

Técnicas de exposición oral

Sergio Matos Ochoa



Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

EDICIONES



FACES/UCV

SERGIO MATOS OCHOA

Técnicas de exposición oral

Universidad Central de Venezuela
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Unidad de Publicaciones y Reproducción
Caracas, 1999

© Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

2da. edición, 1999

Teléfonos: 605.2500. Fax: 605.2512 / 605.2474

Unidad de Publicaciones y Reproducción (FACES)

Edición al cuidado de Soc. Eclayre Rodríguez - FACES-UCV

ISBN: 980-00-157-X

Hecho el depósito de Ley. Depósito Legal 11759993712015

Diagramación, montaje e impresión:

Servicio de Artes Gráficas y Publicaciones UNESCO/IESALC.

Telefax: 284.2175.

Correo-e: lmarquez@unesco.org.ve / lmarquez@cantv.net

Edición que consta de 1500 ejemplares/1999

Dedicatoria

Aunque no se cual sería la mejor Técnica de Exposición para expresarlo, DEDICO este trabajo a Mary, dueña de mis momentos, ama y propietaria de mis instantes, secretaria, amiga, confidente, cómplice y quasi autora.

Agradecimiento

Deseo manifestar mi agradecimiento a todos los que en alguna forma, directa o indirectamente han contribuido a la edición de este libro: Arturo Matos Ochoa, Mary Hernández Hernández, Humberto Farfán, a Norma de Reyes por darme la idea de publicar el libro y especialmente a Eclayre Rodríguez.

Aclaratoria:

Las notas al pie de página remiten a la página y número de orden de las fuentes citadas en la Bibliografía, donde se encuentran las referencias bibliográficas completas.

INTRODUCCIÓN	9
(Marco Referencial)	13
CAPITULO I La comunicación	25
El Lenguaje verbal	27
Aspectos no lingüísticos del Lenguaje Verbal	29
El Lenguaje No-Verbal	31
El Lenguaje Corporal	32
El lenguaje territorial	43
El lenguaje emotivo (miedo escénico)	45
Expositores Indeseables	51
De acuerdo a la actitud que adoptan en el auditorio	52
De acuerdo al lenguaje corporal	61
De acuerdo al vestido	67
Sugerencias	68
CAPITULO II Requisitos para una Exposición Eficiente	73
Esquema de los requisitos	74
1. Fase Preparatoria	75
2. Fase Investigativa	87
CAPITULO III Fase Expositiva	123
La Exposición	123
Dinámica de grupos	146
Preparación y dirección de reuniones	149

Introducción

La educación venezolana no enseña a pensar, a hablar y, por consiguiente, mucho menos a escribir. Los intentos de incorporar programas para el desarrollo de la inteligencia fueron recibidos con críticas malsanas y hasta burlas, terminando por rechazarlos. El caso constituye la más absurda y dañina contradicción. La inteligencia en esencia consiste en relacionar conocimientos y esa es la función de la educación institucional, sin embargo, la Escuela se empeña en hacer aprender un heterogéneo cúmulo de conocimientos dispersos e incompletos, sobre todas las ramas de las ciencias, la historia y la literatura, generalmente sin análisis y sin conexión entre ellos; pero sobre el instrumento fundamental, sin el cual esos conocimientos quedarán sin contenido y sin posibilidad de comunicación, que es el lenguaje, no se enseña absolutamente nada. O lo que es peor, se enseña lo que tiene menos importancia.

Se hace pasar a los estudiantes, largas horas tediosas, memo-rizando inútiles reglas de gramática o sucesiones de acontecimientos "históricos", y muy poco se hace para que aprendan con la práctica continua y viva, a usar con propiedad y limpieza, la lengua hablada y escrita.

No aprender a expresarse, es salir de la educación mudo y aislado. El más importante instrumento de conocimiento y comunicación que posee el hombre, es el lenguaje. Quién no sabe expresarse

bien, es un ser incompleto, un mutilado, aunque haya acumulado en su memoria todas las ecuaciones matemáticas, todas las fórmulas químicas, todas las batallas o todas las fechas.

El lenguaje es mucho más que un instrumento. Es el medio de pensar y entender. Quién no sabe expresarse bien, generalmente no puede pensar bien. Al hablar declaramos inequívocamente quienes somos y hasta donde llega nuestra cultura.

Esta situación fue bella y atinadamente expresada por el poeta Gustavo Adolfo Becker al decir: "Por los intrincados rincones de mi cerebro, acurrucadas y desnudas, yacen mis ideas, hijas de mi fantasía, esperando que el arte las vista de la palabra para poder presentarse decentes ante la escena del mundo."

El hablar con propiedad y efectividad, proporciona prestigio y ascendencia dentro del conglomerado social, inspira confianza en el ánimo de los oyentes, porque las intervenciones muestran al expositor tal como es.

Es una realidad incuestionable el papel histórico que, para bien o para mal, ha jugado la palabra en los grandes acontecimientos históricos que han sucedido en la vida de las naciones. Bastaría citar los grandes ejemplos de la Atenas de Pericles, Tucídides, Demóstenes; la Revolución Francesa con Robespierre, Marat, Dantón, Mirabeau; Hitler en la Segunda Guerra Mundial; Castelar en la República Española.

El que sabe expresarse bien, no es un hombre común. Tiene la ventaja de poder influir sobre las voluntades ajenas, de orientar la opinión pública, de tener acceso a los factores reales de poder y de dominar un auditorio o un electorado, de hundir o levantar un País, de hacer el bien, o el peor de los males colectivos.

Si al estudiante no se le enseña a expresarse con propiedad, su situación se agrava cuando tiene que transmitir un mensaje en público. El desconocimiento de las más elementales técnicas de comunicación, produce cierto temor que dificulta, inhibe y hasta paraliza su actuación.

Una considerable cantidad de nuestras dificultades, angustias, preocupaciones o tensiones, son resultado de esas barreras que erigimos para "proteger" nuestra autoimagen, (aquella en la cual nos reconocemos y aceptamos), de esas amenazas o peligros imaginarios.

Del estudiante universitario, del profesional, del docente, de las personas que se desenvuelven en el ámbito de las relaciones públicas, se exige cada día más. No basta con perder el miedo escénico, con ser capaces de hilvanar unas cuantas palabras ante un auditorio, sino que debe hacerlo bien y transmitir sus ideas y conocimientos en una forma clara y efectiva; demostrar, ser comprendidos. Para lograr esto, se requiere de algo más que unas simples técnicas para hablar en público.

No es lo mismo la intervención coloquial, que la exposición pública. El expositor tiene una mayor responsabilidad y trascendencia, por cuanto que su objetivo consiste, fundamentalmente, en presentar un material para ser discutido, analizado y enriquecido con las ideas de los participantes. Además, debe tener el control de la situación, dominar al auditorio, controlar el miedo escénico, lo cual añade un ingrediente más al miedo del expositor, puesto que sabe que sus ideas, no sólo van a ser oídas, sino además, analizadas y criticadas. Sus argumentos, posiblemente sean refutados y algunas de sus ideas desvirtuadas. Para lograr superar todas esas situaciones, es necesario que se enfrente a un auditorio.

Para aprender a nadar, no es necesario tragar agua y pasar sustos, pero hay que lanzarse al agua. Si el intento de aprender a nadar es traumático, con sustos y peligro de ahogarse, es probable que se desista y se renuncie a seguir intentándolo. Para aprender a nadar nadie pretenderá tomar un manual de instrucciones, ubicarse en un cuarto, acostarse en una silla y comenzar a mover las piernas y las manos como lo indica el instructivo, en la seguridad de que al salir de allí y lanzarse al agua, va a salir nadando, porque la experiencia también podría ser traumática.

Así mismo, para expresarse con efectividad en público, hay que hablar ante él. Tampoco es suficiente estudiar ciertas reglas y

ensayarlas ante un espejo, en la seguridad de que al presentarse ante un auditorio, ya se estaría convertido en un orador o en un expositor. Ciertamente que en ambos casos esas prácticas previas podrían ayudar, pero la única forma de lograrlo realmente es lanzándose al agua y hablando en público. De esa manera, aplicando los principios, técnicas, reglas y recomendaciones, podrá sentirse como pez en el agua cada vez que se disponga a hacer una intervención oral pública.

Con plena conciencia de esta realidad, para la elaboración de este material, se han planteado una serie de objetivos generales y específicos. Estos objetivos pueden discriminarse en tres grandes áreas: una perteneciente al dominio cognoscitivo, otra al afectivo y un tercer grupo enmarcado dentro del área psicomotora. Todas ellas orientadas a modificar formas de actuar y de pensar.

El dominio afectivo comprende los dirigidos al control de los sentimientos y emociones, sobre las características del miedo escénico y las técnicas para sobreponerse a él y dominarlo.

El dominio psicomotor, comprende los dirigidos a desarrollar destrezas corporales, fundamentalmente el referente a la coordinación del lenguaje oral con lenguajes no verbales y en particular, con el corporal.

El dominio cognoscitivo comprende los orientados a la toma de conciencia sobre el desarrollo de habilidades intelectuales, tales como la organización de datos, presentación de materiales y utilización de argumentación lógica de manera que su mensaje sea convincente.

Estos objetivos van desde la simple evocación de contenidos, hasta formas originales de combinación de ideas y datos. Su cumplimiento ayudará a controlar la intervención dentro del tiempo, esquemas y demás parámetros predeterminados, utilizando técnicas para mejorar la calidad de la exposición.

En este trabajo se integran una serie de temas que generalmente se encuentran tratados en forma separada en la mayoría de los textos, tales como la comunicación social, el lenguaje no verbal, la

lógica formal, la dinámica de grupos, dirección de reuniones, técnica de recolección de datos y metodología de la investigación.

Marco referencial

Desde los tiempos más remotos, durante toda la historia de la humanidad, los puestos de conducción, de liderazgo, los han ocupado siempre las personas que, teniendo algo que decir, lo han expuesto públicamente con fuerza y convicción.

Al mismo tiempo que su actitud les ha permitido influir en la toma de decisiones de las grandes transformaciones que han afectado al resto de la población, les ha granjeado enemigos y detractores, muchos de los cuales, no a consecuencia de las ideas expresadas ni por las posiciones asumidas, sino, fundamentalmente, por la falta de valor e incapacidad para expresar ideas contrarias.

De acuerdo al criterio general, al que domina la palabra oral lo llaman orador, aunque existe una gran variedad de personas que hablan en público que no son oradores. Además del orador, está el conferencista, el expositor, el disertante, etc.

Existe una gran imprecisión y confusión entre las denominaciones que se le aplican a cada una de esas personas que hablan en público. Las variadas denominaciones se utilizan indiferentemente. La audiencia, inconscientemente los ubica en determinadas categorías, pero sin mucha claridad ni precisión. Por ejemplo, se habla de orador popular, parlamentario, forense, académico, político, religioso, etc.

Se denomina "orador de orden", a la persona que da un discurso o dicta una conferencia. Otras veces al referirse a estas formas, no se toma en cuenta al emisor del mensaje, sino al género que utiliza, y se habla en general de "elocuencia" pero calificándola también como los diferentes tipos de oradores (elocuencia popular, parlamentaria, forense, académica, política).

Las más de las veces, los términos se utilizan sin ningún rigor científico, etimológico ni lógico. Se le denomina indiferentemente orador, expositor o conferencista. También con la categoría de discurso existe gran confusión. La palabra discurso se usa para cualquier género de transmisión de ideas ante un auditorio.

Sin embargo, cada uno de estos géneros tiene sus propias características y se hace necesario llamarlos por su nombre. Es obvio que la claridad en los conceptos, en las denominaciones, permitirá entendernos mejor. Si unas personas llaman a un animal caballo, y otras lo llaman perro, evidentemente que no podrá haber comunicación, que no se podrán entender, por cuanto que no existen puntos de referencia.

Mientras no clarifiquemos la denominación correcta o apropiada que deberá dársele a cada uno de los personajes que hablan en público, seguirá existiendo confusión y, por ende, será mas difícil entenderse.

Los diccionarios no nos ayudan mucho en el esfuerzo por intentar introducir cierta claridad en las denominaciones referentes a las formas en que una persona tiene de pronunciar su mensaje, de transmitir sus ideas. Con los diccionarios no se llega a entender bien las diferencias entre las distintas categorías, por cuanto que las definiciones son tan generales o ambiguas, tan apegadas al origen etimológico de la palabra, que no permiten diferenciar una categoría de otra, ni la evolución histórica de sus significados.

Con diferencias de matices de mayor o menor grado de desarrollo en todos se encuentran definiciones mas o menos similares respecto a los diferentes conceptos, por ejemplo:

"Discurso": Facultad de discurrir. Serie de palabras convencional-mente entrelazadas, que sirven para exponer el pensamiento. Razonamiento de alguna extensión dirigido por una persona a otra, generalmente con el fin de persuadir.

"Orador": Persona que ejerce la oratoria o que pronuncia un discurso en público. Hombre elocuente, predicador (Sinónimos: Conferenciante, disertador, predicador, tribuno).

Es evidente que se identifican estos términos, y como de acuerdo a la definición, todo el que habla en público es un orador, también será lo mismo orador que conferencista (o conferenciante), disertador y predicador, lo cual, evidentemente no es cierto.

"Conferencia": Reunión de varias personas para discutir un asunto. Conversación. Lección pública.

Aquí de nuevo se desprende que todas las denominaciones son sinónimas.

"Charla": Acción de charlar. Conversación. Conferencia simple y sin pretensiones.

"Disertación": Examen detallado de una cuestión científica, histórica, artística.

"Locutor": Persona que habla ante micrófonos de las estaciones de radio o televisión para dar avisos, programas, noticias.

"Narrador": Que relata, refiere, cuenta.

"Animador": Que anima o excita. Persona que anima, dirige o presenta un espectáculo o fiesta.

"Exposición": Acción y efecto de exponer. Representación hecha por escrito a una autoridad para pedir algo. Parte inicial donde se presenta el tema.

En consecuencia, de acuerdo a esta definición, la exposición no puede ser oral.

"Diálogo": Plática entre dos o más personas. Es obvio que si la conversación se realiza entre más de dos personas ya no sería diálogo. ¹

(1) Ver diferentes diccionarios

Tales definiciones, no sólo no aclaran la situación, sino que la confunden aún más, ya que, según los diccionarios, el orador es la persona que pronuncia un discurso, y discurso es una serie de palabras que sirven para exponer el pensamiento, así que orador es el que habla. Por otra parte, de acuerdo a la misma fuente, charla es una conversación, una conferencia simple, mientras que la conferencia es una reunión para discutir un asunto.

Mayor claridad aporta el "Manual de Procedimientos Didácticos del Instituto de Altos Estudios de Defensa Nacional". Este Manual, en su "Sección Novena" (Términos y Definiciones), con muy buen criterio, intenta uniformar el significado de los términos y a tal efecto, "...estimula el uso de un solo vocablo para la designación de un mismo objeto material o intelectual, con el fin de mantener un significado único. Esto por la necesidad de mantener la necesaria uniformidad en el uso de la terminología académica y como soporte de la mutua comprensión en la comunicación escrita y oral. La continuidad en el mismo uso de un término con la misma acepción convenida es fundamental porque elimina los obstáculos en la comunicación efectiva..."²

Sin embargo, el Manual se refiere a la Conferencia contemplándola como la única modalidad de disertación e identificándola con exposición.

En su numeral 15 define a la conferencia como "...una exposición extensa o breve, sobre un tema o un tópico. Es un procedimiento valioso para resumir ideas, demostrar relaciones entre la teoría y la práctica y enfatizar de nuevo los puntos principales".

En sus numerales 16, 17, 18 y 19, define las conferencias Programadas, Formales, Informales y de Alto Nivel.³

En sus numerales 81 al 125, define algunas formas de organización del auditorio, como el seminario, el foro, el simposio el panel y la discusión en pequeños grupos.⁴

(2). 21, p .14

(3) 21. p. 7

(4) 21, pp. 17-25

Aunque el objeto de este trabajo no es hacer un análisis profundo de estos aspectos, se hace necesario referirse someramente a ellos para ubicar los parámetros de las categorías cuyo estudio nos interesa fundamentalmente, cual es la exposición oral.

Tratando de introducir cierta claridad, he intentado concretar las características intrínsecas de cada una de ellas y las que las diferencian de las demás, no limitándome al significado desinencial o etimológico y tomando en consideración la evolución histórica, el contenido que la propia realidad les ha ido confirmando.

En ese orden de ideas he podido establecer los siguientes elementos comunes: todas esas manifestaciones tienen como elemento característico, el de intentar transmitir un mensaje a través de una conversación. Las conversaciones varían en cuanto al número de participantes, la interrelación entre ellos, sus objetivos, y el predominio de la reflexión o la emotividad. Si la conversación es de una persona consigo misma, es un monólogo, si es entre dos, diálogo, y entre varias, charla.

Existen brillantes ejemplos de transmisión de mensajes mediante el monólogo, como el célebre de Segismundo en la obra clásica española de Calderón de la Barca "La vida es sueño." El diálogo es también un medio muy eficaz. Generalmente es el medio más utilizado entre personas que, alternativamente, se comunican sus mutuas experiencias. No requiere de una profundidad ni de un rigor científico. Es la forma cotidiana del lenguaje coloquial. Algunas veces puede revestir un carácter más riguroso cuando es preparado de antemano.

La charla es una conversación entre varias personas sometida a ciertos requisitos como la coherencia lógica y la corrección lingüística. Se pueden diferenciar dos tipos de charla: uno que tiene como requisito básico, la elocuencia, otro, que si bien puede ser elocuente, no tiene ese requisito.

Dentro de la primera modalidad, se puede ubicar a la animación, la locución, la alocución y el informe.

