético, su propio pensamiento, utilizando el vocabulario adecuado en cada situación; cuando habla con naturalidad y correcta articulación y entonación o cuando se expresa, de forma original y estética, a través de la narración o la descripción.

En los vigentes currículos oficiales de la enseñanza básica, se potencian la conversación y la exposición hablada e incluso se con-

templa la lectura expresiva y la dramatización. En los programas de bachillerato figura la producción de textos orales relativos al ámbito académico o de los medios de comunicación y la elaboración de exposiciones orales, documentadas y con un vocabulario riguroso, que proporcione al alumno los rudimentos del discurso científico. Sin embargo, no se enseña a hablar en público; a hacerlo con elegancia y elocuencia, para informar, deleitar o persuadir a un auditorio. Falta una adecuada práctica de la entonación, de la inflexión de la voz adaptada a cada circunstancia. Tampoco se cultiva el lenguaje no verbal natural, que es el que se transmite por medio de los movimientos o los gestos corporales. Esta expresión tiene también gran importancia y debe ser, asimismo, objeto de entrenamiento, para conseguir transmitir a nuestros interlocutores exactamente lo que queremos. Con ello podremos cumplir la primera acepción que del término *comunicación* que da la Real Academia Española: “Hacer a otro partícipe de lo que uno tiene”.

Además de la trascendencia que una buena expresión oral y corporal tiene en la vida ordinaria, aprender a hablar en público debería ser obligatorio en el sistema educativo. La mayoría de los alumnos van a precisar de esta técnica en su futura vida profesional o simplemente personal. Cualquiera persona se ha visto, en el momento menos pensado, en la necesidad de dirigirse a un grupo. Dar la bienvenida a unos congresistas, presentar los resultados de un proyecto, realizar una ponencia, destacar los méritos de un homenajeado o hacer un brindis en un banquete, son sólo algunos ejemplos.

En nuestro país se nos inculca desde niños un auténtico pánico a expresarnos ante un auditorio o a hacer el ridículo, lo cual acaba convirtiéndose en un complejo que produce angustia e incluso una fobia insalvable. Palidez, sudores, temblor, sequedad de boca o pérdida de memoria son algunas de sus manifestaciones. Por ello, asistimos con frecuencia a intervenciones públicas desastrosas, aburridas o incluso pintorescas. Personas que tienen que leer su discurso porque son incapaces de improvisar, que no siguen una estructura coherente en su exposición, que se ponen nerviosas y no pueden utilizar un lenguaje corporal natural mirando directamente al auditorio, que

van deprisa sin entonación ni control de las pausas, etc. Políticos que, sin ninguna formación previa, se encuentran de repente interviniendo en mítines o en cámaras legislativas. Sus meteduras de pata son a veces tan graves que los máximos responsables de los partidos políticos no deberían permitir que ninguna persona se incorporase al servicio público sin haberse preparado con antelación.

El temor a hablar en público y, sobre todo, la falta de formación para hacerlo adecuadamente, provoca que muchos buenos profesionales escapen, a toda costa, de estas situaciones, lo cual puede ser muy perjudicial para su trabajo y para su promoción profesional. Sin embargo, si se aprende a intervenir correctamente ante un auditorio y se pierde el miedo, esta actividad puede dejar de ser una tortura y convertirse en una satisfacción para todos, empezando por el propio orador. La experiencia es muy importante, pero previamente es necesario un buen aprendizaje y entrenamiento, sobre todo teniendo en cuenta que estamos en una sociedad en la que el tiempo es un bien muy preciado. Esenciales serán, por lo tanto, la motivación y capacidad de síntesis. Hay que conectar con el auditorio y evitar a toda costa aburrirlo.

Es cierto que unas personas tienen mayor capacidad de comunicación que otras, pero ello no significa que alguien pueda decir “yo no valgo para esto” o “yo soy incapaz”. Como ya hemos apuntado, es más un problema de timidez que de preparación. Se debe empezar ganando confianza, liberándose de los complejos y prejuicios acumulados desde la niñez. La voz también es fundamental. Hay que entrenarla a base de esfuerzo y práctica. Su riqueza de matices y posibilidades es decisiva a la hora de hablar en público. Afirman expertos que la opinión que se forma un auditorio del orador que les habla depende, en gran medida, del tono y modulación de su voz. Evidentemente, es necesario preparar bien el discurso. En primer lugar, si es posible, seleccionando uno que sea motivador; en segundo, estudiándolo y estructurándolo. Se debe observar directamente al público, sin preocuparse demasiado de sus reacciones en los primeros minutos y, si es posible, conseguir que también participe. El inicio de la intervención es muy importante para predisponer favorablemente al auditorio.

