

**APRENDER A HABLAR EN PÚBLICO**

EXTRACTOS DEL LIBRO DEL MISMO TÍTULO ESCRITO POR MALCOLM PEEL

Paloma Fernández Sánchez  
Diciembre 2004

## **Introducción**

*Hablar en público es algo que preocupa y pone nervioso a casi todas las personas, incluso a aquéllas que lo hacen con regularidad como parte de su trabajo. A la gente le preocupa la posibilidad de “hacer el ridículo”, “atascarse”, “no encontrar la palabra adecuada” o “no saber qué hacer con las manos”. Pero el verdadero problema es la preocupación en sí, no la forma que adopte.*

No hay reglas universales para combatir el miedo escénico, pero intentaremos dar unas pautas básicas que nos ayuden a sobrellevarlo. **La clave es una buena preparación.**

## **PRIMER PASO: PREPARACIÓN BÁSICA**

Es el punto clave, desde el momento en que, con una preparación adecuada, en cada momento sabremos como reaccionar, conocemos cuáles son los problemas, nuestros puntos fuertes, nuestras limitaciones y por lo tanto podemos estar preparados para enfrentarlos. Además al conciencia de estas limitaciones, ganamos en seguridad, sabemos donde somos más fuertes y dónde flojeamos, así pues podemos sacar ventaja de nuestras buenas facultades para compensar nuestros puntos débiles.

*Los problemas a los que nos enfrentamos cuando hemos de hablar en público pueden ser eliminados, o por lo menos reducidos, mediante una concienzuda preparación.*

### **Preparación básica**

Podríamos establecer cuatro puntos básicos

Analizar las circunstancias en que hablaremos en público.

Obtener un perfil del público que se espera que asista

Informarse sobre el local en que debe hablarse.

Y el más importante de todos (especialmente en nuestro contexto)

**Definir nuestra meta y objetivos.**

### **Análisis de las circunstancias**

*El enfoque básico de la presentación oral y del hablar en público no varía según las circunstancias a las que debemos enfrentarnos; sien embargo, el tipo y la cantidad de material, los medios de ayuda y los métodos que escogemos y el nivel al que presentamos nuestro material dependerán de la naturaleza de dichas circunstancias.*

Aquí tenéis una serie de preguntas que os pueden ayudar en esta primera etapa. He recalcado en negrita las que considero más pertinentes para el contexto académico en el que nos estamos moviendo, aunque mantengo todas porque la idea es que aprendáis a hacer presentaciones en público en general, no sólo del trabajo de este curso.

*¿Qué organización celebra el acto?.*

***¿Cuáles son los objetivos de esa organización?.***

*¿Cuál es la naturaleza del acto?.*

***¿Cuál será el nivel de informalidad del actos?.***

*¿Por qué se me ha pedido que hable?.*  
*¿Qué se espera de mí?.*  
***¿Habrá más oradores? De ser así , ¿quiénes serán? ¿Qué temas abordarán? ¿Hablarán antes o después de mi? ¿Va a ser una presentación en equipo?.***  
***¿De cuánto tiempo dispongo? ¿Cuándo empezaré a hablar?.***  
*¿Habrá preguntas o discusión final? ¿Se trata de una mesa redonda?.*  
*¿Habrá alguien encargado de presidir el acto?.*  
*¿Qué ropas resultarán más adecuadas?.*  
*¿Cómo he de ir vestido?.*

### **Cómo obtener un perfil del público**

En nuestro contexto, la variabilidad de público es reducida , por lo que este punto no es tan importante, salvo en un aspecto: el nivel de conocimientos previos

*¿Cuántas personas se esperan que asistan al acto?.*  
*¿Por qué estarán allí?.*  
***¿Qué nivel de conocimientos tendrán sobre el tema del que se va a hablar?.***  
*¿Tendrán prejuicios o ideas preconcebidas sobre el tema? ¿Pueden mostrarse particularmente bien dispuestas u hostiles hacia mi persona o hacia lo que quiero decir?.*  
*¿Asistirán por su cuenta o representarán a otras personas?.*  
*¿Puede haber conflictos o tensiones dentro de la audiencia? De ser así ¿cuáles y entre qué personas?.*  
*¿Quiénes serán las figuras clave?.*

### **El lugar**

Aunque en muchos casos este factor es muy importante, en nuestro caso no lo es tanto.