La animación es la transmisión de información intrascendente, que realiza una persona que quiere mantener vivo un espectáculo. Sirve de puente entre actuaciones que pueden ser muy variadas o similares. Su único interés es no dejar decaer el ánimo. Frecuentemente se considera, aunque equivocadamente, que la animación consiste en gritar, en elevar la voz y cantar alargando las frases para dar la idea de excitación, de alegría y emoción. Como se puede fácilmente evidenciar, no hace falta que el animador sea elocuente. Basta solo con intentar emocionar o entretener al auditorio.

La locución consiste en la transmisión de información, bien referente a noticias o a anuncios de productos comerciales, utilizando los medios radiales o televisivos, a un auditorio que generalmente no está presente. Cuando el auditorio está presente pudiera confundirse la locución con la animación.

El informe, como su propio nombre lo indica, no tiene ni requiere una forma específica. Puede tener cualquier forma. Puede ser oral o escrito. Consiste en la transmisión de información presentada por una persona (generalmente funcionario de alguna institución), a otro funcionario de superior jerarquía. Su objetivo fundamental es el de comunicarle, ("informarle") de lo que aconteció o está ocurriendo en determinado momento, objeto de la presentación del mensaje. También se evidencia que no tiene por fuerza que ser elocuente. Simplemente su meta es "informar", poner en conocimiento a otra persona.

En el área militar, se denomina generalmente, parte de guerra, que es el informe diario o periódico que se envía al superior, acerca de la marcha de los asuntos militares o después de una batalla.

La alocución es también un tipo de informe, pero con la particularidad de que tiene una dirección opuesta que éste. Es transmitido por un superior jerárquico a sus subordinados administrativamente. Generalmente se utiliza para la más alta jerarquía administrativa y militar: el Presidente de la República, sus ministros u oficiales de superior rango. No se habla de la alocución del Gerente, o del Jefe.

Una variedad de la alocución es la arenga. Se diferencian solamente por el fin perseguido y en que la arenga tiende a ser convincente, emocionalmente, razón por la cual podría ser incluida en la categoría de las conversaciones elocuentes. Coinciden en la forma y reúnen idénticas condiciones.

La arenga es en un razonamiento mas emotivo que analítico, pronunciado en tono elevado y solemne por un oficial superior, en la guerra, antes de entrar en combate, o en la paz, al iniciarse maniobras o simulacros de combate. Va dirigido a los sentimientos, a enardecer los ánimos, a excitar y exaltar el valor frente a un peligro inminente que hay que vencer y al patriotismo, al sacrificio y al honor.

La proclama es otro género de alocución, pero dirigida a todos los habitantes de una nación. Normalmente la pronuncia el Jefe Supremo de las Fuerzas Armadas en pie de guerra, y excepcional-mente, los Jefes de Estado. Tiende a justificar las acciones bélicas y a exaltar el patriotismo.

La conversación que tiene como requisito básico el de ser elocuente comprende el discurso y la disertación.

El discurso es una conversación entre varias personas en la cual, una de ellas tiene la parte activa. Se diferencia del monólogo, en que el primero está dirigido a los oyentes, mientras que el segundo consiste en reflexiones individuales hechas o formuladas en voz alta y dirigidas a la misma persona que lo realiza.

El mensaje en el discurso está dirigido fundamentalmente a estimular los sentimientos, las emociones de la audiencia, con el uso de la elocuencia y la retórica. No existe unanimidad al respecto, sin embargo muchos consideran que puede ser dividido en tres partes: El exordio (introducción), el desarrollo y la peroración (conclusiones).

De acuerdo al tipo, el discurso puede ser: panegírico, (de alabanza); de arenga (de motivación para la acción), sermón (de carácter moral o religioso, denominado también homilía), y de prédica (sermón sin mucha profundidad).

La arenga es el tipo de discurso característico de los políticos y uno de sus rasgos fundamentales es la exageración o el énfasis excesivo en el uso del lenguaje corporal, el alargamiento de las frases para dar un tono más enfático a sus palabras y la unidireccionalidad del planteamiento, por cuanto que sólo el orador habla y la audiencia es público espectador, no participa ni aporta nada al mensaje, como no sea su manifestación de agrado o descontento emocional con el orador. Su objetivo fundamental no es estimular la reflexión, sino la emotividad.

Si bien los grandes oradores han sido cuidadosos en la preparación de su discursos, puede decirse, sin embargo, que en el momento en que suben a la tribuna se permiten cierta licencia con su auditorio, pues éste observa más la forma que el fondo, el gesto que la idea y la palabra que su contenido. Al auditorio le cautiva el encanto de una voz penetrante y sonora.

Muchos discursos pasan a la posteridad en forma distinta a como fueron pronunciados. Si se hubiesen grabado y analizado posteriormente, el auditorio protestaría, diría que ese no fue el discurso que ellos oyeron. Si los examinamos con cierto rigor literario, podría, encontrarse que carecen de elegancia y corrección en el lenguaje, que le faltaría rigor científico en el razonamiento y profundidad en el planteamiento. Quizá podría pensarse que alguien con mala intención cambió las bellas frases y palabras que con tanta emoción habían captado sus sentidos. Lo que ocurre es que al orador hay que oírlo, no leerlo.

También es necesario distinguir un orador de un escritor. Es obvio que la primera y principal diferencia es que uno trabaja con la palabra hablada, mientras que el otro lo hace con la palabra escrita. Un orador y un escritor, además, tienen objetivos comunes, aunque actúan con métodos distintos, y en conjunto, le dan vida a la sociedad a la cual pertenecen.

Para configurar su mensaje, elaborar su discurso y convencer plenamente, el orador debe poner en juego tanto las ideas como sus recursos físicos. La actuación del orador es vivida, dinámica. Allí está presente además, el espectáculo, la emoción, si se trata de un mitin.

El pueblo le atribuye al orador cualidades especiales: admiración y respeto si es un orador académico, y respeto y sumisión divina, si es un orador teológico.

Por su parte, la palabra escrita no puede transmitir ni reproducir la turbulencia de la voz, el fuego de la mirada, la arrogancia del gesto, la rapidez de la acción. Sin embargo, representa más a una época, un escritor, que un orador.

El escritor tiene también ciertas condiciones especiales, aunque distintas a las del orador. El tiempo que transcurre desde el momento en que se escribe y que se lee, y la falta de presencia física, hacen que al escritor se le lea con más reflexión que emoción, con más sentido crítico que actitud emocional. Al escritor se le juzga más por sus ideas que por sus características personales. El arte de escribir requiere de cierta paciencia en el temperamento.

Los escritores también reúnen ciertas características que permiten clasificarlos según la materia que tratan, ya que mientras ésta sea más compleja y científica, más se alejará de las características del orador en su relación con el auditorio. Quizá el escritor que más se acerque a las cualidades del orador, sea el periodista, especialmente si éste es folletinesco o amarillista.

El libro y el periódico mantienen un lenguaje más rígido y protocolar que el folleto, y se respetan ciertas líneas que no pueden ser violentadas, porque significaría quitarle la seriedad al periódico. El folleto, en cambio, es más variado, fluido y elástico, lo cual le permite adoptar muy variadas formas para el ataque o la alabanza.

La disertación es una conversación más reflexiva, mas analítica y menos emotiva o emocional. Al contrario que el discurso, tiene como objetivo fundamental, más que despertar emociones, mover a la reflexión. Puede ser de dos tipos: conferencia o exposición.

La conferencia es una disertación sobre un tema o tópico durante el cual el público no participa. En algunos casos (las informales) se admiten preguntas y hasta intervenciones y controversias durante y después de la disertación, aunque ésta no es la norma. Puede

ser parecida al discurso, en lo referente a que habla sólo una persona y las demás oyen, pero se diferencia en su objetivo y en el predominio de la reflexión sobre la emotividad.

La exposición es una categoría especial y diferenciada de todas las demás formas de conversación. Consiste en una disertación sobre un determinado tópico, durante la cual, la audiencia tiene una participación muy importante, ya que el expositor somete a su consideración un material para que sea sometido a discusión, analizado, criticado y enriquecido colectivamente. Se puede decir que ese es precisamente el principal objetivo de una exposición: el enriquecimiento colectivo.

Como su nombre lo indica, consiste en "exponer", mostrar como en una vidriera, en presentar a la consideración de los participantes una propuesta, un papel de trabajo, con el premeditado y deliberado propósito de estimular su participación, para que se analicen y critiquen los planteamientos y se puedan realizar aportes. A diferencia del discurso y de otras variedades de formas de transmisión de mensajes, es una verdadera conversación multilateral, pues todos hablan en su oportunidad, pueden y deben aportar algo a la conversación.

Del expositor se puede decir que para alcanzar su plenitud, debe poner en juego tanto las ideas como sus recursos físicos para configurar un mensaje, elaborar su discurso y convencer plenamente

Se puede intentar clasificar también las formas de transmisión de mensajes, tomando en consideración el tamaño del grupo, la dirección del discurso, su finalidad, los métodos utilizados y las tácticas más comúnmente empleadas.

Todos los géneros, con excepción de la exposición, el diálogo y algunos tipos de animación, tienen una sola dirección, son unidireccionales. En éstos podemos ubicar: la educación de pequeños grupos, la cual tiene como finalidad enseñar, adiestrar, formar o concientizar. Utilizan como método la clase, la lección pública o la disertación (en sus modalidades de charla o conferencia).

Si el auditorio es un grupo grande, debe ser unidireccional y su finalidad consistirá en motivar, disuadir y/o convencer. En este grupo se pueden incluir a la arenga, la alocución, el sermón y la prédica.

Si su finalidad es divertir o entretener, estará dirigido generalmente a pequeños grupos, aunque también puede ser para grandes auditorios. Estaríamos en presencia del animador, y su método podría consistir en bailes, música, chistes, preguntas, concursos, etc.

Cuando el objetivo es vender un producto, se utiliza la negociación, la persuasión. Es de hacer notar, que en los otros géneros también está presente la finalidad de vender, aunque en esos casos se trate de una mercancía muy especial, como son las ideas.

Toda esta problemática es bastante complicada y compleja, sin embargo, a pesar de que se hace necesario hacer mención a ella para ubicar las técnicas de exposición oral, no constituye el objeto de este trabajo.

Otros conceptos que se prestan a confusión, son los de estrategia y objetivo. El primero de ellos se concibe como la vía o camino que se traza para lograr un fin. En ese proceso se van trazando una serie de pasos tácticos, o estrategias consecutivas, para sortear los obstáculos que se puedan presentar en el logro de un objetivo determinado.

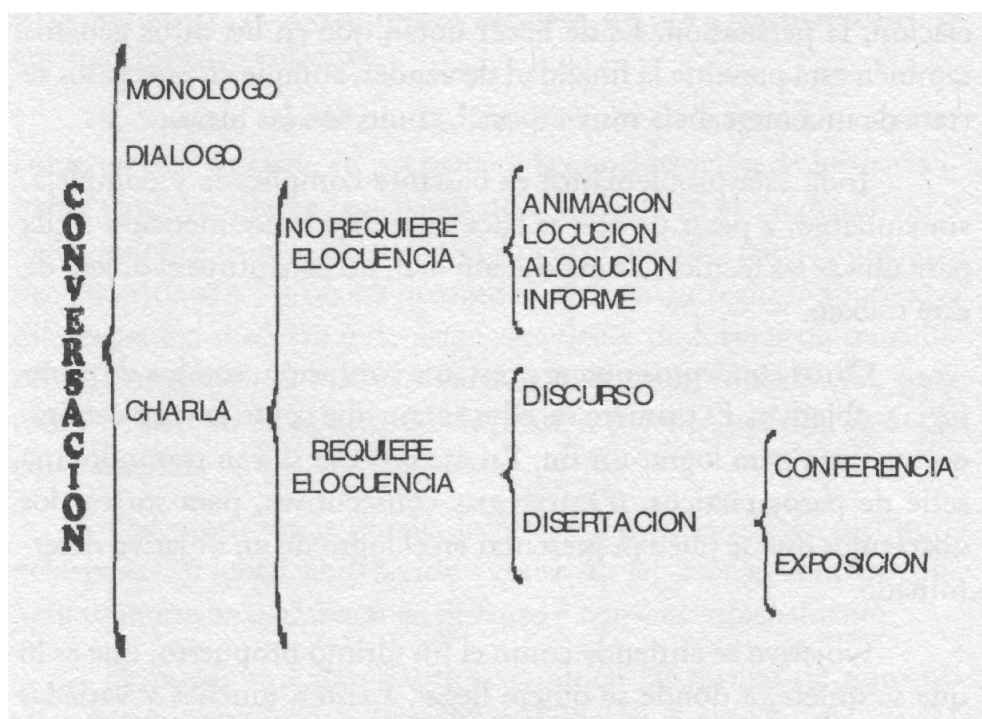
Objetivo se entiende como el fin último propuesto, que es lo que se quiere, a donde se quiere llegar. Existen muchas y variadas interpretaciones, cada una de ellas enmarcada dentro de una concepción filosófico-ideológica determinada o determinable.

Es necesario precisar si los objetivos se refieren a la conducta del instructor, sin son del proceso, o están orientados a la conducta de las personas a quienes están dirigidos.

Al formular un objetivo, debe quedar en forma clara y comprobable, lo que el receptor del mensaje debe realizar bajo circunstancias determinadas, para demostrar que ha logrado cumplir el objetivo deseado. Lo que va a ser transmitido y aprendido, debe ser

algo observable, medible y por tanto, posible de controlar y evaluar.

A pesar de la polémica existente entre las diferentes concepciones ideológicas, en este trabajo se utilizará la categoría "estrategia", entendida como la habilidad, destreza o pericia para dirigir un asunto; y la categoría "objetivo", como la conducta final que se quiere obtener en los destinatarios del proceso de instrucción, el "para que"



Capítulo I

La comunicación

La comunicación es un fenómeno social, es decir, un fenómeno que resulta de la actividad de los seres humanos en constante interrelación. Comunicación es también la acción por la cual recibimos las ideas de los demás y les transmitimos las nuestras. Por medio de la comunicación es posible transmitir conocimientos, sentimientos, creencias, actitudes y otros rasgos culturales. Nos comunicamos por símbolos.

El lenguaje es el principal sistema de símbolos, es un instrumento que usamos para evaluar nuestro mundo, comunicar nuestras evaluaciones y recibir las de los demás. De esta manera nos ayudamos mutuamente a controlarnos a nosotros mismos y a nuestro medio con mayor efectividad.

No hay dos personas que vean exactamente el mismo mundo. Tampoco existen situaciones inalterables; por ello, el sentido de nuestras expresiones cambia cuando varían las situaciones, pero podemos comunicarnos en la medida en que nuestras diferentes visiones del mundo coincidan. Antes de podernos comunicar por medio de símbolos, debemos estar de acuerdo respecto a que cosas o acciones, nos estamos refiriendo, es decir, a los puntos de referencia.

Generalmente, cuando queremos transmitir nuestras ideas, nos percatamos de que gran parte del esfuerzo que realizamos por lograrlo, se pierde, pues no logramos que nuestro interlocutor perciba

con claridad lo que le queremos decir. Muchas veces no se realiza ese esfuerzo por hacerse entender y se habla por hablar y no para exponer ideas, (fig. 1)

Esta situación, origina que al unir los esfuerzos infructuosos de todas las personas por comunicarse, pareciera que cada uno de nosotros constituyéramos islas en un mar de malentendidos, que habláramos diferentes idiomas.



LENGUAJE

En intentos por superar la situación de aislamiento y lograr ser entendidos, trazamos puentes entre las diferentes islas. El lenguaje es el instrumento del cual nos servimos para trazar esos puentes.

Pero al mismo tiempo, ese lenguaje representa un gran peligro, por cuanto frecuentemente lo utilizamos para construir un mundo de fantasía que no guarda relación con el mundo exterior.

Si se desea comunicar con efectividad se deben utilizar los símbolos de manera que quién los reciba, comprenda con facilidad lo que se quiere transmitir. No existen dos personas que tengan el mismo conjunto de experiencias. Además, cuando dos personas atraviesan por una misma situación, cada una de ellas la encuadra dentro

de su propio marco referencial, de manera que originan experiencias distintas.

El lenguaje verbal

El principal sistema de símbolos es el idioma. En el mundo, existen más de 2.500 idiomas (además de los dialectos y las jergas). Cada uno de los idiomas obedece a una representación y estructuración particular del mundo. La visión y la vida de los grupos lingüísticos se desarrollan en mundos estructurados de manera diferente; por ejemplo, en español se dice: "yo voy a mi casa", mientras que en inglés se dice: "yo estoy yendo al hogar".

En las jergas profesionales también existen expresiones que pudieran no ser entendidas por personas extrañas a ese grupo, sonar raro o incluso parecer contraria a la gramática o la sintaxis. Por ejemplo, en el lenguaje forense, judicial, se emplean expresiones tales como: "Falso de toda falsedad", "la parte perdidosa" o la presunción "iuris tantum", el quejoso, etc.

Pero aún hay más, dentro de un mismo grupo lingüístico no hay dos personas que vean exactamente el mismo mundo, la misma serie de acontecimientos. Lo que para unos pudiera ser importante, para otros carecería de interés. Incluso dentro de un mismo idioma, existen modismos, formas diferentes, por ejemplo, en algunas zonas de habla española se dice "¿que quieres tu?", mientras que en otra se expresa la misma pregunta en forma diferente: "¿que tu quieres?"

Sin embargo, podemos entendernos, porque las palabras dentro de un mismo idioma o grupo lingüístico, no son etiquetas que designan o nombran a las cosas, sino que adquieren sentido en conjunto, cuando indican acciones y objetos "coincidentes".

Generalmente se piensa que las palabras en cada idioma transmiten el mismo sentido, sin embargo, no siempre coinciden exactamente con el significado mental ni con el contexto, con la forma, el énfasis o la intención del que la pronuncia. El significado se encuentra en nuestra mente, las palabras son únicamente estímulos.