La charla no debe ser leída; es uno de los errores que más molesta y aburre al público. Además, actualmente es posible utilizar nuevas tecnologías, que sirven de motivación y guión al mismo tiempo. Los *Power Point*, vídeos y diapositivas despiertan el interés del público y nos ahorran muchas palabras a la hora de explicar o facilitar datos. Por supuesto, la ponencia debe ser ensayada con antelación delante de amigos o familiares e incluso con un espejo enfrente, con el fin de emplear un correcto lenguaje corporal que permita sentirse relajado y a gusto. Es de gran trascendencia utilizar adecuadamente las pausas y los silencios. Si se manejan bien permiten ocultar el nerviosismo, pensar e incluso controlar el tiempo. Debe hablarse con claridad, evitando la monotonía y proporcionando a la exposición la entonación adecuada. Es evidente que todo esto se irá dominando con la práctica. Sin lugar a dudas, la experiencia es la que aporta seguridad y, además, nos ayuda a encontrar nuestro propio e intransferible estilo. El objetivo final es hablar en público con firmeza, claridad y éxito, acostumbrándose a pensar mientras se habla. Reglas de oro son la naturalidad y la brevedad, las cuales, aunque parezca mentira, resultan muy difíciles de lograr.

Para aprender todas estas técnicas de comunicación existen centros especializados de formación, cursos, programas de postgrado, páginas web y muy diversas publicaciones. Una de las más completas y prácticas es ésta que, lector, tiene en sus manos. Su título, *Técnicas para hablar en público; Guía para una comunicación eficaz*, nos indica claramente su contenido. Es un completo manual que, sin olvidar los fundamentos teóricos de la comunicación, se convierte en una guía útil para que cualquier persona que lo necesite pueda mejorar su comunicación y sus intervenciones en público. En una obra que fomenta el orden, la claridad y la brevedad, éstas no deben faltar. Por ello, hay un índice amplio, claro y bien organizado, que nos permite localizar fácil y rápidamente cualquier dato o técnica. Consta de seis grandes apartados: la comunicación, organización del acto, el orador, comunicación oral, comunicación no verbal y material complementario. Tiene dos anexos: uno con ejercicios vocales, físicos y respiratorios; y otro con la definición de términos relativos al discurso. Finaliza con una

buena bibliografía en la que destaca la exhaustiva relación de páginas en Internet.

Su sencillez y claridad, sin renunciar a una sólida base conceptual, hacen de este libro un manual práctico para todo tipo de público. Desde el alumno de enseñanza secundaria o universitaria, al profesional que busca soluciones rápidas y eficaces a sus problemas de comunicación en público. Seguro que también es de gran utilidad para el político que, como ya hemos señalado, se encuentra con responsabilidades de intervención en público sin una previa capacitación. Satisfará, en fin, a muchas personas que, en una sociedad de la información y la comunicación, quieren o necesitan conocer las técnicas y recursos utilizados por los media y los grandes personajes actuales.

Los autores de esta obra, María del Mar Castro Maestre y Luis López García, son buenos conocedores del tema. Por formación y por profesión. Ambos son expertos en comunicación y protocolo, ámbitos de gran interés y demanda en la actualidad. Trabajan tanto para la empresa privada como para la pública, en las cuales vienen impartiendo cursos de formación especializados en comunicación, protocolo o marketing.

Para Mar y Luis, merecidas felicitaciones y deseos de éxito por este buen trabajo.

**Celso Currás Fernández**

Exconselleiro de Educación y Ordenación  
Universitaria de la Xunta de Galicia

## CAPÍTULO 1

# La comunicación

*“Lo que se sabe sentir, se sabe decir”*

Don Quijote de La Mancha

**S**iempre estamos comunicando. ¿Puedes imaginarte un mundo sin comunicación? Está claro que no, ya que siempre estamos comunicando: comunicamos cuando decimos y también cuando no decimos. Tanto la acción como la inacción son comunicativas. En este último caso estarías comunicando que no quieres comunicar.