*¿Cómo se llega hasta allí?.*  
*¿Cuánto tiempo se tarda en llegar?.*  
*¿Existen posibles causas de retraso?.*  
*¿Hay aparcamiento disponible, o algún transporte público que lleve hasta allí?.*  
*¿Es un ambiente formal o protocolario?.*  
*¿Tendré que hablar desde lo alto de una plataforma?.*  
*¿Habrá un podio, atril o mesa?.*  
*¿De qué manera están colocados los asientos de la audiencia?.*  
*¿Qué tal es la acústica del local?.*  
*¿Existe alguna clase de equipo para dirigirse a la audiencia? De ser así, ¿Qué clase de micrófono hay? ¿Quién controla el volumen? ¿Funciona correctamente?.*  
*¿Qué medios de ayuda visual hay? Si el local cuenta con un proyector de 35 mm ¿Cómo se cambian las diapositivas y aceptará la misma clase de cajón de diapositivas que mi proyector?.*  
*¿De qué formato es el video? ¿Dónde están los enchufes? ¿Dispondré de un tablero con soporte para hojas y de rotuladores?.*

*¿Cómo están situados los medios de ayuda visuales en relación a la audiencia? ¿Dónde tendré que colocarme, y dónde se podrán colocar mis medios de ayuda antes y después que los emplee?.*

### **Y llegamos al punto clave de la preparación: Nuestra meta**

*Cuanto más claramente percibamos lo que queremos conseguir en un discurso o presentación, más probabilidades de éxito tendremos. Nuestro público también tendrá sus objetivos. Quizá ha acudido para oír lo que tenemos que decirle, pero aun así sólo está dispuesto a concedernos su tiempo y su atención mientras crea que sabemos lo que estamos haciendo, por qué lo estamos haciendo, y qué reacción nos gustaría obtener.*

Recordad cómo empezábamos el curso intentando establecer un compromiso de objetivos. Nadie es capaz de hacer para conseguir los objetivos de otro, luego tendremos que compatibilizar nuestros objetivos y los del público.

*Nuestra meta es el conjunto de lo que deseamos obtener con nuestra presentación, la razón por la que estamos dispuestos a hablar ante el público.*

Podemos decir que nuestra meta es, por ejemplo:

*“Persuadir a los directores de la compañía XYZ de que utilicen los servicios de nuestra organización”.*

*“Asegurarnos de que todos los miembros del club de golf han comprendido las razones por las que hay que incrementar la cuota en un 50%”.*

*“Divertir y entretener a los asistentes a la cena anual, y contribuir a que la cena les parezca agradable y la consideren un éxito”.*

*“Mejorar el índice de éxito de los vendedores de mi equipo en las visitas sin cita previa”,*

*“Convencer a los alumnos de “Equilibrio y Cinética de Sólidos” de que la Física de Materiales es preciosa”*

*“Mostrar a esos mismos alumnos que el trabajo que están realizando está permitiéndoles alcanzar una serie de objetivos.*

*Nuestros objetivos son los pasos más detallados y precisos que planeamos para alcanzar nuestra meta; no son los métodos que utilizaremos, sino los componentes incluidos dentro de la meta global.*

En algunos casos, quizá no tanto en el vuestro, puede ser necesario incluir objetivos negativos, es decir, aspectos que queramos evitar. Veamos un ejemplo alejado pero útil.

Pensemos en la primera de las metas mencionadas.

La meta

*“Persuadir a los directores de la compañía XYZ de que utilicen los servicios de nuestra organización”*

Nuestros objetivos.

Convencerles de que todos los miembros de nuestro equipo son profesionales cualificados y con experiencia.

Demostrar que nuestra organización cuenta con una experiencia relevante y que ha dejado satisfechos a otros clientes.