Muy frecuentemente, una palabra designa no solo al objeto a que se refiere, sino a toda una clase. Por regla general, cuando surge una nueva clase de objetos, el primero de ellos le da nombre a toda la clase, aunque sean algo diferentes. Algunos ejemplos servirán para recordar ese proceso. En una época, todas las neveras en nuestro país se denominaban "frigorifero"; las hojillas, "gillete" y los vídeo grabadores, "betamax", cuando cada una de estas palabras eran solamente marcas comerciales.

Nuestros mundos coinciden lo suficiente como para poder intercambiar informaciones. Hay que considerar que el volumen de "coincidencias" respecto a un hecho varía en la medida en que cambia la situación o del nivel cultural de los que lo consideran.

El trabajo de conseguir los puntos de referencia es más difícil mientras más abstracto es el concepto al cual se refieren. Imaginemos la dificultad que representaría intentar dilucidar las coincidencias en lo referente a conceptos tales como "amor", "felicidad", "justicia", "dictadura" o "democracia".

Son millones de palabras las que pasan por los canales de comunicación de todas las instituciones políticas, sociales, militares, económicas, jurídicas, científicas y de investigación. Por el mal uso de esos canales de comunicación, son muchos los recursos que se pierden o malgastan en la averiguación de los significados de los oficios, cartas, informes, memoranda, instructivos.

El mundo de hoy es sumamente dinámico y exige habilidad en la comunicación (oral y/o escrita) a un grado no imaginado antes. El entrenamiento requerido para mejorar esa habilidad es considerado fundamental en la preparación del hombre actual, para alcanzar el eficiente desempeño en los puestos de dirección y ejecutivos en general.

Ese entrenamiento consiste en proporcionar los fundamentos de la comunicación oral y/o escrita, así como desarrollar la habilidad para solucionar problemas mediante el pensamiento lógico. Muchas veces se superan los problemas mediante la habilidad de los hombres para expresar ideas concretas en lenguaje claro.

Aspectos no lingüísticos del lenguaje oral

Los interlocutores durante una interacción se comunican recíprocamente, interactúan mediante mensajes verbales. Sin embargo, esos mensajes no determinan totalmente el comportamiento verbal de los interlocutores: las mismas palabras pueden ser pronunciadas de formas completamente diferentes y transmitir así diferentes estados de ánimo o distintos significados como cuando se pronuncia un "sí", para decir sutilmente que no. Se dice que cuando los diplomáticos dicen "sí", quieren decir "tal vez"; cuando dicen "tal vez", quieren decir "no", y cuando dicen "no"; no son diplomáticos; y que las mujeres cuando dicen "sí", quieren decir "no"; cuando dicen "tal vez" quieren decir "sí"; y cuando dicen "no", quieren decir "Tal vez".

Hasta una palabra generalmente ofensiva puede usarse como cariñosa en dependencia del tono y la forma como sea pronunciada y de la carga emotiva que encierre, porque es entendida en el contexto.

El uso de palabras con una dosis de carga emotiva, puede hacer que se reciba un mismo mensaje en diferente forma. En el ejemplo que se presenta a continuación se puede evidenciar cómo el uso del lenguaje emotivo, le da un contenido a una expresión, muy diferente a un mismo contenido.

Veamos el texto utilizando palabras con contenido emotivo:

"Sobre la fenestra brillaba
en pleno el astro veraniego,
y lanzaba cálidos gules
sobre el claro seno y vientre
de Jackeline"

Y el mismo contenido en lenguaje coloquial:

"Sobre la ventana, pegaba
de lleno el sol de agosto
haciendo quemaduras y
ampollas sobre el tórax y
barriga de Petra."

Existen en nuestro idioma, palabras a las que la sociedad le ha atribuido un sonido chocante y hasta desagradable, como la palabra "sobaco". Es necesario utilizar la elegante de "Axila". Otras, suenan groseras, como "desnudo", "calzoncillos" o "regla", hay que decir "sin ropa", "interior" o "período". Algunas otras palabras como "pantaleta", "sostén" o "emparedado", suenan mal porque es mas elegante decirlas en otro idioma. Se acostumbra decir "blumer" (o en un inglés mal pronunciado "las blumas"), "brasier" o "sandwich" (o mal pronunciado pero suena a inglés: "Sanguche").

Pedir en un restaurant "un emparedado" suena como cursi o estirado refinamiento. Hasta se dificulta recordar cual es el significado en español de algunas palabras de otros idiomas, como "Chiclets", "Night Club", "Home Run", "Hit" "Full", "Gol", "Toilette" o "Hall".

Igualmente, dependiendo de la carga emotiva que se ponga en una palabra o frase, se puede detectar la intención del emisor, que posición tiene él, y cual quiere provocar en la audiencia. Así por ejemplo, se puede referir a "guerrillero", que sería una palabra emotivamente neutra, como "irregular", "insurrecto", "bandido", "terrorista", "asesino", "narco", "anarquista"; para crearle un ambiente negativo y de rechazo; o "revolucionario", "combatiente", "libertador", "héroe", para creárselo positivo y de aceptación. Se puede llamar a un grupo guerrillero de determinada ideología como revolucionario, y a otro de ideología diferente como "contra" o "gusano".

Al concepto emotivamente neutro de "funcionario público" pudiera dársele las connotaciones negativas de "burócrata" o por el contrario de "servidor público", dependiendo de la posición del emisor y del carácter del mensaje que quisiera transmitir.

Igualmente, de acuerdo al grado de aprobación o desaprobación del emisor, y de la actitud que, consciente o inconscientemente quiere crear en los oyentes, pueden utilizarse expresiones como "justamente indignado" por "fastidiado", "molesto", "intransigente", "delicado", o "susceptible".

Muchas veces, definir los términos contribuye eficazmente a solucionar una controversia. Puede ser que se discuta, sin advertir que se le

está confiriendo distintos significados o connotaciones a un mismo término. Al aclarar su sentido, su significado, se puede verificar que, entendido en determinada forma, la discusión no tenía sentido, no tenía razón de ser, por que ambas partes lo entendían de la misma manera.

El lenguaje no-verbal

Hasta hace pocas décadas los estudiosos de la comunicación se limitaban únicamente al análisis de las formas verbales. Pero ésta es solamente una de las tantas formas y no siempre es la más completa ni la mas efectiva.

El movimiento también constituye un lenguaje, al igual que la configuración física, la voz, el tono, el contexto, la ropa, el maquillaje, el peinado, los adornos, la distancia, la orientación espacial, el contacto físico, las posturas, los gestos, los movimientos, la expresión del rostro, la dirección de la mirada, el tono de voz, el ritmo y velocidad del discurso, y aspectos no lingüísticos del lenguaje oral, las distancias, los colores, los olores y todas las demás situaciones que tengan un significado, todo lo que comunique alguna experiencia en forma diferente a la oral, es decir, el lenguaje no verbal.

El descubrimiento de la importancia de los mensajes no verbales, ha transformado profundamente el estudio del lenguaje. Se ha intentado clasificar las señales no verbales, y a pesar de que estos estudios son muy recientes, ya se ha profundizado bastante.

Podemos creer o tendemos a considerar que el lenguaje oral lo es todo en una comunicación. Que sólo basta hilvanar unas cuantas frases dentro de un orden gramatical determinado, para lograr transmitir nuestras ideas a los oyentes.

Sin embargo, la parte visible de un mensaje es por lo menos tan importante como la audible. La comunicación 110 verbal es más que un simple sistema de señales emocionales y no puede separarse de la comunicación verbal. Ambas, están estrechamente vinculadas entre si simultáneamente a muchos niveles, conscientes e inconscientes y empleando para ello todos los sentidos.

Para que un mensaje pueda ser entendido con la menor distorsión posible, deberá captarse en su conjunto, como una totalidad, mediante la interacción y la correspondencia de los diferentes lenguajes. Si esto no se logra, si hay contradicciones entre los distintos lenguajes, se provoca "ruido" por estarse proyectando al mismo tiempo dos significados diferentes e incongruentes. En este caso, predominará el contenido de los mensajes enviados por el lenguaje no verbal.

El lenguaje corporal

Un aspecto del lenguaje no-verbal, es el del cuerpo, el cual, como cualquier otro, consiste en signos que equivalen a palabras, frases, puntuación, etc. Cada gesto tendrá un significado y, como las palabras, puede tener distintos sentidos. Los movimientos corporales, así como gran parte de nuestra conducta no-verbal básica, no son fortuitos, sino que son aprendidos igual que un idioma.

Los movimientos corporales no responden a un vocabulario de fácil comprensión, como si hacer un ángulo con los dedos o cruzar la pierna de determinada manera significara siempre lo mismo, pero todos tenemos la capacidad de descifrarlos de manera inconsciente, por intuición.

Los siquiátras reconocen desde hace mucho tiempo, que la forma de moverse de un individuo, proporciona información sobre su carácter, sus emociones y sus reacciones hacia lo que lo rodea.

Así como las palabras no son etiquetas, no tienen un significado propio por si mismas, sino que adquieren su sentido dentro de un contexto determinado, así mismo el lenguaje del cuerpo debe ser considerado en su contexto y al igual que la palabra hablada, un mismo signo, acompañado de otros signos diferentes, puede tener y en realidad tiene, distintas connotaciones.

La comunicación es tan importante para la vida humana que empleamos en ella todo nuestro tiempo, en formas de las cuales no nos hallamos plenamente conscientes. Nos comunicamos algunas

cosas en la misma forma que otros animales, pero desde la aparición de la palabra no somos conscientes de esta situación.

El saludo, por ejemplo, constituye a menudo una ceremonia de apaciguamiento. Siempre que dos animales se aproximan existe el peligro de un ataque físico. Con el saludo, uno, o ambos, demuestran que no hay actitud agresiva. Si una persona llega a un sitio donde están reunidas otras, y no saluda, además de considerarse como mala educación, los presentes se ponen en guardia pensando que el recién llegado no viene en son de paz.

El Doctor Spurgeon, al referirse a la importancia del lenguaje del cuerpo recomendaba a sus alumnos de Teología:

"Tu espíritu debe estar en consonancia con tu palabra y tu rostro con los sentimientos. Cuando habléis del cielo, dejad que se ilumine vuestra cara, que brillen vuestros ojos reflejando la gloria... Cuando habléis de los infiernos, bastará con vuestra cara ordinaria." ⁵

Cuando calificamos a alguien de perceptivo o intuitivo, estamos notando su capacidad para leer las claves no verbales de otra persona y para compararlas con las señales verbales. Nos referimos a que ha percibido la correspondencia o incongruencia del lenguaje corporal con el verbal. Por lo general, las mujeres son más perceptivas que los hombres, lo cual ha dado origen a que se hable de la intuición femenina. Y es por que ellas tienen una habilidad innata para percibir y descifrar las señales no verbales, así como para retener los pequeños detalles.

Para tener una mejor representación de esta situación, imagínese a una persona que está exponiendo algún tema muy emotivo y afirme que eso es sumamente dinámico y la afecta profundamente, pero lo expresa con una voz monótona, inexpresiva y con el cuerpo rígido. Lo más probable será que al finalizar su expresión cause hilaridad en el auditorio.

(5). 13, p. 83

Si dos seres humanos se encuentran, resulta virtualmente inevitable que se comuniquen algo entre sí. Aún sin hablar e incluso sin desearlo, se establecerán algunos mensajes entre ellos. Mediante miradas, expresiones, posiciones y movimientos de su cuerpo, cada uno dirá al otro aunque sólo sea: "No deseo conocerte. Guarda tu distancia".

Al elegir la distancia para conversar, al mismo tiempo estamos demostrando nuestra disposición a intimar. La que algunos consideran como apropiada para dialogar, para otros puede significar agresividad, al interpretar la cercanía como invasión de su espacio vital, además de que se acentúan otros mensajes no verbales como el tacto, el olor, la temperatura, y hasta el ritmo de la respiración.

Se pueden realizar muchas expresiones, gestos o movimientos diferentes, algunos de los cuales, evidentemente, tienen un sólo significado. Otros, sin embargo, son más sutiles. Para comprender su sentido necesitamos entenderlos en su contexto.

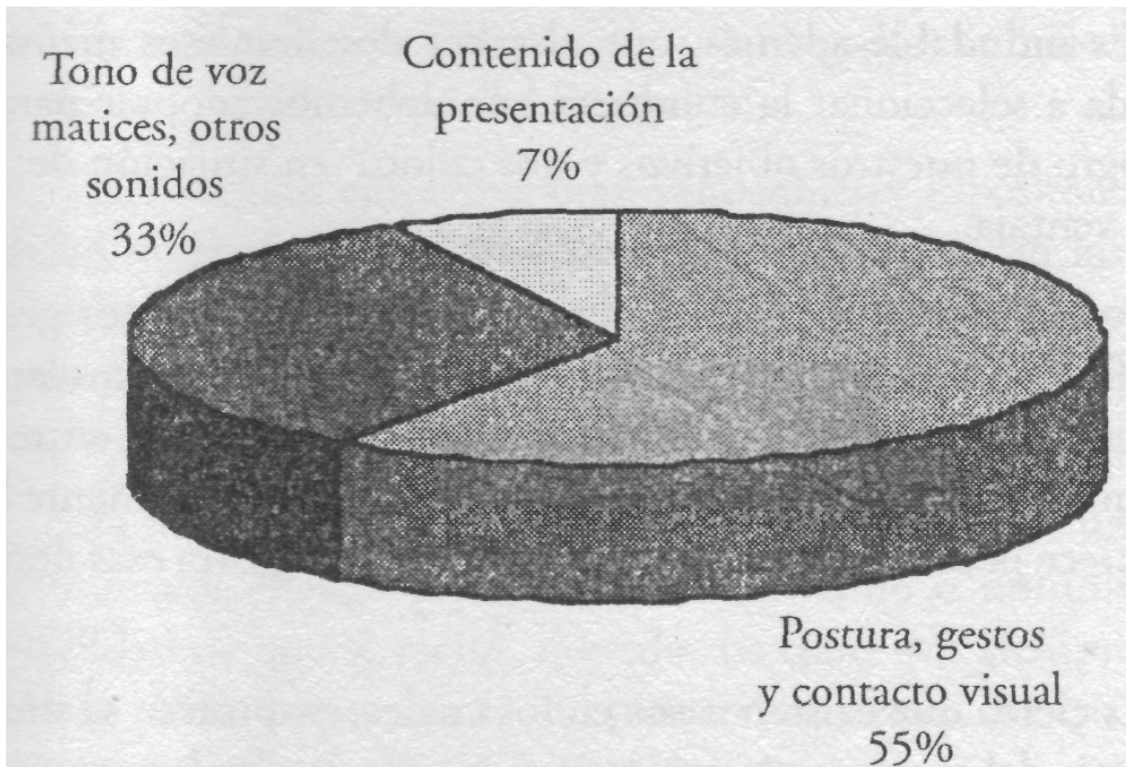
Cuando dos personas se sientan en una mesa, y tienen la posibilidad de elegir la ubicación, lo harán de acuerdo a la relación que en ese momento exista entre ellas. Si la relación es amistosa y van a ' conversar de variados tópicos, generalmente se sientan formando ángulo recto uno con respecto al otro. El sentarse de frente supone contraposición. Pudiera ser que van a hablar de negocios o de algún asunto sobre el cual tengan ideas contrapuestas. Existe la expresión "yo estoy de frente" o "yo me enfrentaré".

Al contrario, si hay solidaridad, se sientan uno al lado del otro. La expresión correspondiente sería "Yo estoy a tu lado", "Estoy contigo".

Con frecuencia, las palabras no son suficientes para dar sentido a los mensajes enviados por un interlocutor, por lo que las reforzamos con formas no verbales para hacernos entender mejor. Cuando nos faltan palabras, los gestos pueden sernos de mucha ayuda. El lenguaje verbal se usa fundamentalmente para suministrar información, mientras que el no verbal para transmitir actitudes, y muy frecuentemente constituye un sustituto verbal: mientras buscamos la palabra adecuada, realizamos el gesto correspondiente.

Es más fácil decir "Te quiero" o "me desagrada", con gestos que con palabras. Existe una vieja canción de la Orquesta Billo's Caracas Boys, que en su letra dice: "Antes de que tus labios me confesaran que me querías, ya lo sabía, porque con la mirada tu me pusiste un telegrama..." Un Primer Ministro Británico dijo en una oportunidad: "Debemos no sólo gobernar, sino ser vistos gobernando."

Aún en la actualidad, la mayoría de las personas ignora la existencia, y por ende, la importancia del lenguaje corporal. Los investigadores del lenguaje del cuerpo han determinado, que el impacto total de un mensaje, es verbal (cuando sólo se considera el sentido etimológico de las palabras), en un 7 %, vocal; (considerando también el tono de voz, matices y otros sonidos), en un 38 %; y corporal en un 55 %. ⁶ La mayoría de los investigadores coincide en que el canal verbal se usa principalmente para proporcionar información, mientras que el no verbal para expresar actitudes personales y en algunos casos, es usado como sustituto de mensajes verbales



(6). 23, p. 47

Una mujer, por ejemplo, puede estimular o desanimar más fácilmente a un hombre con sólo una mirada o un movimiento, que con palabras.

Algunos estudiosos de la materia, afirman que ciertas características específicas de nuestra anatomía, determinados rasgos faciales sobresalientes, permiten determinar el carácter de un individuo, su grado de percepción, su madurez intelectual, sus intereses, sus habilidades, el tipo de emociones que prevalece en él, sus reacciones típicas, su pasado y que hasta el mismo futuro puede ser "leído" en el rostro de una persona.⁷

Estas son afirmaciones discutibles. Quizá sean exageradas, pero lo que si es cierto y está demostrado es que por medio de la fisonomía, se pueden detectar (aunque no en forma determinante) una serie de características fundamentales en la conducta del individuo y que provocan en nosotros un impacto decisivo desde el primer encuentro, estenios o no conscientes de eso.