¿Y si la comunicación entre las personas dejase de funcionar? Sin información sobre el *qué*, el *quién*, el *cómo*, el *cuándo*, el *dónde* y el *por qué* todos los ciudadanos del mundo nos encontraríamos perdidos frente a un sinnúmero de personas, de actividades, marcas, productos y servicios que no nos aportarían nada en concreto, ya que no recibiríamos ninguna información sobre ellos ni las ventajas que nos ofrecen.

Esta situación exige a los profesionales y a las empresas el máximo cuidado sobre su actividad comunicativa. La imagen es sólo un reflejo de lo que somos y hacemos. Lejos de percibir esta situación como una amenaza, hay que ser capaz de beneficiarse de las grandes posibilidades que ofrece la comunicación.

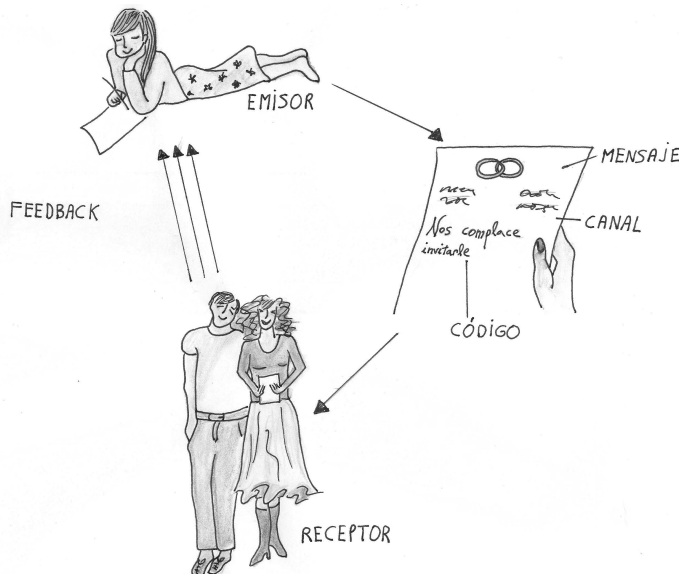
## El proceso de comunicación

Se necesitan dos condiciones fundamentales para una buena comunicación: tener algo que decir y decirlo de manera que se entienda. El término *comunicación* tiene su raíz en la palabra latina *comunicis*, que significa *común*, que a su vez quiere decir “poner a la luz de todos”. Su definición formal es la siguiente: proceso de emisión y recepción de mensajes.

Comunicación es el intercambio de información entre un hablante y un oyente que utilizan la misma lengua. Es decir, el intercambio de información entre un emisor y un receptor que utilizan el mismo código. ¿Qué es lo que tiene en común este proceso con nosotros? Todo. Comunicarse es vivir, sin la comunicación no podemos concebir nuestra existencia. Representa la forma de expresarnos y dar a conocer nuestras ideas ante los demás. El hombre tiene la necesidad de comunicarse para sobrevivir, ya sea comunicándose de forma oral, escrita, gestual...

## Los elementos del proceso de comunicación

En la comunicación todos los elementos son importantes y absolutamente imprescindibles. Si cualquiera de ellos faltara, el proceso quedaría incompleto y la comunicación no se desarrollaría<sup>1</sup>. Para que exista la comunicación deben participar varios elementos:



- **Emisor.** Eres tú, la persona que abre el proceso comunicativo. Has de tener en cuenta aspectos como que el contenido de tu mensaje sea comunicable, que pueda interesar al receptor, que el lenguaje se adapte al público o que la ocasión sea la más propicia.
- **Receptor.** Es el destinatario de tu mensaje. Para que la comunicación se lleve a cabo eficazmente, el receptor debe presentar una actitud previa de receptividad, descifrar e interpretar el mensaje que quieres comunicar y responder de alguna manera. Cuando tienes una conversación con otra persona, sois alternativamente emisor y receptor.
- **Mensaje.** Es el contenido que quieres transmitir, el conjunto de ideas, sentimientos y acontecimientos expresados que deseas hacer llegar al receptor. Así que lo primero que hay que tener para que exista la comunicación es *algo* que se desee transmitir.
- **Código.** Es el conjunto de signos y símbolos que utilizas para transmitir tu mensaje. Es fundamental que compartas el mismo código que tus receptores para que el mensaje se interprete correctamente, ya que si no se entiende el mensaje entonces no existe comunicación. Hay diferentes tipos de códigos que las personas utilizan a diario para transmitir y comunicar mensajes: lingüísticos (lenguaje oral o escrito, como el idioma) o no lingüísticos (no necesitan del lenguaje, pero tanto el emisor como el receptor deben conocer su significado). También pueden ser visuales (se ven, pero no se leen, como las señales de tráfico), gestuales (el emisor hace gestos con su cuerpo para comunicarse, como el lenguaje de los sordomudos) o auditivos (sirenas, campanas).
- **Canal de transmisión.** Es el medio físico a través del cual se canaliza el mensaje codificado: el aire para comunicarte oralmente, el espacio, el papel, la línea telefónica, Internet...
- **Feedback<sup>2</sup>.** Es la interacción entre el emisor y el receptor, que se produce cuando éste último emite una respuesta al mensaje

---

<sup>1</sup> [http://www.proyectosalohogar.com/Sagrado\\_contenido/El\\_codigo.htm](http://www.proyectosalohogar.com/Sagrado_contenido/El_codigo.htm).

<sup>2</sup> Retroalimentación: acción/reacción. Interacción entre emisor y receptor.



recibido. Representa la variable que va a medir la efectividad del proceso de comunicación: todo acto comunicacional no estará completo si no existe una retroalimentación, o sea, que el receptor debe enviar al emisor una señal indicando que ha recibido de forma correcta el mensaje y que lo ha entendido. En este momento, el receptor se convierte en emisor y el que antes era emisor pasa a ser el receptor de su mensaje.

- **Interferencias.** A veces existe una gran diferencia entre el mensaje que se quiere emitir y lo que realmente capta el receptor. Se debe vigilar la aparición de ciertas interferencias (*ruido*) que deforman el mensaje y provocan una disminución de la eficacia de la comunicación. Este *ruido* puede deberse a fallos de percepción, a sentimientos, al rol o la personalidad del receptor, a su grado de formación e, incluso, a su entusiasmo o empatía hacia emisor.

## Las formas de expresión

En el proceso comunicativo no sólo entran los argumentos escritos o hablados, también existen una serie de habilidades sociales y pautas de comportamiento que harán tener mayor o menor éxito en el discurso. Por ello, siempre hay que tener en cuenta las diferentes formas de llegar al público que nos ofrece la comunicación: la oral, la gestual y la escrita. Cada vez que haya que comunicar algo se debe seleccionar el canal apropiado.

La comunicación demanda tener algo que decir y decirlo de forma que se entienda claramente. La expresión oral, espontánea o cuidadosamente estudiada y practicada, está en función de la habilidad comunicativa de cada persona.

Se distinguen dos formas de expresión:

1. Expresión verbal, que incluye:
  - Expresión oral.
  - Expresión escrita.
2. Expresión no verbal.

## **Expresión verbal oral**

La comunicación oral es aquella que tiene como medio de transmisión el aire y como código un idioma, sin hacer uso de la escritura, de signos, de gestos o señales, sino utilizando únicamente la voz para transmitir una información. Se caracteriza por ser natural, espontánea y efímera y necesita de la presencia de un emisor en el momento de la charla en el mismo lugar. Implica desarrollar la capacidad de escucha. Dicción, emotividad, fluidez, volumen y entonación son las principales cualidades que la caracterizan.

Una eficiente expresión oral, dinámica, atractiva e interesante, requiere emplear destrezas relativas a la expresión: el lenguaje y el estilo empleado, la elocución, la dicción y articulación de las palabras, el énfasis, la entonación... y el lenguaje gestual. La configuración básica de la comunicación integra las tres disciplinas: lingüística, paralingüística y quinesia. Cada uno de estos métodos los trataremos de capítulos específicos dedicados al orador, la comunicación oral y la comunicación no verbal.

La expresión oral con emisor múltiple es la conversación, generadora del diálogo. En función de su formato o intención adopta distintas apariencias como la entrevista, la encuesta, el coloquio, el debate o la tertulia.