Mostrarles que tenemos la capacidad necesaria para hacer lo que nos piden dentro de período de tiempo que han fijado.

Establecer buenas relaciones personales entre sus cargos directivos y nuestro equipo.

Explicar nuestra estructura tarifaria y establecer una base para la negociación.

¿Cuáles pueden ser los objetivos negativos?

Ocultar en la medida de lo posible el fracaso del contrato con la compañía ABC.

Evitar dejar claro lo que les costarán nuestros servicios hasta que haya terminado nuestra próxima negociación salarial interna.

Podemos además tener objetivos personales. Son legítimos, aunque a lo mejor no los queremos poner por escrito. Vosotros queréis sacar Matrícula de Honor, pero ese es un objetivo que no debéis poner la transparencia de objetivos, aunque es perfectamente legítimo.

Por seguir con el ejemplo alejado de nuestro entorno (por aquello de despersonalizar)

### **Objetivos personales**

*Demostrar al nuevo director de ventas que soy un miembro altamente eficiente del personal.*

*Conseguir la comisión a la que me darían derecho esas ventas y obtener el premio mensual al mejor vendedor. (O sea la Matrícula)*

Hay otro punto muy importante: empalizar, ponerse en el lugar del otro. Y en este caso el otro es el público, vuestros compañeros. *No deberíamos preguntarnos “¿Qué quiero decir?”, sino “¿Qué quiero que oigan y crean?”. A veces esos objetivos se llaman objetivos de conducta, porque están basados en la conducta que nos gustaría ver en nuestro público después de la presentación. Este enfoque resulta particularmente útil en las presentaciones de tipo didáctico.*

### **Objetivos de conducta**

*Al final de la presentación, los vendedores:*

*Habrán aceptado la necesidad de que se produzca una mejora sustancial en el índice de éxito de las visitas sin cita previa.*

*Conocerán los pasos que deben dar para hacer ventas en las visitas sin cita previa.*

*Sabrán cuál es sus nivel de efectividad en las visitas sin cita previa y las zonas en las que deben mejorar.*

*Se habrán fijado objetivos de mejora, y se sentirán lo suficientemente motivados como para alcanzarlos.*

## **SEGUNDO PASO: CONTENIDO Y ESTRUCTURA**

**1.- Reunir material.** Es posible que ya tengamos el material es necesario si previamente hemos:

Dado la misma presentación o una similar con anterioridad.

Escrito un artículo, informe (¡o libro!) sobre el tema.

Terminado una investigación o un estudio detallado sobre el tema recientemente.

Tenido acceso a y permiso para utilizar el material de nuestra organización o de alguna otra persona.

Sin embargo, **OJO CON EL MATERIAL ANTIGUO**

### **Los peligros del material antiguo**

Fue preparado para una audiencia distinta.

Las circunstancias y los objetivos del orador podían haber sido distintos.

Quizá no dio muy buen resultado cuando fue utilizado.

Puede no tomar en consideración lecciones aprendidas durante presentaciones previas.

Quizá ya no esté al día.

### **2.- Seleccionar el material.**

#### **Fuentes de material**

Nuestra propia experiencia.

Colegas, familia y amistades.

Publicaciones especializadas, revistas y periódicos.

Bases de datos electrónicas.

Investigación original.

Pero no sólo se trata de recopilar material, lo más importante es seleccionarlo de forma significativa para nuestros objetivos. **Lo importante es la calidad, no la cantidad.**

¿Cuánto material necesito?

No hay que excederse: *Los oradores carentes de experiencia temen no saber qué decir, y siempre preparan más material del que podrán usar sea cuál sea el período de tiempo del que dispondrán.*

Flexibilidad: Podemos establecer una cierta clasificación del material.

*Material de núcleo* o esencial para la presentación.

*Material disponible* (vg., ejemplos extra), que puede no ser utilizado sin perjudicar el mensaje a transmitir si se anda escaso de tiempo.

*Material suplementario*, que puede ser utilizado si queda tiempo o a la hora de responder preguntas.