Las señales no verbales tienen mayor impacto que las orales y cuando son incongruentes entre si, se confía más en el mensaje no verbal. Es indudable además, que el saber descifrar esos mensajes nos ayuda a seleccionar la conducta que debemos adoptar para el mejor logro de nuestros objetivos y nos coloca en situación de inmediata ventaja.

Podría afirmarse que esa ventaja es relativa, pues los gestos pueden fingirse. Sin embargo, quizá sea posible fingir y disimular los gestos mas evidentes, pero la incongruencia se manifestará entre éstos, las microseñales del cuerpo y el lenguaje hablado. La mente humana parece poseer un mecanismo infalible que registra esas desviaciones.

Es cierto que existen casos en los cuales, ex-profeso se simula un lenguaje del cuerpo para ganar algunas ventajas. En los concursos de belleza, por ejemplo, a cada participante le enseñan como moverse

(7) 19. p. 5

para dar la impresión "natural" de calidez y sinceridad para ganar puntos.

Tanto los políticos como los buenos oradores, practican el lenguaje corporal para adecuarlo al oral y convencer más fácilmente. Muchos políticos son expertos en el arte de fingirlo para que los electores creen que ellos están convencidos de lo que están diciendo. Del político que lo logra se dice que tiene carisma.

Pero hasta los expertos solo pueden fingir durante un corto tiempo, pues el lenguaje no-verbal es inconsciente en gran medida. Llegará el momento en que el cuerpo comience a emitir señales independientes de la acción consciente y delate la falsedad de lo que se está diciendo, al surgir contradicciones entre ambos lenguajes. Obviamente, predominarán los mensajes no verbales.

Lo difícil de mentir, es que el subconsciente actúa en forma automática e independiente y los gestos inconscientes nos delatan. Es obvio que para poder mentir con éxito se debe esconder el cuerpo, o no exponerlo a la vista (como en la conversación telefónica). Por eso es que para el interrogatorio policial, se ubica al sujeto en una silla totalmente visible para los interrogadores y bajo luces que dan de lleno en el cuerpo del interrogado.

Los mejores entrevistadores, vendedores y expositores (que en realidad no son otra cosa que vendedores de ideas) son los que han desarrollado la capacidad inconsciente de leer los microgestos durante los contactos cara a cara. Por esa razón, será conveniente detenerse un poco en algunos gestos que ayudan y/o perjudican la comunicación

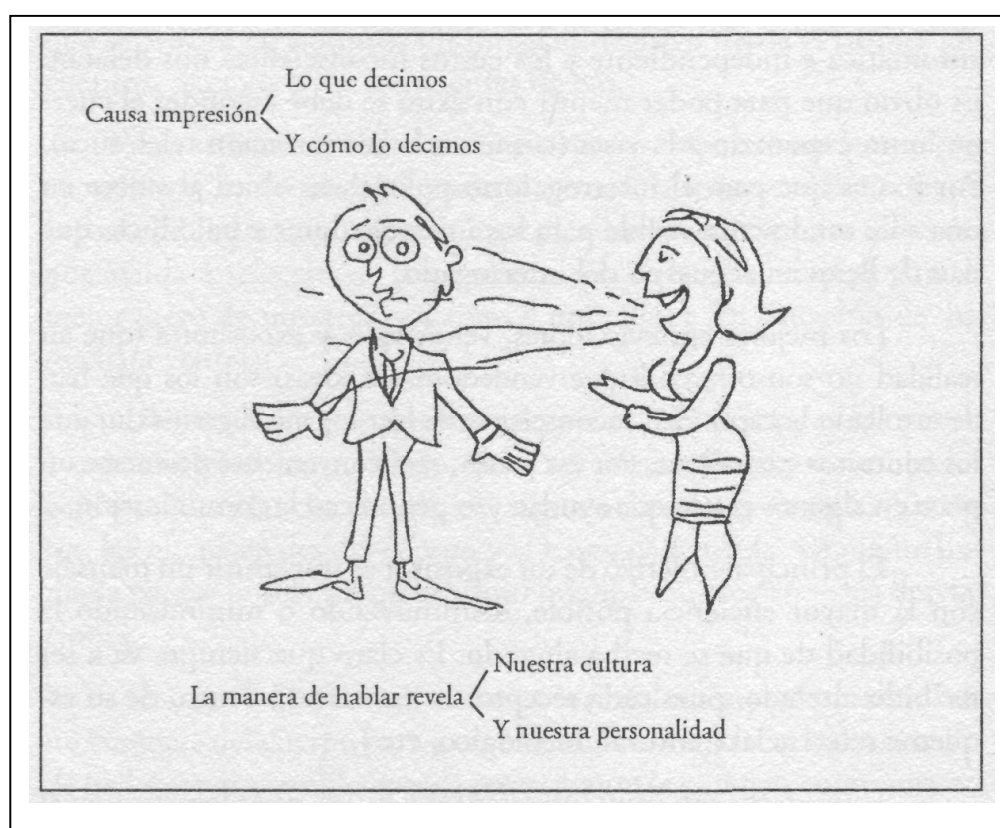
El principal objetivo de un expositor es transmitir un mensaje con la mayor eficiencia posible, disminuyendo o minimizando la posibilidad de que se reciba alterado. Es claro que siempre va a ser -cabido alterado, pues cada receptor lo enmarcará dentro de su esquema referencial (cultural, ideológico, etc.).

Estos datos son muy interesantes y útiles, pues le permiten al expositor mejorar su habilidad para convencer y hacer que sus ideas sean aceptadas con mayor facilidad. Igualmente lo ayudan a

comprender lo que debe hacer para no conspirar contra su propia exposición, para no introducir ruidos ni interferencias que contribuirían a tergiversar aún más su mensaje. Seguramente que el primer principio en el cual deberá acentuar su preocupación por ser eficiente será el de que antes de poner la lengua en funcionamiento, asegurarse de que el cerebro esté bien conectado.

Uno de los aspectos más interesantes del comportamiento no verbal es el representado por la gestualidad. (Recuérdese que el impacto total de un mensaje, en un 55% es no verbal). Es necesario tomar eso en cuenta, para que el mensaje que proyecta el cuerpo, sea utilizado para enfatizar el que oral y conscientemente enviamos.

El cuerpo comunica por sí mismo, por las formas que adopta, por las posiciones relativas y sus movimientos. Causa impresión, no sólo lo que decimos, sino como lo decimos (fig. 2).



No hay duda entonces de que el cuerpo es en sí mismo un mensaje (la mejor y más eficiente ayuda -o interferencia- audiovisual).

El manejo efectivo de los recursos corporales es la base de sustentación para una presentación exitosa. A través de ese lenguaje, el presentador comunica a la audiencia su autoconvencimiento, credibilidad, emoción y entusiasmo. En consecuencia, la posibilidad de convencer, estará en *razón* directamente proporcional a sus habilidades para transmitir con el lenguaje no verbal. El lenguaje corporal permite a la audiencia procesar activamente el grado de nerviosismo, la tensión, la angustia y la integridad física y emocional del presentador.

Los gestos de la cabeza son las señales no verbales más veloces aunque aparentemente insignificantes. Son importantes indicadores respecto al desarrollo de la interacción.

La cara puede ser considerada como "zona de comunicación especializada" y permite comunicar expresiones y actitudes difíciles; e disimular. Los cambios de posición de los ojos, de la boca, de las s, de los músculos faciales, el sudor de la frente, son aspectos que no pueden pasar desapercibidos, puesto que la atención del auditorio está concentrada precisamente en la cara.

La cara y las manos son las partes del cuerpo más vistas en una comunicación verbal. Es precisamente la expresión de la cara, la que se hace más difícil de controlar conscientemente, como en el caso de la transpiración en estados de ansiedad, la dilatación de las pupilas en estado de excitación, etc. Los especialistas están contestes en admitir que existen movimientos de músculos faciales típicos para cada estado emocional primario.

La barba y el bigote son interpretados psicológicamente como máscaras para ocultar determinadas opiniones y emociones. Induce a tomar medidas de precaución. En el caso de las mujeres, la máscara puede ser el maquillaje, o el propio pelo, si cubre parte del rostro, es visto con determinado recelo.

El morderse los labios o humedecérselos con la lengua, cuando se hace inconscientemente, es indicativo de timidez, inseguridad, titubeo e indecisión. En cambio, cuando estos gestos los hacen las mujeres conscientemente, tienen otro significado. Se hace con el fin de hacer creer, que son tímidas, para que las crean indefensas, para estimular el asedio ya que la plaza está lista para ser conquistada.

Mantener la boca cerrada mientras se escucha, denota calma y seguridad en sí mismo. Ud. ya habló, abrirá de nuevo la boca para responder o cuando tenga algo que decir. En esa forma no le está diciendo a su interlocutor en que momento lo va a interrumpir ni lo que Ud. está pensando. Lo tiene a la defensiva. En cambio, la boca abierta sugiere nerviosismo, prisa, asombro, sorpresa.

El movimiento de los ojos y de la boca constituyen la parte mas expresiva del cuerpo humano. Algunos llaman a los ojos, "espejos del alma". Ese espejo puede delatar en un instante nuestras emociones mejor guardadas. Las expresiones de los ojos pueden revelar infinidad de detalles sobre los sentimientos y lo que está pensando un individuo en un momento determinado. Una mirada firme, que se mantiene fija, revela una personalidad enérgica, si es errante, da la impresión de inconstancia e inseguridad. Una mirada ansiosa es típica de una persona inquieta.

Hasta ahora nadie sabe lo que ocurre en el cerebro de un hombre cuando es observado fijamente, pero estudios recientes indican que una persona que es mirada insistentemente, tiende a mostrar un ritmo cardíaco más alto que otra que no lo es. Pareciera que una de las incomodidades de hablar en público, proviene de tener que enfrentarse a todas esas miradas fijas.

Existen además muchos otros tipos de miradas, tales como las de felicidad, de furia, de coquetería, de preocupación, de sospecha, de perplejidad, de amor, de sorpresa, y muchas más. Una persona que quiera mostrar tranquilidad emocional, tendrá que evitar el parpadeo constante.

El mensaje (intencionado o no) que se emite con una mirada directa, penetra en la mente del individuo que lo recibe, refleja el deseo de mantener una comunicación franca. Su mirada indica que no tienen nada que ocultar. Los conflictos psicológicos del individuo se evidencian por medio de los ojos.

Las personas hipócritas, engañosas y tramposas, por lo general no ven de frente mientras hablan, sino que evaden la mirada del

interlocutor. Los tímidos tampoco ven directamente, pero bajan la vista con cierto mensaje de sumisión, casi sugiriendo una excusa.

Los adulantes ven desde abajo, para darle al adulado la impresión de sumisión, al mismo tiempo que inclinan, flexionan el cuerpo ante el adulado. De allí viene la expresión de "genuflexo" para referirse a los aduladores incondicionales, que en su deseo de demostrar su sumisión, casi llegan con la frente al suelo en señal de sometimiento voluntario.

La mirada fija y sostenida es una forma de amenaza o agresión. El lugar hacia donde se ve constituye el objeto de la atención. Cuando personas se miran fijamente comparten algo: bien sea el agrado de estar juntos, un mismo interés, enojo, agresividad, excitación etc.

Los movimientos de los ojos son una especie de señales de tráfico que marcan el turno para hablar. Cuando una persona le agrada es posible que la mire más fija y frecuentemente que lo habitual y que si hay correspondencia, sus miradas sean también más prolongadas. La otra persona corresponderá o rehuirá la mirada.

Imaginémonos la siguiente situación: Un día usted está sentado en un lugar público. Levanta la vista y se encuentra con que un desconocido lo observa fijamente. Dependiendo del agrado que esa persona le inspire, usted reaccionará de diferentes maneras. Pero en general, seguramente su primera reacción será ver hacia otro lado y luego volverá a ver si todavía lo miran. De persistir la situación, mirará subrepticamente varias veces más y pasará a la incomodidad, la alarma y hasta el disgusto o la ira.

El movimiento de las manos es enormemente expresivo, quizás por ser el más visto y más relevante. Las manos dirigen el ritmo de la conversación como un director a su orquesta. Generalmente cuando alguien que está hablando no quiere que lo interrumpan, dice "déjame terminar" y trata de agarrar o detener la mano del: ponente, como para impedirle que pueda hablar, al mismo tiempo que aumenta el volumen de su propia voz para imponerse.

Si mientras está hablando necesita recordar la palabra adecuada, hace una pausa mientras la busca y trata de representarla con las

manos. Un mismo signo puede tener distintas connotaciones dependiendo de la posición. Para una mejor comprensión de esta afirmación, coloque una mano con los dedos cerrados. Extienda primero el índice, y colóquelo en diferentes posiciones, luego haga lo mismo con el pulgar, e interprete lo que le sugiere en cada ocasión.

Los movimientos constantes y abruptos denotan temor, nervios, falta de control. Ocultar las manos sugiere falsedad, timidez o temor. Una voz vacilante es indicio de inseguridad, de falta de dominio del tema. La voz demasiado baja, cuando es inconsciente, también revela timidez, inseguridad, cuando es premeditado, muestra superioridad, control de la situación y obliga al oyente a hacer mayor esfuerzo y prestar mayor atención.

El tipo y color de ropa que se usa encierra un mensaje sociológico. El impacto que se provoca en los demás con el vestuario puede ser decisivo. Esta es una circunstancia que muchos dominan. Infinidad de políticos, durante sus campañas electorales se "olvidan" de la clásica imagen ejecutiva, pulcra y cuidada, apropiada para la situación cotidiana en la cual se desenvuelven y que les da la imagen de una persona triunfadora; y se visten informalmente como gente del pueblo para proyectar silenciosamente la imagen de: "Soy uno más de ustedes, puedes identificarte conmigo porque mis intereses son iguales que los tuyos. Somos iguales". Para eso, se quitan sus trajes costosos y las corbatas, se arremangan los puños de las camisas y abren sus cuellos, o se ponen camisas y pantalones deportivos, estrechan las manos de los electores, cargan niñitos en brazos y besan viejitas, aunque hacer todo eso le cause repulsión, pero se "sacrifican" para asegurar los votos.

En otras palabras, intentan manipular con su estilo de vestir temporal, partiendo del principio: "dime como luces y te diré quien eres", una imagen apropiada para cada situación. Incluso ha surgido y se ha desarrollado la profesión de asesor de imagen, para transmitir el mensaje deseado con mayor efectividad.

Bastaría con pensar un poco, que imagen o que mensaje transmitiría una persona que se presente a hacer una exposición en un barrio, vestido de etiqueta o con esmoquin o frac. O por el contrario, la que se presente a una Academia en blue jeans o guayabera. Que influencia tendría eso en su discurso?, ¿en su mensaje?. Sobre todo si en el primer caso, el tema a tratar fuese el de el hambre, la pobreza o la revolución y en el segundo, sobre la bolsa de valores, la economía o las relaciones internacionales.

En este sentido, es útil recordar la forma en la cual Antoine de Saint-Exupéry se refiere en su libro: "El Principito" al descubrimiento de un planeta por un astrónomo turco, al cual nadie le hizo por su manera de vestir. Pero cuando un dictador impuso la moda europea y el astrónomo volvió a presentar su descubrimiento...como lucía un traje muy elegante, todo el mundo aceptó su demostración."⁸

El lenguaje territorial

Los seres humanos tenemos definido un espacio inmediato a nuestro cuerpo que nos sirve de protección, más emocional que física, y que estamos dispuestos a defender. Es nuestro espacio vital, inconscientemente lo reclamamos y si alguien intenta traspasar sus res, nos sentimos intimidados, retados o invadidos en un territorio que consideramos sagrado, porque es el ámbito que "nos protege.

Las investigaciones han revelado que las dimensiones de ese espacio vital varían según los caracteres de los diferentes individuos, anos necesitan un espacio mas amplio que otros. Algunos tienen una mayor necesidad de defenderlo, otros lo defienden con determinadas barreras físicas, pero lo ceden fácilmente ante cualquier invasión inconsciente o premeditada. Esas barreras dependen de muchos factores y del lugar en el que se presente la "batalla". En un vehículo

(8). 31, p. 16

de transporte público, por ejemplo, tal vez se lea un libro o periódico, o se voltee la cabeza y/o hasta el cuerpo en dirección contraria a la de la persona que se ve obligado a soportar a su lado, procurando al mismo tiempo que sus cuerpos no se toquen, o en caso contrario, invadiendo impunemente el territorio de la otra persona, obligándola a retirarse o a entablar la pelea por el territorio.

En una biblioteca, quizá se improvise una barrera o trinchera con libros y papeles, para aislarse. Si algún individuo invade su mundo privado, es probable que Ud. se cambie de mesa o busque un espacio lejos de los demás donde no hayan "intrusos". En un banco de un parque público, la manera más directa de evitar a los demás y mostrar que no estamos en actitud amistosa, es sentarnos en el centro del banco, para enviar el mensaje: "No quiero compañía y si alguien se sienta a mi lado, será un intruso que me estará importunando". Si por el contrario, nos sentamos en uno de los extremos del banco, estaríamos "invitando" a que alguien ocupe el espacio disponible.

Son conocidas las tácticas aplicadas en el campo de la criminología cuando los detectives en los interrogatorios, "violan" consciente y deliberadamente el espacio vital de los interrogados, de manera que esta intimidación por parte de alguien "superior" (superior porque está violando su espacio vital, lo siente, lo sabe y tiene que permitirlo), lo induzca a hacer revelaciones que quizás en condiciones normales no haría.

