

Eliminar los vicios es posible

Mejorar las habilidades comunicacionales para el trabajo profesional impactará directamente en los resultados. Hay un conjunto de técnicas que se pueden entrenar sistemáticamente, integrándolas a la actividad. La oratoria es una de ellas.

Entre las capacidades que el profesional que se inserta en el mercado laboral debe desarrollar está la de hablar en público. Jorge Fiszer se ha dedicado durante muchos años a investigar y poner en práctica nuevos métodos de aprendizaje y dedica un capítulo especial del entrenamiento de las personas a la oratoria, mediante el coaching.

Cuáles son las dificultades principales que tiene la gente para hablar en público? En primer lugar está el miedo a enfrentar al público, cómo perder la timidez, cómo perder la inhibición. Luego, cómo organizar el material a presentar y después principios generales de la oratoria. Estos tienen que ver con la mirada, con la gesticulación, con los ademanes, cómo pararse frente a la gente; también cómo usar las ayudas visuales (los *powerpoint*, las transparencias). Es importante tener en claro cuál es la introducción, cómo saber hacer un buen desarrollo y buen remate. Definir con precisión qué es lo que busca en la presentación, si quiere vender un proyecto, si quiere enseñar algo, si quiere convencer a la gente de algo o simplemente entretenerla.

Entonces hay toda una serie de estrategias que parten del arte de la oratoria. La oratoria es un arte, el arte que toma elementos de la retórica (que es el buen decir) y elementos de lenguaje corporal y gestual. Me gusta hacer un paralelo con la ópera: allí hay canto, música, ballet, actuación, escenografía... La oratoria viene a ser como la ópera en el arte de las comunicaciones.

Cuál es el equilibrio entre la forma y el contenido?

Al profesional que tiene que hacer una presentación, por ejemplo ante sus clientes para venderles un proyecto, o ante sus pares para defender una tesis, yo le diría que con tener el contenido no alcanza. Vos podés tener un hermoso producto para regalar pero si lo empaquetas mal, en un papel de diario todo sucio, estás desvalorizando tu producto. De todas formas, recalquemos que la oratoria va al formato, no al contenido. Se preocupa de cómo darle un formato interesante. Por supuesto que el contenido de por sí tiene que ser bueno, porque si no lo es... no habrá mucho que hacer. Asimismo, puede parecer que alguien con buena voz será un buen orador, pero la oratoria es mucho más que la locución, porque a un buen locutor le alcanza con tener una buena voz y decir bien. Al orador eso no le alcanza, tiene que tener además, movimiento corporal, manejo corporal, gestos, ademanes, cuidar a quién mira cuando habla, cómo mira a la gente, decidir si debe sonreír o no, etc.

Hay vicios o muletillas comunes?

Sí. Por ejemplo tenés a un expositor que está hablando sobre algo y la transparencia que muestra se refiere a otra cosa. O personas que hablan todo el tiempo mirando a alguien en particular; esto es muy común y tiene dos problemas: primero que todos los demás se sienten ausentes y segundo, que el elegido se siente incomodo porque todo el tiempo lo miran. Otros no permiten el diálogo, no dan espacio para que la gente pueda hacer preguntas o hacer críticas. Hay gente que ha llegado a posiciones altas en empresas e instituciones y tienen un muy mal manejo del lenguaje, no cuidan la concordancia entre el sujeto y el verbo, fallan en el uso de los tiempos, usan mal el *habría* y el *hubiese*, los subjuntivos, los condicionales, hay problemas retóricos terribles.

Escucho a veces a ministros que en público, en discursos, en presentaciones, cuando no se los escribe alguien, cometen errores terribles que no se pueden admitir en un alumno de

secundaria, y estas cosas hay que corregirlas, como por ejemplo usar muletillas: Esteee, sí, emmm, bueno... o sea.... yo creo.... esteee.... Es tremendo.

Cuál es la solución?

Todos estos vicios de la oratoria pueden ser corregidos en un *coaching*, en un acompañamiento, en un entrenamiento para poder expresarse... y esto, yo creo que hoy un profesional que quiere destacarse, o un ejecutivo que quiere hacer su carrera dentro de la organización, no puede quedarse atrás de su escritorio o escondido detrás de un mostrador. Hoy el asunto es salir hacia fuera, saber como reaccionar ante un reportaje, si te ponen una cámara de televisión, un micrófono, un grabador; poder participar en una rueda de prensa o en un congreso, o en un congreso sin ruborizarse. Para eso es necesario el entrenamiento.