### **3.- Estructurar la presentación.**

Una vez seleccionado el contenido debemos estructurarlo. *Disponer de una buena estructura resulta total y absolutamente esencial.*

¿Por qué?

*El público sólo tiene una oportunidad de comprender lo que decimos. Si quienes nos escuchan pierden el hilo, quizá nunca lleguen a recuperarlo, y aunque lo hagan es posible que se les hayan escapado puntos de importancia vital. Una estructura sencilla y clara es la mejor manera de evitar que eso ocurra. Con ella podemos establecer un sistema de señales y orientaciones que ayudará a que el público siga nuestra exposición. Si nos pierden en algún momento, les resultará más fácil volver a seguirnos en el tramo siguiente.*

### **Efectos positivos de la estructura**

Atrae la atención.

Mantiene el interés de la audiencia.

Facilita la comprensión.

Hace que nuestro mensaje resulte más fácil de recordar.

Podemos optar por diferentes tipos de estructuras,

Argumentación lógica.

No siempre es la estructura adecuada, aunque desde luego todo lo que digamos debe tener su lógica. Sin embargo seguir una argumentación lógica de principio a fin puede a veces resultar tedioso para la audiencia. Resulta adecuada, cuando estamos tratando de convencer de que nuestra teoría o nuestras opiniones son las correctas, en un debate formal.

Narrativa.

Una historia debe:

Ser buena.

Estar bien contada.

Ser relevante para nuestros objetivos.

Estructura formalizada

En esta estructura hay que distinguir tres elementos centrales

**La introducción:** Explique de qué va a hablar.

**Sección principal:** Hable.

**La conclusión:** Explique de qué ha hablado.

**La introducción y la conclusión deben ser las últimas en prepararse.**

### **1.- La introducción: Explique de qué va a hablar**

Lo fundamental es captar la atención inicial... y luego mantenerla. *Antes del resumen introductorio, debería incluirse algo que haya sido concebido para atraer la atención, despertar la curiosidad y centrar la mente de los oyentes en lo que vamos a decir. No es necesario que vayamos demasiado lejos, pero tampoco dejarnos dominar por la timidez.*

### **Métodos para captar la atención**

Contar un chiste.

Explicar una anécdota.

Decir algo que genere controversia.

Mostrar una ayuda visual clave.

Hacer algo que llame la atención.

El límite lo pone el perfil de la audiencia. Y es muy importante saber adecuar las bromas o las anécdotas a esa audiencia. Si no estamos seguros acerca de si una broma o un comentario va a estar o no dentro de los límites, **mejor no hacerlo, puede ser extremadamente contraproducente.**

### **2.- Sección principal:** Hable.

*Requiere un cierto número de apartados, normalmente entre 3 y 6. Si hay más, la estructura se volverá tan complicada que a la audiencia le costará mucho comprenderla o recordarla. Podemos tener u no o dos subapartados dentro de la estructura principal, pero hay que recordar una vez más que no debe haber demasiados, Pues de lo contrario tanto nosotros como el público acabaremos perdiéndonos. Los apartados deben sucederse con fluidez unos a otros, y hacerlo en un orden significativo.*

### **3.- La conclusión:** Explique de qué ha hablado.

### **Opciones para terminar**

*Volver al punto con el que habíamos empezado la presentación.*

*Lanzar un desafío o una llamada a la acción.*

*Formular una pregunta para que la audiencia piense en ella.*

*Acabar con un buen chiste o una frase ingeniosa relevante.*

### **PASO TERCERO: AYUDAS PARA LA PRESENTACIÓN**

¿Por qué utilizarlas?.

Atraen la atención.

Facilitan la comprensión.

Mejoran la retención.

Hacen más amena y agradable la exposición.

Pero sin abusar.. Las ayudas deben:

Reforzar el mensaje.

Ser compatible con el equipo disponible.

Estar meticulosamente preparadas.

No ser demasiado numerosa.

No ser demasiado complicada.

Ser utilizadas de manera inteligente.