En estos casos, no existen mesas ni cualquier otro tipo de obstáculos entre el interrogado y el interrogador. Este se sienta tan próximo al detenido, que sus cuerpos se tocan. También se le enciema al interrogado en forma agresiva. En gran parte de los casos, esa invasión física flagrante y deliberada de su territorio vital, ejerce una presión psicológica tan grande, que quiebra su autoconfianza, disminuye su resistencia física, y sus defensas conscientes se derriban gradualmente hasta que se desmoronan y admite la verdad (o lo que quieren que admita).

Esta táctica es también aplicada en el mundo de los negocios y de cualquier otra actividad que tenga como objetivo vender ideas, como en la exposición oral.

Los expositores u oradores tienen una mesa o tarima, tras la cual pueden guarecerse. Eso les da cierta seguridad por la protección que significan. Si no consiguen esa tarima, tratarán de colocar una silla o cualquier otro objeto entre ellos y el auditorio. Si se presentan sin ningún tipo de "protección", se sentirán como desnudos, desguarnecidos, debilitados. A sí mismo, como generalmente estarán montados sobre una tarima, se colocan en una posición de superioridad puesto que tienen a la audiencia por debajo de su nivel visual, tienen que verla hacia abajo, mientras que la audiencia tendrá que levantar la cabeza y la mirada para ver al expositor.

Hablar parado con personas que están sentadas, hace parecer al expositor más alto y más fuerte. A mayor altura, mayor poder. El que está en un nivel inferior se encuentra en una posición vulnerable, de desventaja. En esa forma se obliga a prestar una mayor atención y se tiene el total control. Es precisamente esa, la justificación de las tarimas para los oradores

El lenguaje emotivo (el miedo escénico)

Una buena parte de lo que hablamos está dirigida hacia la protección de nuestra autoimagen. Al hablar ante otras personas, frecuentemente nos asustamos o tenemos miedo de "quedar mal". Ese miedo no es otra cosa que la reacción emocional al obstáculo que representa la amenaza de un peligro previsto real o imaginario. pensamos que con nuestra intervención, nuestra imagen, nuestro status social y/o nuestra reputación se van a deteriorar. Tratamos de liberarnos del miedo "atacando" el peligro, o huyendo de él, defendiéndonos de lo que creemos agresión, agrediendo o batiéndonos en retirada.

En alguna oportunidad alguien dijo. "Cuando un hombre se pone de rodillas, le parecen más altos y más grandes los demás hombre;. !Nunca se ponga de rodillas ante el miedo!. Eso ocurre también con el miedo escénico, las personas se ponen de rodillas ante él y por puesto, le parece mas grande.

Aún las personas más experimentadas, sienten cierta dosis de nerviosismo y angustia antes y durante su presentación. Pero la dominan. El problema no es no tener miedo, sino no dejarse dominar por él. Eso no es más que energía interna proveniente del temor al fracaso.

La propia reputación es un sentimiento humano, noble, basado en el amor propio, el pundonor, la dignidad. Ante un auditorio, todo eso se pone en juego, porque es un tribunal de calificación que va a formular un juicio (tácito o expreso). Es el mismo temor que experimenta un alumno ante un examen.

Ahora bien, debemos estar en condiciones de distinguir entre el miedo de peligros reales o imaginarios, para poder enfrentarnos directamente a los reales, usar la energía producida por la adrenalina con finalidades creativas, cuando esos peligros resulten ser imaginarios, y canalizarla para transformarla en factor clave de una presentación exitosa.

Una dosis de miedo escénico no sólo no es negativa, sino que pudiera considerarse positiva, ventajosa y hasta necesaria. El temer enfrentarse a un público, es un índice de que valoramos nuestra imagen y que no queremos que se deteriore. Es una manifestación de responsabilidad.

No padecer en absoluto de temor alguno, pudiera significar que tenemos un total control del tema y la situación, o que nos no importa lo que pueda pasar, lo que el auditorio pudiera pensar, ya que eso no nos afectará.

Es esa quizá la razón por la que existen oradores sádicos que no les importa torturar a la audiencia y por esa razón, los presentes están esperando desesperadamente que el orador concluya de pronunciar sus palabras para aplaudir, no por la calidad de la intervención, sino porque al fin finalizó y se libraron del suplicio. Es obvio que en esas condiciones la audiencia sufre, pero quién pierde más es el orador, porque su imagen sale deteriorada del encuentro.

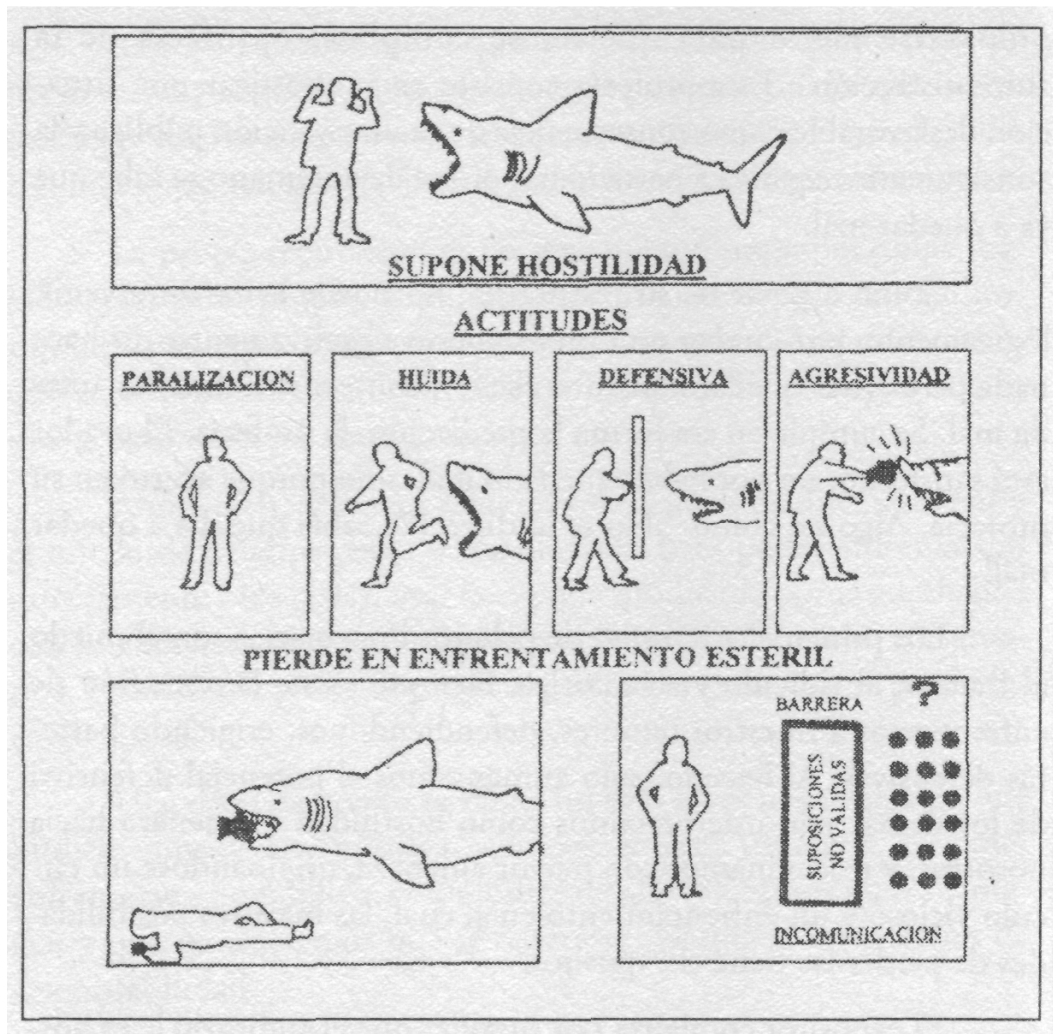
El estar preocupado por lo que pudiera ser el resultado de una participación, no debería llevar a adoptar actitudes negativas, sino a

prepararse mejor para que no se cumpla la "profecía de la autosatisfacción". Esta profecía consiste en pronosticar una situación desfavorable como consecuencia de su intervención pública y la consiguiente negativa a participar, porque de antemano se sabe que va a quedar mal.

Como a pesar de su resistencia, no puede evitar intervenir, lógicamente, por cuanto está predispuesto negativamente, no hace nada para evitar quedar mal, interviene y, consecuentemente, queda mal. Se cumple en esa forma la predicción, la profecía. El orador está satisfecho, no por haber quedado mal, sino porque acertó en su profecía. Algo así como "¿No te lo dije?, ¡Yo sabía que iba a quedar mal!

Los principales temores de peligros imaginarios son el miedo al fracaso, al ridículo y a la crítica. Siempre existe la tentación de enfrentarnos a nuestros temores, defendiéndonos, erigiendo barre¹ ras defensivas. Al hacerlo, solo aumentamos el potencial defensivo de los demás y lo interpretamos como hostilidad o amenaza hacia nosotros, y reaccionamos con mayor amenaza, originándose un círculo vicioso y un enfrentamiento en el cual, las mayores posibilidades de perder las tiene el expositor.

El expositor comienza por suponer que el auditorio le es hostil y que está predispuesto en su contra. Puede adoptar una o varias de las siguientes conductas: O se paraliza y no puede pronunciar palabra, o huye del compromiso y lo evade, o adopta una actitud defensiva ante lo que considera agresión. Demuestra una hipersensibilidad y cualquier pregunta o intervención de los participantes la considera agresiva y en vez de responder, se defiende, adoptando una conducta defensiva-agresiva, estableciéndose un combate desigual e injustificado con los participantes, y un enfrentamiento en el cual, por su mismo nerviosismo y miedo, el expositor tiene las mayores posibilidades de perder, al no saber controlar a la audiencia ni a su propio miedo, sucumbe y pierde la pelea. De nuevo se cumple la profecía. Procedemos mejor si bajamos la guardia y nos hacemos receptivos, (fig. 3)



Mucha gente se avergüenza de sufrir ese miedo, que en ocasiones es pánico. Las piernas le tiemblan, el sudor le corre por el cuerpo y le empapa las manos y la frente. La boca se le seca. Traga grueso. No acuden las palabras o le salen deformadas, como asordadas. Es necesario tranquilizarse. Quizá se piense que eso es muy fácil decirlo, pero ¿como se logra?

El miedo al público es vencible. Fácilmente vencible. Se le vence con una simple reflexión y con la práctica reiterativa. El que habla en público, previa una adecuada y responsable preparación, debe convencerse a sí mismo, de que aunque en el auditorio habrá personas conocedoras de la materia, ya que muy pocas veces uno se interesa en asuntos que desconoce, él sabe más de ese tópico que su

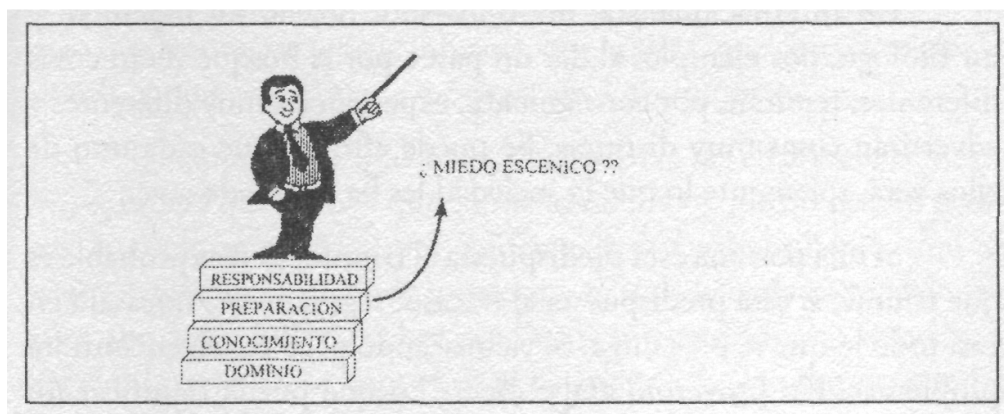
personas en el auditorio que sepan de ese tema tanto como él, quizás hasta más profundamente.

Pero aún en ese caso, aunque sepan mucho, seguro que les a mucho por conocer, porque ellos tampoco lo pueden saber todo, y el expositor puede saber algo de ese mucho que le falta al conocedor y además, con la ventaja de que lo tiene ordenado, actualizado y mas reciente. Las intervenciones de los conocedores del tema harán aportes, permitirán profundizarlo, lo cual es, precisamente, el objetivo de la exposición y por ende, redundará en beneficio para todos.

No hay que temer no saberlo todo, eso no lo puede lograr nadie. Cada uno tiene una parte de ese conocimiento. Analizándolo v complementándolo, se pueden lograr muy buenos resultados. Ese es el objeto de cualquier exposición. No decirlo todo (lo cual es imposible) sino contribuir a conocer mejor el tema.

Entonces, si se ha preparado concienzudamente, si conoce el material, si lo ha trabajado bien, ¿De que va a tener miedo? Si lo mas probable es que con su actitud responsable, y con el aporte de los participantes, sea todo un éxito: Objetivo primario y final de la exposición.

Si tiene un alto porcentaje de probabilidades de quedar bien, de hacerlo bien, de hacer un aporte al estudio del tema, ¿porque va a preocuparse de lo que constituye la menor probabilidad? Si un estudiante se prepara concienzudamente para un examen, tiene casi la totalidad de las posibilidades de salir bien. Pudieran darse algunas circunstancias imprevistas y hacerlo salir mal, pero eso solo sería circunstancial. ¿Porque entonces va a preocuparse de salir mal?



Un estudiante que no se preparó, tiene todas las posibilidades de salir reprobado, pero pudiera, también por circunstancias diversas, salir bien y hasta mejor que el que se preparó. Podría ser que logró copiarse en el examen, que le salió la pregunta que sabía mejor. Pero seguramente que ese estudiante no se preocupa por que va a salir mal. Piensa que va a salir bien. Si no fuera así, habría estudiado.

Existen mentalidades orientadas al éxito y mentalidades orientadas al fracaso. Esa orientación es ya una predisposición, Si al orientado al éxito en alguna oportunidad algo le sale mal, reconoce que son gajes del oficio, que la próxima vez será mejor. El otro, por el contrario considera casi como una obligación que todo le salga mal, de manera que ya está resignado a que así sea, y generalmente así será. Si por alguna casualidad en algún momento algo le sale bien se sorprende y se resigna a que la próxima no será así.

El cerebro y el sistema nervioso reaccionan automáticamente al ambiente, pero es precisamente ese cerebro y ese mismo sistema nervioso el que nos dice cual es el ambiente. En otras palabras, se reacciona hacia lo que se piensa, se crea o se imagina que es el ambiente. La gente exitosa crea sintonía y la sintonía crea credibilidad. La experiencia no es lo que sucede, sino lo que se hace con lo que sucede.

El hombre debe acostumbrarse a confiar en que su mecanismo del éxito haga el trabajo sin presionarlo preocupándose o mostrándose ansioso. Preocuparse es ocuparse antes. Se debe dejar funcionar al cerebro en lugar de hacerle funcionar.

Un Intemacionalista, un Trabajador Social, un Ingeniero y un Biólogo, por ejemplo, al dar un paseo por el bosque verán cosas diferentes, tendrán, por consiguiente, experiencias muy diferentes y advertirán cosas muy distintas. Se puede afirmar que cada uno de ellos verá, solamente lo que la sociedad les ha enseñado a ver.

Si una persona está predispuesta al triunfo, lo mas probable es que triunfe, si está predispuesta al fracaso, seguramente fracasará en casi todo lo que se proponga. Si va buscando problemas, encontrará problemas. Un proverbio árabe dice: "Lo que pueda significar un

trozo de pan, dependerá de que tengas hambre o no". Para vivir la vida que se quiere, es preciso saber que es lo que se quiere.

La seguridad en si mismo y la creencia en esa seguridad, se puede evidenciar en el siguiente diálogo:

-¿Alguna vez Ud. se ha sentido seguro de sí mismo?

-No.

-¿Nunca?

-Exactamente.

-¿Ni una sola vez?

-Ni una sola vez.

-¡No puede ser!

-¡Claro que si puede ser!

-¡No lo puedo creer!

¡Pues créalo!

-¿Está seguro?

¡Absolutamente!

EXPOSITORES INDESEABLES

Hablar ante un auditorio de muchas o pocas personas, de mayor o menor cultura que la nuestra, de intereses comunes o diversos, en fin, un auditorio cualquiera que sea, implica una gran responsabilidad, porque la gente asiste a escuchar algo que le interesa, o si su presencia es obligada o accidental, de todos modos debe decirse algo que le interese, que le informe, que le sirva, que considere que le es útil, y no para ocuparles u ocuparnos unos minutos.

Igualmente, de quien toma la palabra, sea cual fuere el motivo, se espera que no nos quite mucho tiempo y que no resulte pesado. Cuando se escucha una conferencia o charla brillante, uno se siente exaltado, estimulado satisfecho, feliz de haberla escuchado. Se dice que después de escuchar una buena intervención, no se vuelve a ser el mismo, pues se siente que se ha aprendido algo importante, se

pierde la noción del tiempo y se quisiera que, como un buen concierto, no terminara pronto, se sigue el interés de recordar cuanto se oyó y se toma nota de lo que causa interés. Ese puede ser, quizás, el mejor éxito de un charlista, que se tome nota de lo que dice.

Pero normalmente este éxito no se da con facilidad, ya que a veces no basta una innata facilidad de palabra ni es suficiente un amplio acervo cultural. Todo lo contrario, es muy frecuente encontrar oradores que uno quisiera no haber oído nunca. Hay oradores a los que no se les puede escuchar, a los que se les puede escuchar, y a los que no se les puede dejar de escuchar.

Los oradores a los que no se puede escuchar, generalmente se les denominan "indeseables". Los expositores indeseables son aquellos que por su actitud o por su lenguaje corporal, generan una barrera entre ellos y el auditorio, provocan un rechazo y por ende, dificultan la comunicación. En algunas ocasiones, el rechazo o la barrera es de tal magnitud, que no sólo dificultan, sino que hasta impiden que el mensaje llegue al receptor, o llegue muy tergiversado.