Formas de expresión verbal con hablante único son:

- **Disertación.** Destaca su finalidad de información y divulgación. Dentro de ésta se distingue la charla, dirigida a un público reducido y ofrecida en un tono informal y un lenguaje coloquial.
- **Discurso.** Caracterizado por su propósito persuasorio. Puede ser narrativo, descriptivo, expositivo y argumentativo.

## **Expresión verbal escrita**

La expresión escrita hace referencia a la producción del lenguaje escrito, para lo cual recurre al lenguaje verbal y a técnicas no orales: tonales, gráficos, fónicos, semánticos... Integra dos componentes: el

objetivo, el tema que se expone; y el subjetivo, o sea, cómo se plantea. La comunicación escrita aumenta las posibilidades expresivas y la complejidad gramatical, sintáctica y léxica con respecto a la oral.

A diferencia de esta última, la expresión escrita, no está sometida a los conceptos de espacio y tiempo; es permanente, estudiada y reclama planificación. Una de las cualidades que la singularizan es la ausencia de un emisor directo y concreto. La interacción entre el emisor y el receptor no se produce en el momento en el que se escribe y en el mismo espacio, permanece en el tiempo e incluso puede llegar a no producirse nunca.

La escritura puede ser personal, expresiva, creativa, funcional, informativa, persuasiva, convincente, deductiva, etc. Se distinguen cinco tipos de escritos básicos: el diálogo, la narración, la descripción, la argumentación y la exposición.

El texto escrito goza de las siguientes propiedades básicas:

- **Reflexión.** El autor de un escrito delibera sobre la forma que tomarán sus relatos, pudiendo modificarlos y corregirlos a su antojo.
- **Coherencia.** Un escrito es coherente si sus distintas partes “están al servicio de la totalidad, teniendo en cuenta el tipo de texto que es y su situación comunicativa”<sup>3</sup>.
- **Cohesión.** Un relato está cohesionado si las distintas piezas que lo conforman están coordinadas entre sí mediante “*deixis* o señalamientos espaciales, personales o temporales; alusiones; conectores, repeticiones...”<sup>4</sup>.

### **Expresión no verbal**

La expresión no verbal corresponde al lenguaje corporal o gestual y sirve para contradecir, complementar o reforzar tanto la comunicación verbal como la escrita, proporcionando señales informativas. Este tipo de comunicación es muy importante, ya que aporta infor-

---

<sup>3</sup><sup>4</sup> <http://merinoylaciencia.blogspot.com/2010/05/expresion-escrita.html>.

mación acerca de las emociones y las verdaderas intenciones que verbalmente no pueden expresar tus interlocutores.

La comunicación gestual se caracteriza por su involuntariedad y su inevitabilidad y por la necesidad de ser apreciada en su contexto, observando la coherencia entre los distintos gestos interpretados, analizando su congruencia y valorando su consistencia.

Existen varios sistemas de comunicación no verbal:

- **Sistemas primarios.** Directamente implicados en el desarrollo de la comunicación.
  - *Quinesia.* Estudia el lenguaje corporal no oral. Es el más desarrollado de los procedimientos de la comunicación no verbal. Complementa y/o sustituye a la palabra.
  - *Paralenguaje.* Analiza las cualidades de la voz (incluidas pausas y silencios) y sus elementos emocionales.
- **Sistemas secundarios.** Modifican o refuerzan los elementos del sistema de primer nivel.
  - *Proxemia.* Observa el valor expresivo del comportamiento no verbal de las personas referente al uso del espacio.
  - *Cronemia.* Examina la concepción y estructuración en el uso del tiempo.
  - *Tactesia.* Profundiza en el lenguaje del tacto y del contacto. Constituye el aspecto más básico y elemental de la comunicación no verbal.

## Los objetivos de la comunicación

El objetivo de una charla no es sólo el transmitir un mensaje, sino también cautivar e interesar al público<sup>5</sup>. La eficacia de la misma no se medirá, tanto por la cantidad de información que se pueda transmi-

---

<sup>5</sup> *Guía práctica para hablar bien en público y comunicarse eficazmente.* José María Martínez Selva. Dostavat, Madrid, 1994.