### **Las reglas de oro**

**No utilice un número excesivo:** sólo se consigue confundir a la audiencia. Si, como es cada vez más habitual, la presentación se realiza entera con un programa tipo power point, el promedio es una transparencia cada minuto y medio. Si, en promedio necesitamos más tiempo, es que son demasiado densas. Hay que tener cuidado con las animaciones, pueden ayudar mucho, pero hay que regular bien los tiempos, y sobre todo, la animación “nos tiene que seguir a nosotros” no al revés. A la hora de elegir los efectos de animación hay que comprobar que no entorpecen el ritmo de la exposición, que no tenemos que estar esperando a que acabe el efecto para seguir hablando.

**Utilice gran cantidad de material no verbal:** gráficos, imágenes, dibujos, etc.

**No abuse de las palabras:** el número de palabras ideal es de 20-25 por hoja o diapositiva.

## **PASO CUARTO: ÚLTIMOS PREPARATIVOS**

### **Notas del orador.**

*Unas buenas notas constituyen uno de los apoyos más fuertes de los que puede disponer un orador. Proporcionan confianza y pueden paliar el nerviosismo. El formato de las notas es una elección personal.*

### **Cuatro enfoques de las notas del orador**

#### 1.- Prescindir de las notas.

Si se puede hacer, fenómeno, la impresión que suele dar en la audiencia es magnífica, tanto de conocimientos como de competencia. Pero si no se puede no pasa nada, es mejor utilizar unas notas para dar una buena presentación, que no intentar dar una buena presentación sin notas... y que no nos salga. Sobre todo al principio. Con la experiencia se va adquiriendo soltura, pero al principio es arriesgado.

#### 2.- Utilizar ayudas visuales como notas.

Comentarios al margen, códigos de colores, etc. No deben ser muy complicadas, ni muy abundantes, ni muy visibles para la audiencia porque pueden confundirla. Desde mi punto de vista es mejor recurrir a las notas.

#### 3.- Un guión completo.

A mi personalmente es lo que menos me gusta. Los inconvenientes del guión completo

Hay muy pocas personas capaces de escribir un guión que suene natural al ser leído

Hay muy pocas personas que sean capaces de leer un guión consiguiendo que suene natural.

Un guión completo carece de flexibilidad.

Resulta muy fácil perderse mientras se va leyendo.

No se puede leer y al mismo tiempo mantener un buen contacto con la audiencia.

#### 4.-Hojas o tarjetas de guía.

Esquema de una hoja o tarjeta de guía

(Un número para indicar la secuencia) ①

**UN ENCABEZAMIENTO PRINCIPAL GRANDE Y MUY CLARO**

indicando la sección de la presentación que abarca.

**No más de cinco o seis subencabezamientos escritos con la máxima claridad posible** (Si es necesario) cifras y cantidades, o una palabra o dos que permitan recordar los puntos a los que queremos hacer referencia: historias, ejemplos, explicaciones o aclaraciones.

Una indicación de en qué momento hay que usar las ayudas, efectos de animación que se han incluido.. .

El tiempo que se piensa dedicar a esa sección (Opcional: Algunos oradores lo encuentran útil, otros no).

### Ensayo

Reduce el nerviosismo.

Aumenta la calidad de la presentación.

Ayuda a evaluar el tiempo.

Puede ayudar a mejorar el contenido.

### Cuándo es esencial el ensayo

Para las presentaciones de equipo.

Cada orador debe:

Ponerse de acuerdo sobre quién cubrirá cada zona.

Saber qué opiniones expresará cada uno, especialmente en zonas que se presten a la controversia.

Planificar el uso de las ayudas, y cómo cada miembro del equipo puede ayudar a quien las utilice en un momento dado.

Saber cómo y cuándo se irá pasando de un orador a otro.

Ponerse de acuerdo sobre los criterios que se usarán para responder a las preguntas y en la discusión del tema.

Para presentaciones particularmente importantes.

Si planeamos utilizar ayudas con las que no estamos familiarizados.

Si estamos extremadamente nerviosos.

Cómo ensayar.