Aunque las características de estos expositores no se presentan en forma pura sino que participan de las de varios grupos, podrían agruparse por las predominantes, precisamente, las que sirven para agruparlos en determinada categoría.

Es posible enumerar algunos de ellos, pero, es evidente que sería imposible que esa lista fuera exhaustiva, puesto que constituyen actitudes, conductas negativas y esas pueden ser de diferente magnitud y naturaleza. Por tal motivo, nos limitaremos a presentar las más frecuentes, intentando clasificarlas.

De acuerdo a la actitud que adoptan en el auditorio

AMOROSO.- Aquel que se dirige al auditorio con frases cariñosas no acordes ni apropiadas al momento. Frases como "mi amor", "mi corazón", las cuales, además de bajar el nivel de la exposición al darle un tono extremadamente amistoso, pudiera considerarse como demasiado confianzudo y hasta falta de respeto. Con la misma justificación

La audiencia podría responder en el mismo lenguaje. Esas expresiones estarían bien en otro ámbito, pero no son pertinentes en ese momento.

PATERNALISTA .- Es una variedad del anterior, pero en lugar de utilizarse frases amorosas, se utilizan las familiares, tales como "m'hijo". Pareciera que con esa actitud, el expositor pretende ubicarse, disimuladamente, en un plano de superioridad con respecto al auditorio. Genera una confianza impropia que pudiera producir disminución del respeto que se le debe al expositor pues también pudiera ser tratado con esa confianza al llamarlo "papi".

REGAÑÓN.- Tipo de expositor que no pierde oportunidad para llamar la atención de los participantes, criticándoles y recriminándoles cualquier actitud. Es sermoneador y consejero. Origina en el auditorio un sentimiento de temor, y los participantes, o se eximen de intervenir, de hacer preguntas u observaciones por temor a ser regañados, o abiertamente se desafía ese temor y se entabla una polémica agresiva. Es obvio, que en ambos casos, la discusión se ubicará en niveles inapropiados, y se perderá el objetivo de llegar a conclusiones y decisiones positivas, al ser sustituido por el de imponer sus puntos de vista y ganar la discusión a como de lugar, derrotando al "rival".

AGRESIVO.- Es también una modalidad del anterior, pero no solo regaña, sino que lo hace en forma violenta, generando las correspondientes respuestas agresivas, que a su vez serán respondidas agresivamente, generándose un círculo vicioso con todas las consecuencias negativas que esa situación acarrea, tanto para el desarrollo de la discusión como para el resultado, que generalmente queda en el aire, sin llegar a ninguna conclusión.

PETULANTE.- Es prosopopéyico, ampuloso, afectado, antinatural. Prepara su discurso meticulosamente, con profusión de citas, frases hechas y extranjerismos. Hace alarde de conocimientos retóricos, pero vacíos. Tiene como característica muy peculiar, dedicarse a las grandes ampliaciones de todo tipo de metáforas, con palabras y frases altisonantes, con las cuales trata de cubrir los defectos

de fondo, la carencia de profundidad de su planteamiento. Es por esencia superficial, a pesar de lo ampuloso de su lenguaje. Actúa con extremada solemnidad y gravedad. Declama su "obra" con pompa y gravedad. Aunque prepara su exposición y presenta ideas bien relacionadas capta la atención, no por sus ideas, sino por su actuación teatral, como si estuviera representando un socio drama. Su única finalidad es la de producir un efecto favorable a su "erudición". Su ampulosidad cae generalmente chocante, dando la impresión de que se ha escapado de la realidad y se encuentra en otro mundo. Se puede oír por breve tiempo, pero cuando se detecta lo vacío de su mensaje, intoxica el gusto del auditorio.

ENGREÍDO.- Variación de petulante, pero sin preparación intelectual. Es un tipo de orador muy común, por cuanto abundan las personas que les gusta hablar sobre cualquier tema, incluso sobre aquellos que desconocen. Por esa razón, se ven obligados a rellenar con frases grandilocuentes y de gran efecto, aquello que carece de contenido, pues generalmente este tipo de orador está desprovisto de ideas y carente de capacidad de reflexión. No lee un material preparado previamente ni lo recita al caletre, tampoco improvisa. Es preocupado por realizar un trabajo previo de preparación con la finalidad principal de acuñar un buen número de palabras y frases efectistas que produzcan en la audiencia la impresión de una gran brillantez.

Tiene el mismo defecto de los expositores anteriores que huyen del fondo de los problemas para refugiarse en la forma. Su estilo es melindroso y declamativo y presume de tener gran dominio de la gramática. Habitualmente, prepara su discurso, ordena cada una de sus frases y palabras, las subraya con lápices de distintos colores, las repite una y mil veces, las memoriza y aún durante el sueño las continúa ensayando. Aunque algunas de estas actuaciones no son negativas, su reconocimiento de la falta de conocimiento lo hace incurrir en exageración.

La importancia que este tipo de orador le da a las palabras evita que su mente profundice en temas cuyo contenido requiera un trabajo serio.

No es raro incluso, que utilice palabras hermosas, altisonantes, sin conocer su significado, por eso hasta las usa en lugares donde no tienen cabida. Habla no para convencer al auditorio, sino para tener el propio placer de escucharse a sí mismo. Llega al extremo de pronunciar partes de su discurso que no presentan ningún problema importante, con gran énfasis.

El entusiasmo lo coloca, no en la importancia del tema, sino en la palabra o frase que a él le agrada más o le haya dedicado más preparación. No puede ver un micrófono ni la oportunidad de dirigir unas palabras, porque se desespera por hacerlo y luego no hay forma de pararlo. Se introduce en un letargo, en una "nota", de los cuales es difícil sacarlo hasta el extremo de que es necesario avisarle varias veces que el tiempo se ha terminado y que las personas desean marcharse. Cree que se las sabe todas, que es un fenómeno. Presume de sus conocimientos. Es petulante, autosuficiente, sabelotodo.

Como todo acomplexado, esa presunta erudición no es otra cosa que una máscara para esconder lo que él bien sabe que no tiene: suficientes conocimientos, y para encubrir lo que también sabe: su ignorancia. En él se puede aplicar el refrán : "Dime de que presumes y te diré de que careces".

Causa un sentimiento de animadversión y rechazo en el auditorio, porque su pretendida erudición se destaca en la medida en que haga aparecer a los demás como necios o como ignorantes. Obviamente, su mensaje no llega y resulta en tiempo perdido para ambas partes.

CATEDRÁTICO.- Es también engreído, pomposo, antinatural, grave y ampuloso. Presume de profeta. Es arrogante y asume unas ínfulas de "perdonavidas". Los oyentes son unos infelices mortales que tienen la suerte de que él los haga partícipes de un poco de su sapiencia y erudición, a ver si aprenden algo. No admite controversia, pues él es el único que tiene razón, y los demás la tendrán en la medida en que participen de "su verdad". Generalmente hace un uso abusivo de la primera persona, incurriendo en el "yoísmo".

ANALISTA.- Este tipo *de* expositor siempre ha existido en nuestro país, pero últimamente ha proliferado. Es frecuente verlo hacer análisis de situaciones políticas, económicas, sociales, internacionales y de cualquier otro tipo que a lo mejor él mismo no entiende, pero con un alarde de arrogancia explica las variables y los factores intervinientes en el proceso, con tal seriedad, que parece un analista de verdad. Algunos hasta le llegan a creer. Utiliza frases tan originales del tipo: "Analicemos los siguientes escenarios posibles..." "tecnología de punta", "a todo evento".

Reúne características del "Locuaz", del "Farsante", del "Buscapoyo", del Descalificador y del "Extremadamente modesto".

EXTREMADAMENTE MODESTO.- Aparenta ser lo contrario del engreído, pero no lo es sino en apariencia, pues su modestia es una manera de disfrazar su engreimiento. Acuña frases tan modestas como: "En mi modesta opinión...". En algunos casos, para diluir su engreimiento, por cuanto que no quiere incurrir en el "yoismo" habla de sí mismo en plural y expresa: "Nosotros cuando fuimos presidente..." o "Nosotros creemos..." De manera que el "yo", para ser modesto, se convierte en "Nosotros". Es un engreído sin pompa, y hasta "modesto".

IMPROVISADOR.- Se le nota fácilmente un buen número de incorrecciones, repeticiones, muletillas y falta de correspondencia entre el lenguaje verbal y el no verbal, signo inequívoco de improvisación. Fácilmente sabe por donde empezar su exposición, pero le cuesta saber cuando y como terminar. Sus planteamientos son por fuerza, superficiales, por lo tanto no puede convencer fácilmente, pues la falta de profundidad de sus afirmaciones, genera desconfianza en el auditorio.

Su discurso es generalmente intrascendente y a lo largo de su intervención es fácil observar como le cuesta tomar el rumbo definitivo, por lo que divaga mucho. Su falta de seguridad facilita a sus oponentes rebatir sus aseveraciones. En resumen, es flojo para el estudio de los temas que trata, irresponsable y desconsiderado para con la audiencia y poco inteligente, puesto que al analizarse su intervención es a él a quien le ocasiona el peor daño.

CALETRERO.- A diferencia del anterior, no *es* flojo. Todo lo contrario, tiene el grandísimo trabajo de preparar bien su discurso, y además, de aprendérselo de memoria con puntos y comas. Es aquí, precisamente donde radica su falla. El orador debe prepararse para saber el tema, pero no aprendérselo de memoria. Ordena cada una de las frases, palabras, párrafos de un largo discurso que ha escrito con gran antelación. Fastidia a sus amigos íntimos y a su familia, recitando el discurso por los pasillos, en los salones, y hasta en los sueños, lo que le va produciendo una gran tensión que, para el momento de la intervención ya ha alcanzado grados de paroxismo. El resultado casi siempre es muy negativo.

Cuando está frente al auditorio, generalmente voltea los ojos hacia el techo, como el astrónomo, buscando las ideas en el cosmos, como si allí hubiese escrito su "chuleta", o se concentra tanto en sí mismo, que parece un autómatas o un reproductor y en vez de orientar y convencer al auditorio lo que logra es que se le admire su memoria.

Su rasgo característico es su falta de originalidad y su automatismo. La ausencia de vehemencia (de autoconvencimiento) en su discurso, es originada por su constante temor de que se le olvide una palabra, alguna frase o un párrafo que le haga perder el hilo del discurso, pues allí fracasaría rotunda y estrepitosamente. Su falta de seguridad hace que su lenguaje corporal sea totalmente falseado. Generalmente se mantiene tieso, con la mirada perdida, con un terror patológico a que alguien lo interrumpa.

Se engaña a sí mismo, pero no puede engañar al auditorio. Es reconocible al comenzar su discurso, por cuanto que su tono, su técnica, su forma, en todo momento están por encima del contenido, del fondo, convirtiéndolo en un ser artificial, poco verdadero.

Al igual que el improvisador carece de seguridad y confianza en sí mismo, aunque es peor, porque por lo menos éste, es espontáneo y su lenguaje corporal puede estar más acorde con la índole de su lenguaje oral.

LECTOR.- Es un participante muy cómodo y desconsiderado con la capacidad de aguante y resistencia del auditorio. Sólo se

siente seguro con su papel en la mano. Además de leerlo, generalmente lo hace de una manera tediosa sin levantar siquiera la vista del papel, ignorando completamente el lenguaje corporal y al auditorio. Su principal defecto es su monotonía. Es algo realmente heroico escucharlo por largo tiempo. Evidentemente, no convence.

Generalmente se sigue con más atención la forma como se prepara para iniciar su lectura: agarra su compacto grupo de páginas y las coloca con parsimonia delante de sus ojos o en un atril; luego introduce una mano en el bolsillo, toma su pañuelo y con mayor lentitud aún, inicia la limpieza de sus lentes o de su sudor, después estornuda dos o tres veces y, sin mirar al auditorio, comienza a leer su discurso.

Este participante abunda en las instituciones, donde adquiere la pose de académico, engreído o petulante. Es mas escaso y difícil de encontrar en los parlamentos y en los mítines. La muchedumbre no lo tolera. Además de leer, es parsimonioso en sus gestos, generalmente parece estar dormido, transmitiendo su fastidio y sueño. Por lo general, muchos en el auditorio se quedan dormidos. En oportunidades lo llama "duerme culebras".

Sus ideas no llegan al auditorio por su manera monocorde, susurrante, somnífera de leer. Por su falta de dinamismo en la tribuna, por su carencia total de entusiasmo (que contagia a la audiencia), causa la impresión de importarle muy poco lo que está diciendo, razón por la cual, es casi imposible que logre convencer, o que al menos se le preste atención. La audiencia busca algún entretenimiento, mientras dure la tortura.

CHISTOSO.- Tipo de orador que generalmente encuentra en el chiste una forma de llamar la atención. Una cosa es el chiste gracioso en su oportunidad que hace brillar el talento del orador y permite una relajación de la tensión en el ambiente, y otra cuando se está ante una audiencia que espera oír el análisis de un problema.

El chiste es un arma de doble filo que el orador debe utilizar con prudencia. Se puede aprovechar un chiste o un incidente gracioso para el discurso que se está pronunciando, tratando siempre que

su uso sea moderado y que en ningún momento desfigure la imagen de seriedad que el orador debe mantener.

Como en todo, los hay con verdadero talento, sin embargo, generalmente se trata de hombres sin talento. Este tipo de orador tiene la desventaja de acostumbrar su mente al tratamiento de situaciones pobres en profundidad, donde la superficialidad es la regla a seguir y el chiste forma parte inseparable de su discurso.

Cuando se le presenta la oportunidad de pronunciar un discurso sobre un tema que requiera un tratamiento serio, le surge el inconveniente de que el auditorio tiene formada de él una imagen jocosa y poco seria y puede creer que la seriedad ocasional del chistoso es otra actuación chistosa y produce una situación jocosa que puede degenerar incluso en carcajadas, celebrando el nuevo chiste. Es en ese momento cuando este tipo de orador se da cuenta del daño que se ha creado.

POETA.- Es parecido al anterior, pero a diferencia de éste, la forma de llamar la atención la encuentra en el verso improvisado. Para todas sus intervenciones, recurre a la poesía, y muchas veces evidencia talento. No es fácil para cualquier persona improvisar en esa forma ante cualquier situación. Este tipo de orador generalmente recurre al verso humorístico, tratando de ridiculizar o exaltar a personas o situaciones, y es cuando más se parece al chistoso, con todas sus consecuencias negativas y positivas.

MALIGNO.- Es aquel tipo de participante que, en lugar de ir al fondo del problema planteado, agudiza su entendimiento en buscar las fallas de los expositores que lo antecedieron en el uso de la palabra. Nunca habla primero. Siempre espera que otros lo hagan para tener donde criticar. Se especializa en lanzar críticas agudas y en no estar de acuerdo.

Es capaz de hacer pasar un mal rato a cualquier orador brillante, aunque rara vez aporta algo interesante al tema en discusión. Pudiera llegar al extremo de decir, "Yo no entendí lo que dijo el participante que me precedió, pero no estoy de acuerdo". Se caracteriza por personalizar las situaciones, por hablar siempre en primera persona y pensar que él es el único que reúne las condiciones para tratar un problema o que tiene el monopolio de la verdad.

Generalmente subestima a los demás participantes. Usualmente ocupa su mente en agudezas intranscendentes y es muy poco dado al estudio riguroso de los temas que se debaten. Su única preocupación es llamar la atención mediante las críticas de los errores de los demás, pues trata de destacar no con brillo propio, sino a través del deslucimiento de los demás, quizá con habilidades retóricas, ante un público mal informado del tema que se fija más en las formas que en el fondo.

Se gana la antipatía general del grupo, pues los asistentes quieren profundizar en el estudio del tema que está siendo debatido, y esas impertinencias les dificulta o impide lograr ese objetivo, además de que saben que en cualquier momento pueden ser blanco de esas intervenciones malintencionadas.

EXTRATERRESTRE.- Es el más negativo de todos. Además de reunir características de varios de los indeseables, se esfuerza en afirmar y demostrar tesis, que tanto él como sus interlocutores, saben muy bien que no son ciertas. Pero este tipo de orador, da por sentado que sus oyentes son tarados y le van a creer lo que está diciendo. Constituyen una afrenta para el que los oye, quién a veces se pregunta: ¿será que yo vivo en otro mundo y no me he dado cuenta de que las cosas son como las afirma este señor, y no como yo creía?, o ¿será que el que viene de otro mundo es él, y nos está contando experiencias de otras dimensiones cósmicas?, o ¿será que piensa que está hablando para estúpidos que no se dan cuenta de la verdadera realidad y se les puede hacer creer lo que sea? Como es obvio, este tipo de orador genera disgusto y hace surgir una barrera infranqueable entre él y su auditorio, que se niega a oírlo, ya que sabe que todo lo que va a recibir es una serie de mentiras y falsedades que rallan en la burla, constituyendo un insulto a la inteligencia. Es considerado como un orador de los que no se puede oír.

BUSCA APOYO.- Es aquel que, cuando recibe alguna crítica, recurre al expediente de involucrar a todo el que se encuentre en su situación política, laboral o de cualquier otra índole para hacerla extensiva a ellos. Dice que es una crítica contra el movimiento estudiantil, contra la institución armada, contra su partido, o, peor aún, contra el sistema democrático y sus instituciones.

FARSANTE.- Ante cualquier crítica, afirma que tiene un maletín lleno de pruebas, donde esta fundamentada toda la situación, hasta el mas pequeño detalle. No abre nunca ese maletín ni enseña las pruebas. Trata de desviar la discusión hacia otros aspectos, alegando que lo que se plantea *no* es lo importante, sino esos otros aspectos.

DESCALIFICADOS- Variedad de "buscar apoyo", pretende descalificar a su oponente. No argumenta sobre la tesis que se presenta, sino sobre alguna circunstancia de la personalidad o la posición ocasional del oponente. La ideología, la militancia en algún partido político, su ubicación social o laboral. Algunos de los epítetos y frases hechas más utilizados por este tipo de orador son los siguientes: desestabilizador, campaña en mi contra, campaña que parece dirigida contra mi, pero en esencia está dirigida a..., perturbadores, disociadores, calumniadores, infamia, difamación, voces agoreras, atentado contra las instituciones democráticas, solapada agresión, y muchas mas por el estilo.

LOCUAZ.- Habla sin parar. No sabe como concluir, ni quiere hacerlo. Generalmente habla de cualquier cosa, no importa que no sepa nada del tema, lo importante no es el tema sino hablar. Oírse le proporciona un inmenso placer. Este expositor no sabe que lo bueno, si es breve, es doblemente bueno, pero si es malo es menos malo.

De acuerdo al lenguaje corporal

También se puede agrupar a los expositores indeseables de acuerdo al lenguaje corporal predominante, aunque, como los anteriores, generalmente participan de variados rasgos.

INSEGURO.- Se rasca incontrolada y nerviosamente por todas partes. Se ríe sin motivo ni justificación. Algunas veces no puede contener la risa, pierde el control y no puede continuar la exposición. La misma preocupación le hace olvidar del contenido de su discurso, no sabe que hacer con las manos ni donde ponerlas.

Se las mete en el bolsillo, juega con las prendas o adornos. Abusa de las muletillas. Luce extraviado, viendo a todos lados y al vacío o al infinito.

ASTRÓNOMO.- Desambientado, lejano, irreal. No sabe adaptarse al ámbito en el cual se está desarrollando. Busca las ideas en el cosmos. Parece una máquina, un robot. Da la impresión de que alguna vez preparó su charla, la grabó en su mente y la dicta retiradamente a todo tipo de público. Puede reunir las características del "duerme culebra". Su única preocupación: decir el discurso, pero su mensaje no llega puesto que el público se siente aburrido y descontento.

CADENERO.- Juega con una cadena o con llaves. El auditorio, sobre todo los sentados cerca, esperan y se cuidan por si se le escapa una llave y va a pegarle en un ojo, obviamente, no pueden prestar atención a la exposición pues se están cuidando de un probable accidente.

MONEDERO.- Igual que el cadenero, pero el juego es con unas monedas en el bolsillo. Se presta a malas interpretaciones y distrae a la audiencia. Es una especie que ha pasado de moda, puesto que ya las monedas casi ni se usan.

PIANISTA.- Toca la mesa periódicamente como si fuera un piano, con una mano o con las dos al mismo tiempo.

INMÓVIL.- Aunque puede ser expresivo a nivel verbal, es totalmente inexpresivo a nivel gestual. No muestra convencimiento ni interés por lo que está diciendo. Es obvio que no puede convencer a nadie. Cuando está parado, generalmente los brazos le cuelgan del cuerpo sin participar en lo que se dice, o los tiene en los bolsillos o se agarra ambas manos y si las mueve, las mueve unidas y monótonicamente. Si está sentado, generalmente tiene los brazos apoyados sobre la mesa y una mano sobre la otra como para impedirle que se mueva.

DUERMECULEBRA.- Habla en un tono invariable, inexpresivo, monótono, sin matices. Parece que estuviese rezando.

Hipnotiza a la audiencia y no es raro si más de uno se queda dormido. Es obvio que no hay esfuerzo del expositor por transmitir su mensaje. El esfuerzo lo tiene que hacer el auditorio por oírlo, pero ese esfuerzo va decreciendo rápidamente con el tiempo y el cansancio. Se traduce en una pérdida de tiempo para ambos, porque nadie está oyendo, cuando mucho sólo lo está haciendo el "orador". De manera que mejor hubiese sido para todos invertir el tiempo en alguna actividad productiva, o simplemente en descansar.

APOYADO.- Parece cansado, apoya las manos, los dedos o los codos en la mesa. A veces se sostiene la cabeza con las manos apoyadas. Da la impresión de estar fastidiado, apático, (en oportunidades hasta bostezo). Si se fastidia a sí mismo, ¿que puede esperar del auditorio?. Este sólo espera que el "orador" finalice su monólogo para aplaudir (no por la calidad, sino porque al fin terminó), y salir corriendo y no volver a oírlo, mientras puedan evitarlo.

CAMINADOR.- El orador no debe estar inmóvil, pero este tipo se mueve periódica, rítmica, monótonamente y sin descanso, de un lado para otro como un péndulo. Logra cansar o dormir a la audiencia al obligarla a un esfuerzo adicional de estar siguiendo sus monótonos movimientos de traslación. Si adicionalmente a esto, muestra algunas de las características de los enumerados en esta lista, el resultado es todavía más negativo.

CONFIANZUDO.- Es el orador que se sirve, sin permiso, de las pertenencias de los participantes, y de ese modo les quita sus cigarrillos o sus chicles. Los participantes toleran pasivamente esta situación, quizás porque padecen del miedo escénico y no se atreven a reclamar en público, aunque esa conducta constituye un verdadero abuso. Pudiera también considerarse como una manifestación, consciente o inconsciente de tácticas de poder.

Constituye la invasión del espacio vital del "enemigo", para resquebrajar su autoconfianza y amedrentarlo por la amenaza que representa y el peligro que lo amenaza en su propio territorio por la invasión de que ha sido objeto. Por el contrario, con esa "agresión" el orador ha tomado el control de la situación y quiere demostrar, ante

el agredido directamente, y el resto de la audiencia (agredida también, aunque indirectamente), que es superior.

ESPADACHÍN.- Cuando se están presentando algunas ayudas audiovisuales el uso de un puntero para señalarlas es una manera muy efectiva de controlar la mirada de los demás. Se señala el punto de la ayuda visual que se desea sea observada, con prescindencia de los demás, y al mismo tiempo se va dando la explicación pertinente. Al terminar la explicación se levanta el puntero de la ayuda y se lleva a la altura de los ojos del expositor para obligar al espectador a que levante la cabeza y lo mire y oiga lo que continúa diciéndole, mientras cierra el puntero y lo coloca en la mesa hasta que sea necesario volver a utilizarlo. De esa forma se produce la máxima absorción del mensaje.

Pero en algunos casos, el expositor, en los momentos en que no utiliza la ayuda, sigue moviendo el puntero frente al auditorio como si fuera una espada o como batuta. Por ser tan largo, le produce a los sentados cercanos o próximos a el orador, el temor de que en algún momento les va a sacar un ojo y, obviamente se preocupan mas de cuidarse de este accidente que de poner atención de lo que está diciendo. Lo peor del caso es que generalmente es esa la única función que este expositor le asigna al puntero.

DEFENSIVO.- Brazos cruzados al pecho para esconderse de situación desfavorable. El esconderse detrás de una barrera es una respuesta que aprendemos a temprana edad para protegernos. Al hacernos mayores esa conducta se va volviendo cada vez más refinada. A mayor edad desarrollamos el gesto para convertirlo en menos evidente aún. Al cruzar uno o los dos brazos sobre el pecho se forma una barrera que, en esencia, es el intento de dejar fuera de nosotros la amenaza pendiente o las circunstancias indeseables. Cuando una persona tiene una actitud defensiva, negativa o nerviosa, al cruzar los brazos, muestra que se siente amenazada.

Cuando es el oyente el que cruza los brazos, tiene pensamientos negativos sobre el que habla o sobre lo que se habla y presta menos atención a lo que se dice. Es una posición característica cuando se está entre desconocidos, (reuniones públicas, colas, ascensores,

autobuses } o donde la persona se sienta insegura o cuando se está en desacuerdo.

Muchos oradores no llegan a la audiencia, por no haber notado los brazos cruzados de sus oyentes y por ende, la necesidad de romper el hielo para que se adopten actitudes más receptivas. Si además de cruzar los brazos, se cierran los puños, las señales son de defensa y hostilidad. En ese caso, puede ser inminente un ataque verbal o físico.

DEFENSIVO DISIMULADO.- A veces resulta demasiado obvio usar el gesto completo de los brazos cruzados, porque denota nuestro temor. Entonces se sustituye por una versión más sutil: el cruce parcial, en el cual, un brazo cruza sobre el pecho para tomar el otro o tocarlo.

También, en lugar de cruzar los dos brazos, uno sólo cruza el pecho y sostiene la cartera, toca el reloj, el puño de la camisa, las yuntas, un botón o cualquier objeto que esté en el otro brazo o cerca de él, sostiene un papel o un vaso con dos manos. Todos estos son gestos que tienen el único propósito de disimular el nerviosismo, aunque generalmente logran el efecto contrario porque se delatan y se ponen en evidencia.

Así mismo, se logra crear una barrera defensiva, cruzando las piernas. Generalmente, cuando comienzan a sentirse cómodos y a entrar en confianza o a calmar los nervios, van pasando de la posición cerrada y defensiva, a la relajada y abierta.

PILATOS.- Quizá como manifestación de su nerviosismo y de no saber que hacer con las manos, el expositor se frota las manos constantemente, como si se las estuviese lavando con un jabón imaginario e invisible. Es una forma disimulada de esconderse, de cerrarse.

JUGUETÓN.- Al igual que el anterior, oculta, o intenta ocultar su nerviosismo y al no saber que hacer con las manos, juega nerviosamente con objetos que se encuentran a su alcance: sortijas, relojes cadenas, cinturones, o con una hoja de papel donde presuntamente

tiene su esquema o guía de la intervención, pero que no utiliza. El auditorio se distrae pensando cuando la va a utilizar. Es también una forma disimulada de posición defensiva.

APUNTADOR.- Durante el tiempo de su exposición se mantiene con un lápiz o bolígrafo en las manos, sin que se justifique para nada. Trae como consecuencia casi inevitable que lo utiliza para jugar y le limita su lenguaje corporal, puesto que generalmente lo agarra con las dos manos, inmovilizándolas, o lo mantiene en una mano, mientras mueve parcialmente la otra, que periódicamente regresa al bolígrafo como si fuera un puerto, originando un lenguaje corporal monótono y contradictorio con el verbal.

RESIGNADO.- Mantiene los brazos colgando, inexpresivos, sin movimiento, como si le pesaran, dando la impresión de que no le queda más remedio que intervenir y se resigna a ese suplicio. Es obvio que su lenguaje corporal es deficiente, además de que generalmente tampoco transmite nada con el resto de su cuerpo. Sugiere depresión, incapacidad para enfrentar determinadas situaciones.

PRECAVIDO.- El entrelazar los dedos de ambas manos, de primera impresión parecería que es un gesto de tranquilidad, sin embargo, denota frustración u hostilidad. Tiene tres posiciones: frente al rostro, o apoyadas sobre el escritorio o sobre las piernas cuando se está sentado; delante de la pelvis cuando se está parado, como en actitud protectora. Parece que existe una relación entre la altura de las manos y la intensidad de la actitud negativa. Será más difícil llegar a la persona cuanto más altas estén ubicadas las manos. Es una actitud defensiva. También puede colocar sus manos cruzadas sobre el pecho, como si estuviese protegiéndose.

VAQUERO.- Muestra los pulgares calzados en la correa o en los bolsillos, es un gesto que exhibe una actitud sexualmente agresiva. Es uno de los gestos más usados en las películas de vaquero para demostrar la virilidad de los protagonistas. Los brazos están en una posición de alerta y los dedos señalan y destacan la zona genital.

DESAFIANTE.- Es el que adopta una posición corporal retadora. Bien sea con las manos en la cintura o tipo vaquero, como si

se preparara para sacar sus pistolas. Este expositor no es tan negativo como los anteriores, pero también crea barreras en la comunicación.

De acuerdo al vestido

PULCRO.- Está claro que la pulcritud, lejos de ser criticable, es una virtud. Pero en este caso se trata de un orador que se pasa de pulcro, y consume gran parte de su tiempo limpiándose las uñas o cualquier otra parte de su cuerpo, lo cual, además es un signo de mala educación y hasta de desaseo. Puede evidenciar nerviosismo.

MANIQUÍ.- Esta es una variedad del anterior, pero invierte el tiempo en arreglarse la ropa: acomodarse el nudo de la corbata, revisar y arreglarse el saco, peinarse con los dedos. Evidencia también nerviosismo.

DESARREGLADO.- Es todo lo contrario del maniquí. Se presenta de cualquier forma sin preocuparse de su imagen.

Como puede fácilmente inferirse, estos expositores, sobre todos los clasificados en la categoría de "Por su actitud", generan un rechazo en el auditorio que los ubica en los del grupo de los que no se pueden oír. Sin embargo, al considerarlos en conjunto, pudiera llegarse a la conclusión de que cualquier forma que adopte el expositor es negativa. No puede estar inmóvil, no puede moverse, no puede ser modesto ni engreído, ¿entonces?

Es claro, que nadie tiene fórmulas mágicas para decirle a los demás como deben o no comportarse, pero a pesar de que no existen reglas fijas que garanticen el éxito, teniendo conciencia de que pueden adoptarse ciertas medidas para mejorar la efectividad, se podrá hacerlo mejor.

Lo dicho anteriormente también se cumple para el oyente. El buen oyente no se sienta estáticamente aceptándolo todo, sino que, inconscientemente, mantiene un flujo continuo de señales no verbales de atención. El que sabe escuchar, le hace saber a su interlocutor que está siendo oído y atendido.

El conversador agradable no interrumpe. Quienes más hablan, son a menudo quienes menos escuchan. El mensaje de la naturaleza parece claro: los hombres fueron dotados de dos oídos y una boca. Tal vez para que oyeran doble y hablaran simple. Pero frecuentemente ese mensaje es entendido al revés y la gente habla y no escucha.

Los malgaches (nativos de Madagascar), tienen una vieja concepción que expresa que cuando una persona habla, está saliendo por su boca un fluido vital, interrumpirlo significaría matarlo.

En su libro "La Comunicación no verbal", Flora Davis expresó: "Pertenezco a la clase de personas que no confía plenamente en el teléfono. ...porque por teléfono no puedo estar segura de lo que realmente quiere decir la otra persona. Si no puedo verla ¿cómo puedo adivinar sus sentimientos?. Y si eso no lo sé ¿qué importa muchas veces lo que diga?"⁹

SUGERENCIAS

Para poder establecer un contacto eficiente con la audiencia, es necesario recordar, que cada quien hace lo que estima más apropiado para él, pues lo ve en términos de autoimagen, por eso es mejor y más útil, aunque no más fácil, tratar de descubrir que piensan los interlocutores.

La otra mitad de la comunicación es escuchar, percibir los diferentes lenguajes y su grado de correspondencia. Si se detectan posiciones cerradas, tratar de determinar la causa de la resistencia. Si el otro cree que tiene razón y que uno está equivocado, detectar porque lo cree antes de decirle que está equivocado.

Cuando hablamos, lo hacemos para ser oídos y de esa manera transmitir nuestros mensajes. Nadie habla por no dejar. Incluso aquellos que hablan para oírse, sin importarles mucho lo que dicen, quieren transmitir algo, aunque ese algo sea: "miren lo genio que soy".

(9). 8,p. 11

En consecuencia, como emisores debemos lograr que sea fácil oírnos y entendernos; como receptores de mensajes, necesitamos escuchar, que se vea que estamos escuchando y tratar de entender antes de refutar.

Debemos escuchar para saber que dice el emisor, cuales son sus ideas y argumentos, para luego poder comentarlas y/o criticarlas. De lo contrario, si no oímos, ¿que vamos a criticar o refutar?.

Muy frecuentemente hablamos con "oyentes" que 110 oyen, que sólo están esperando su oportunidad para hablar, que no dejan hablar a los demás. Cuando sus interlocutores comienzan el desarrollo de una idea, los interrumpen, continúan ellos mismos la idea iniciada, les dan su propia forma y luego las refutan. Ponen en boca del contrario ideas que éste no ha formulado y luego las destrozan y "ganan la batalla".

Es preciso concentrarnos en lo que se está diciendo y no sobre lo que creemos que debería decirse o sobre lo que nosotros vamos a decir cuando nos toque el turno de hablar, cuando el orador deje de hacerlo. El buen oyente no interrumpe. En una oportunidad alguien expresó esta realidad en la siguiente forma:

Cuando el expositor habla :

Los que no saben,	callan,
Los que quieren aprender	escuchan,
Los que comprenden	piensan,
Los intelectuales	reflexionan,
Los sabios	meditan, y
Los idiotas.	siguen hablando.

Si no oímos, si solamente nos preocupamos por hablar, podría resultar un "diálogo de sordos" como el que sigue:

-Hola, ¿cómo estás?
-Hoy es domingo.
-¿A donde vas?
-Tengo hambre.
-No, mañana

Si ésta es la relación, lógicamente no habrá comunicación, y podría decirse, tampoco sociedad. Es necesario dejar hablar al interlocutor, escucharlo hasta el final sin interrumpirlo, tratar de comprenderlo y luego replicar sobre sus argumentos. La idea es entenderse, buscar soluciones, no ganar una discusión como sea. En todo caso, ¿que se lograría al ganar una discusión si se hace sobre la base de haber hablado mas duro?

El lenguaje del cuerpo permite leer mensajes que son de gran importancia en la comunicación. En consecuencia, en lo que respecta a las personas que hablan en público, les permitirá captar en que forma está siendo recibido su mensaje y, lo que es más importante, le permitirá enviar mensajes directos, aunque silentes, al auditorio, para ejercer poder, imponer su personalidad y facilitar la aceptación de sus argumentos.