Tomárselo en serio. Por sorprendente que resulte, algunas personas se ponen más nerviosas al ensayar que durante la presentación. Hablar a un local vacío o a una cámara de video puede parecer ridículo y puede dar como resultado que nos saltemos parte de la

presentación, que vayamos a toda prisa para acabar cuanto antes o que nos rindamos a la mitad.

Es importante controlar el tiempo, pero no hay que olvidar que habitualmente los ensayos son un poco más rápidos (entre un 25 y un 50% más rápidos).

Si tenemos la oportunidad un ensayo en el local donde va a tener lugar la presentación puede ser muy útil.

Un número excesivo de ensayos puede ser contraproducente, se pierde espontaneidad, es más fácil aburrirse. Cada uno debe saber cuando debe dejar de ensayar. En muchos casos basta con ensayar más veces las partes más complicadas. Con frecuencia las arte más difíciles son el principio y los cambios de sección.

### **La audiencia del ensayo**

Un público de colegas.

Un profesional de la presentación.

Familiares o amistades.

**Grabación en vídeo. Desde luego es la mejor si la tenemos disponible.**

Grabación magnetofónica.

### **PASO QUINTO: CÓMO SUPERAR EL NERVIOSISMO**

*Los nervios son el mayor problema a que se enfrentan casi todos los oradores carentes de experiencia. No existe ninguna cura, pero hay muchos consejos útiles.*

No le dé demasiada importancia. Le ocurre a todo el mundo. Es absolutamente normal.

En realidad si no sintiéramos ningún nerviosismo estaríamos más cerca del fracaso, que si estamos un poco nervios. Se requiere una cierta dosis de adrenalina para sacar lo mejor de uno mismo. Por otra parte nuestras sensaciones, nuestros nervios, no son tan obvios para los demás, que probablemente no se darán cuenta, y si lo notan, lo entenderán (y si no lo entienden, lo entenderán en el momento en que se vean en esa situación). Además el día de la presentación no ha llegado casualmente, nos hemos estado preparando para ello.

### **Lo que temen los oradores**

No estar a la altura de las expectativas del público.

Quedar en ridículo.

Atascarse.

No encontrar la palabra adecuada.

Pero para que todo eso no ocurra hemos seguido los pasos anteriores.

Eso sí, el miedo es irracional, de manera que no vienen mal algunos trucos para tranquilizarse (relajación, imaginarse el éxito, centrar nuestra mente un algo que la aparte del foco fundamental de tensión (hay quién dice que apretar algo de manera que duela un poco, yo tengo mis dudas), imaginarse una situación distinta, más relajante, con la misma audiencia, (con cuidado porque nos puede llevar a la hilaridad, y eso tampoco conviene). A veces ayuda a superar el nerviosismo, dar los últimos toques al atril, colocar el reloj en sitio

visible, etc.. Poner algo de orden si ha habido un orador anterior. Colocar nuestras diapositivas. Ponernos el micrófono. Asegurarnos de que contamos con rotuladores, puntero y un vaso de agua.

**Respirar profundamente y levantar la vista. Y a empezar.**

Y es de gran ayuda comprobar, mejor si es con un poco de antelación, que todo funciona: Disponibilidad; Colocación adecuada; Funcionamiento correcto; Comprensión y controlabilidad.

## **PASO SEXTO: POR FIN EMPEZAMOS**

### **Los factores del éxito**

El comienzo.

No hay que empezar con una disculpa, sino convenciendo de lo interesante que va a ser lo que contemos.

Presentarse o no dependerá de las circunstancias. No es necesario si hay un moderador, que ya lo habrá hecho, o si la mayor parte de la audiencia nos conoce ya.

Estado de ánimo que consigamos en el público dependerá en buena medida de nuestra

Profesionalidad.

Grado adecuado de formalidad.

Entusiasmo controlado.

Fluidez.

Buen uso del humor.

Un factor a evitar *siempre* es: La arrogancia.

La voz.

Mantenga la cabeza erguida.

Pronuncie abriendo la boca un poco más de lo normal.

Vocalice con claridad las consonantes.

Hable más despacio

El cuerpo. Dónde y cómo colocarnos.

Debemos resultar visible para todo el mundo.

Debe permitirnos consultar con nuestras notas.

Debe facilitarnos el control de nuestras ayudas.

Debe proporcionarnos un acceso cómodo al micrófono (si se utiliza)

Qué hacer con las manos.

Sobre todo usarlas con naturalidad. Hay que evitar meterlas en los bolsillos y colocarlas rígidamente detrás o delante del cuerpo.

El contacto visual.

Atrae y retiene la atención.

Establece una conexión.

Proporciona información sobre el público.

### Hábitos corporales a evitar

- Balancearse de un lado a otro o adelante y atrás.
- Juguetear con rotuladores, punteros o gafas.
- Meter las manos en los bolsillos.
- Repetir una y otra vez gestos carentes de significado.
- Ir de un lado a otro.

En realidad, en este punto hay opiniones muy diversas. Mi consejo es que seáis naturales, lo que queda mal es hacer algo muy forzado, tanto si es quedarse quieto, como si es moverse, debe salir de manera natural.

Ayudas.

### **Lo que hay que hacer**

- Comprobar si hay una buena visibilidad desde los extremos de la audiencia.
- Utilizar un puntero.
- Escribir y luego leer lo que se ha escrito.
- Escribir desde el lado.
- Usar una letra legible.
- Mantener en reserva cada ayuda hasta que llegue el momento de usarla.
- Poner las ayudas donde no estorben cuando se ha acabado de usarlas.

### **Lo que no hay que hacer**

- Interponerse entre la audiencia y la pantalla o tablero.
- Hablar y luego escribir lo que se ha dicho.
- Hablar dirigiéndose a la pantalla o tablero.
- Hablar mientras algo está pasando de mano en mano entre el público.
- Mostrar una cosa y hablar de otra.
- Repartir folletos antes de haber terminado.

El tiempo.

Es muy importante ajustarse al tiempo disponible. Es una muestra de respeto hacia la audiencia y hacia el resto de los oradores, si los hay.

La conclusión.

Conviene marcar bien el final. No es bueno que el público se quede pensando si ya hemos acabado o si todavía tenemos más cosas que decir.

### **Enfrentarse a las preguntas**

- Antes de la presentación.
  - Prever las preguntas.
  - Identificar a quienes puedan crearnos problemas.
  - Prever las tensiones en el público.
  - Preparar material de reserva.

### **Cómo responder a las preguntas**

Hay que decir a la audiencia cuando queremos contestar a las preguntas.

A medida que van surgiendo. Es el método más eficaz cuando queremos crear una situación poco formal y conseguir la participación del público.

Después de cada sección. Resulta especialmente adecuado en conferencias largas y complicadas.

Al final. Es el más frecuente.

### **Cuando se formulan las preguntas**

Escuche con atención hasta el final.

Si es necesario, repita o parafrasee la pregunta.

Determine por qué se ha formulado la pregunta.

Las preguntas se formulan para

Obtener información adicional.

Aclarar dudas.

Prestar apoyo al orador.

Manifiestar interés y apreciación.

Expresar otro punto de vista.

Hacerse notar y causar buena impresión.

Tenga cuidado con las presuposiciones.

Separe las hebras.

No pierda la calma.

**Nunca responda de manera arrogante o despectiva.**

**No se sienta obligado a responder.**

Se puede decir no lo sé.

Pedir a la persona que explique la pregunta.

Plantear la pregunta al público.

Plantear la pregunta a un colega o experto en el tema que esté presente.

Hacer esa misma pregunta a quien la haya formulado.

Admitir ignorancia (y añadir que averiguaremos la respuesta).

Decir que la respuesta surgirá más avanzada la presentación.

Responder a una pregunta distinta (y más sencilla) y por supuesto relacionada.

Dar pistas para ayudar a la persona que ha formulado la pregunta a responderla por sí misma.

No se extienda demasiado en la respuesta.