De esta manera, si bien nadie puede decirle a otro como debe actuar en general, ni como debe adecuar sus diferentes lenguajes para que los mensajes enviados por cada uno de ellos no sean contradictorios, si es posible mencionar algunos mensajes inconscientes que envía nuestro cuerpo y que facilitan, dificultan y hasta impiden la comunicación; para enviarlos o evitarlos conscientemente.

Si los lenguajes de su interlocutor le informan que Ud. no está siendo oído, que no hay intercambio de información, que no hay diálogo, ¿qué sentido tendría seguir "dialogando"? Los intentos de intercambiar ideas, ¿no significarían una pérdida de tiempo?.

Es recomendable que antes de iniciar una presentación, se visualice en forma general a toda la audiencia. Luego, antes de empezar a hablar, se haga contacto visual con un participante, como si se tratara de iniciar un diálogo con esa persona y mantener ese contacto mientras se completa la idea, e ir haciendo contacto visual con cada uno de los participantes mientras se van desarrollando las ideas, de manera que todos y cada uno de ellos se sientan tomados en cuenta, como si fuera una cadena de sucesivos diálogos.

Es obvio que ésto solo será posible lograrlo en auditorios pequeños, donde se pueden mantener esos contactos visuales. En los auditorios

más extensos, donde se hace necesario incluso el uso de micrófonos, esto no se podrá hacer, y habrá que ver a la audiencia en su conjunto.

No deberá usar el mismo tono de voz durante toda la presentación, ya que esa monotonía generada, estimulará la distracción, la falta de atención de la audiencia. Tampoco deberá disminuir el tono de voz al final de las frases, ni alargar las últimas sílabas. Debe controlar y, mejor aún, eliminar el uso de las muletillas.

No es conveniente mantener una posición rígida o estática, ni acumular o concentrar energía en un solo punto del cuerpo. Tampoco se debe caminar en forma rutinaria de un lado para otro, ni balancearse como un péndulo.

Debe evitar dirigir la mirada por tiempos prolongados al suelo, ventanas o al techo, mientras habla o hace una pausa para pensar, o exagerar el tiempo del contacto visual con una misma persona. Si esto ocurre, los participantes tratarán de averiguar por que se mira tan fija o repetidamente a una misma persona y comenzarán las conjeturas y los comentarios, todo lo cual, introduce elementos de distracción en la audiencia y podrá hacer perder la concentración o interés en lo que se está diciendo.

Evite movimientos o acciones que puedan distraer al auditorio. Cualquier movimiento o "tic" que desvíe la atención del tema, distraerá a los oyentes.

No haga sonar llaves o monedas en el bolsillo. No juegue con el puntero, la tiza, el lápiz, el reloj, la sortija, cadenas o cualquier otra prenda de adorno o de vestir. No se arregle la corbata, el pelo ni se frote o rasque las orejas, el cuello o la nariz. Hable con suficiente volumen para que puedan oírlo las personas mas alejadas de Ud. Si se tiene que hacer un esfuerzo para oír, al final se perderá el interés.

En resumen, deberá adoptar una conducta que le permita evitar todas esas tendencias negativas que redundan en perjuicio de su presentación. Esto quiere decir que es conveniente planificar mentalmente la situación que Ud. cree que vivirá, la gesticulación, su adecuación con el lenguaje oral y con los demás aspectos del lenguaje no verbal, para reforzarlo con la mejor ayuda audiovisual: su propio

cuerpo. Claro que al principio, como todo comienzo, le saldrá artificial, no espontáneo, pero luego, poco a poco, con la práctica, lo irá incorporando a su manera de ser, a su conducta normal y se irá produciendo de manera inconsciente y natural.

En el libro "Introducción a la Programación Neurolingüística" se afirma que:

"Una forma de aprender es mediante el dominio consciente de pequeños trozos de comportamiento que, combinándolos en cadenas más y más largas, se convierten en habituales y conscientes. Constituimos hábitos y así nos liberamos para poder advertir otras cosas" ¹⁰

Esto tiene que ver con las cuatro etapas del aprendizaje planteadas en ese libro, que parten de la ignorancia inconsciente, por la cual usted no solamente no sabe hacer algo, sino que no sabe que no lo sabe. Cuando le surge la necesidad de actuar en ese campo desconocido para usted, se ve obligado a empezar a aprender y descubre sus limitaciones y se prepara. No domina el tema y comete muchos errores. Es la etapa de la ignorancia consciente.

Cuando aprende lo necesario, llega a la fase del conocimiento consciente. Usted puede actuar pero requiere de toda su atención. Ha aprendido la habilidad, pero todavía no la domina. Por último, todos los patrones que ha aprendido, se armonizan en una conducta que constituiría el conocimiento inconsciente.

"Su parte consciente fija el objetivo y lo deja al inconsciente para que lo lleve a cabo, liberando su atención para otras cosas." ¹¹

En conclusión, si se practica algo en forma continua por un tiempo suficiente, se crearán hábitos, se dejará de pensar en lo que tiene que hacer y como lo debe hacer. Simplemente actuará natural y espontáneamente.

(10). 23, p. 33

(11). 23, p. 35

Capítulo II

Requisitos para una exposición eficiente

No basta con que alguien se pare ante un público y pronuncie una serie de palabras unidas y relacionadas gramaticalmente. Es necesario que se quiera transmitir o comunicar algo, que se tenga un objetivo preciso. Para profundizar un tema, llegar hasta su solución, o contribuir en su búsqueda, es indispensable cumplir con tres requisitos básicos: tener algo que decir, tenerlo claro y elegir la estrategia adecuada.

Claro que también será posible analizar una situación sin tomar en cuenta estos aspectos, pero, obviamente si se consideran, es más probable que el resultado sea mejor y con gran ahorro de tiempo y energías.

En este sentido, el expositor, si es responsable, en primer lugar, es un investigador, puesto que se trata de presentar ante un auditorio un material que ha preparado previamente, de manera que lo que se exponga sea hecho con conocimiento de causa.

El expositor tiene que realizar la tarea de investigación, transmitir sus resultados y estimular al auditorio para que con su participación, haga los aportes necesarios, puedan contraponerse los argumentos de todos los participantes, enriquecer el material y lograr una solución que pueda significar un aporte al problema planteado.

Se pueden detectar tres fases en el proceso de la elaboración o preparación de la intervención: una primera o preparatoria, una intermedia o

investigativa y una final o expositiva. En cada una de ellas habría que incluir los requisitos que se deben cumplir.

A la fase preparatoria, corresponden los requisitos: tener algo que decir y tenerlo claro; a la fase investigativa: elegir la estrategia adecuada; en la cual deberá revisarse el plan o guía inicial, elaborar el esquema de investigación, revisar, recopilar y sistematizar el material y madurar la idea y darle el tratamiento adecuado. Por último, en la Fase Expositiva se deberá determinar la estructura de la exposición, las áreas potenciales de conflicto y la dinámica que se utilizará en la presentación del material.

Una esquematización completa de todos esos Ítems, permitirá tener una visión en conjunto del proceso.

REQUISITOS PARA UNA EXPOSICIÓN EFICIENTE

1. Fase preparatoria

1.1. Tener algo que decir

1. 1. 1. Elección del tema

1. 1.2. Pensar en lo que se sabe

1.2. Tenerlo claro

1.2. 1. Organizar lo que se tiene (el plan)

1. 2. 2. Naturaleza de la exposición (el problema)

1.2.2.1. Formulación y delimitación del problema

1.2.2.2. El título

2. Fase investigativa

2. 1. Elegir la estrategia adecuada

2. 1. 1. El esquema

2. 1.2. El material

2.1.2.1. Arqueo de fuentes

2.1.2.2. Recopilación del material

2.1.2.3. Organización y sistematización del material

2. 1. 3. La idea

2.1.3.1. Madurarla (Diagnóstico de la realidad)

2.1.3.2. Tratamiento

2. 1. 3. 2. 1. Objetivos (Para que lo voy a decir)

2. 1.3. 2. 2. Idea-Mensaje (Que voy a decir)

2. 1. 3. 2. 3. Tesis (Que trato de probar)

2. 1.3.2.4. Auditorio (A quien se lo voy a decir)

2. 1.3. 2. 5. Ayudas (Como lo voy a decir)

3. Fase expositiva

3.1. La exposición

3.1.1. Estructura

3.1. 2. Áreas potenciales de conflicto

3.1.2.1. Barreras

3.1.2.2. Encuadres

3.2. Dinámica de grupos

3.2.1. Formas de organizar al auditorio

3.23.2.2. Preparación y dirección de reuniones

Fase preparatoria

Tener algo que decir

Para poder transmitir un mensaje, es necesario que se tenga algo que decir. Si se habla por hablar y no para exponer ideas, no se podrá transmitir el mensaje. Claro que en todo caso se transmitirán ideas, pero no las deseadas (si es que se deseaba transmitir alguna).

No hay duda de que se puede dar sólo lo que se tiene, por ende, si se quiere comunicar algo, se debe, por fuerza tener ese algo para transmitir.

Que cantidad de sufrimiento y tortura se les ahorraría a los auditorios si las personas que frecuentemente hablan en público adoptaran la consigna que dice:

"!El que tenga algo que decir, por favor que lo diga, pero el que no tenga algo que decir, por favor ¡que no lo diga!"

Si se adoptara esta máxima, no tendríamos que sufrir tan frecuentemente exposiciones de personas, que no teniendo nada que decir, no pueden dejar pasar la oportunidad de "decirlo".

En esta situación se pueden incluir a la mayoría de los llamados "Expositores Indeseables" y particularmente los ubicados en las categorías de "Petulantes", "Engreídos", "Catedráticos". "Improvisadores", "Farsantes", "Chistosos", "Poetas" y especialmente los "Analistas".

Ejemplos como el que se transcribe a continuación, pronunciado en un parlamento, deberían ser erradicados definitivamente:

Respuesta general a las disposiciones constitucionales sobre el aborto

"Sr. Presidente:

Ante el escándalo que se ha suscitado con motivo de la introducción para su discusión del Proyecto de Ley sobre El Aborto, me veo precisado, a nombre de mi partido, a dejar sentada nuestra posición, de la manera más clara y diáfana posible, sin equívocos ni ambigüedades de ninguna naturaleza y de manera directa.

Si por aborto se entiende el asesinato de seres humanos indefensos, la negación de los derechos de los más jóvenes de nuestros ciudadanos, la prohibición de la promiscuidad entre nuestra juventud inestable y escéptica, y el rechazo a la vida, a la libertad y a la felicidad, entonces, tengan la más completa seguridad de que nunca vacilaremos en nuestra posición, con la ayuda de Dios, (¿!!?)

Pero si por aborto se entiende, el otorgamiento de iguales derechos a todos nuestros ciudadanos, independientemente de la raza, el color de la piel o el sexo; la eliminación de malas y viles instituciones que se ensañan con mujeres desesperadas e indefensas, la oportunidad para que toda nuestra juventud sea deseada y amada; y sobre todo, ese derecho otorgado por Dios a todos los ciudadanos para que actúen de acuerdo con los datos de su conciencia, entonces, permítanos prometerles, como patriotas y humanistas, que nunca se nos convencerá de que renunciemos a la defensa de los derechos humanos fundamentales. (¿!ü?)

Queremos expresarles nuestro más profundo agradecimiento por permitirnos expresar nuestra opinión sobre este importantísimo problema, fundamental para el desarrollo de nuestras instituciones democráticas, que tanto trabajo, vidas y sacrificios nos ha costado para construir y consolidar, y permítanos también asegurarles, la firmeza indeclinable de nuestra posición.

A continuación se transcribe con algunas modificaciones, el "*Curso especial concentrado de Garty Napolitan para políticos venezolanos* ": (como hablar dos horas seguidas sin tener nada que decir). Consiste en una lista de frases ubicadas en cuatro columnas consecutivas. En cada una de las columnas existen una serie de casillas que contienen una parte de la oración: interjecciones, sujetos, complementos del sujeto, verbos y complementos del verbo, de manera que al unir las maquinalemente, salen oraciones gramaticalmente correctas, aunque sin contenido concreto.

En las instrucciones del curso se indica: "Comience por la primera casilla de la primera columna y a continuación pronuncie cualquier casilla, en cualquier orden de las sucesivas segunda, tercera y cuarta columna. Continúe ya sin miedo, pronunciando con tono grandilocuente y pausas de efecto, cualesquiera casilla de cada una de las columnas correlativas 1^a, 2^a, 3^a y 4^a. No intente mejorar la gramática, cambiando "explicitar" por "explicar", y cosas así, pues entonces desmerecerá mucho ante sus oyentes. Al final le resultará un espléndido discurso válido para cualquier tema político, económico, sociológico o sindical. Quizá nadie le entienda, pero tampoco nadie podrá discutir ni rebatir sus asertos".

1	2	3	4
¡Queridos compañeros!	la realización de las premisas del programa	nos obliga a un exhaustivo análisis	délas condiciones financieras existentes
Por otra parte, y dados los condicionamientos actuales.	la complejidad del estudio de los elementos que lo constituyen	cumple un rol esencial en la formación y tratamiento	de las directivas del desarrollo para el futuro
Así mismo, por demás está decir que	el aumento constante de nuestra actividad, tanto en cantidad como en extensión	exige, hoy más que nunca, la precisión y la determinación	del sistema de participación general y colectivo
Sin embargo, no hemos de olvidar que	la estructura actual de la organización	garantiza la participación eficiente de un grupo importante en la formación	de las nuevas proposiciones y premisas del sistema
De igual manera	el nuevo modelo de actividad incorporado a nuestra organización	ayuda a la preparación y realización efectivas	de las acritudes de los miembros hacia sus deberes y obligaciones ineludibles
No obstante, la práctica de la vida cotidiana nos enseña y prueba que	el desarrollo continuo e ininterrumpido de distintas formas de actividad	cumple deberes importantísimos en la determinación	de las directrices educativas y administrativas en el sentido del progreso ininterrumpido y constante
A pesar de eso, no es indispensable argumentar sobre el peso y la significación de estos graves problemas, ya que	nuestra hábil y eficiente actividad de información y propaganda	ha venido facilitando, facilita y continuará facilitando por mucho tiempo, la creación	del sistema de formación de cuadros entrenados para que puedan corresponder a las necesidades y exigencias del sistema
No hay que olvidar que las experiencias ricas y diversas muestran que	el reforzamiento y desarrollo de las estructuras	obstaculiza la apreciación de la importancia	de las condiciones en las cuales se desarrollan las actividades apropiadas
El afán de organización, pero sobre todo	la consulta con los numerosos militantes	ofrece un ensayo interesante de verificación	del modelo de desarrollo
Los superiores principios ideológicos condicionan	el inicio de la acción general de formación de las acritudes	implica el proceso de reestructuración y modernización	de las más modernas formas de acción

1	2	3	4
Incluso, bien pudiéramos atrevemos a sugerir que	un relanzamiento específico de todos los sectores implicados	habrá de significar un auténtico y eficaz punto de partida	en las básicas premisas adoptadas
Es necesario señalar que	la superación de las experiencias periclitadas	permite en todo caso, explicitar las razones fundamentales	de toda una casuística de amplio espectro
Pero pecaríamos de insinceros si soslayásemos que	una aplicación indiscriminada de los factores concluyentes	asegura en todo caso, un proceso de inversión muy sensible	de los elementos generadores de buenos resultados
Por último, y como definitivo elemento esclarecedor, cabe añadir que	el proceso consensuado de unas y otras implicaciones concurren res	deriva en una directa e ineludible incidencia superadora	de toda una serie de criterios ideológicamente sistematizados en un frente común de de actuación regeneradora

Uno de los muchos discursos que podrían formarse con ese Curso podría ser el siguiente:

¡Queridos compañeros!

La realización de las premisas del programa nos obliga a un exhaustivo análisis de las condiciones financieras existentes. Pero por otra parte, y dados los condicionamientos actuales, la complejidad del estudio de los elementos que lo constituyen, cumple un rol esencial en la formación y tratamiento de las directivas del desarrollo para el futuro.

Así mismo, por demás está decir que el aumento constante de nuestra actividad, tanto en cantidad como en extensión exige, hoy más que nunca, la precisión y la determinación del sistema de participación general y colectivo. Sin embargo, no hemos de olvidar que la estructura actual de la organización garantiza la participación eficiente de un grupo importante en la formación de las nuevas proposiciones y premisas del sistema.

De igual manera, el nuevo modelo de actividad incorporado a nuestra organización ayuda a la preparación y realización efectivas.

de las actitudes de los miembros hacia sus deberes y obligaciones ineludibles. No obstante, la práctica de la vida cotidiana nos enseña y prueba que el desarrollo continuo e ininterrumpido de distintas formas de actividad, cumple deberes importantísimos en la determinación de las directrices educativas y administrativas, en el sentido del progreso ininterrumpido y constante.

A pesar de eso, no es indispensable argumentar sobre el peso y la significación de estos graves problemas, ya que nuestra hábil y eficiente actividad de información y propaganda ha venido facilitando, facilita y continuará facilitando por mucho tiempo, la creación del sistema de formación de cuadros entrenados suficientemente para que puedan corresponder a las necesidades y exigencias del sistema.

No hay que olvidar que las experiencias ricas y diversas muestran que el reforzamiento y desarrollo de las estructuras obstaculiza la apreciación de la importancia de las condiciones en las cuales se desarrollan las actividades apropiadas.

El afán de organización, pero sobre todo la consulta con los numerosos militantes ofrece un ensayo interesante de verificación del modelo de desarrollo.

Los superiores principios ideológicos, condicionan el inicio de la acción general de formación de las actitudes, implica el proceso de reestructuración y modernización de las más modernas formas de acción. Incluso, bien pudiéramos atrevernos a sugerir que un relanzamiento específico de todos los sectores implicados, habrá de significar un auténtico y eficaz punto de partida en las básicas premisas adoptadas.

Es necesario señalar que la superación de las experiencias periclitadas permite en todo caso, explicitar las razones fundamentales de toda una casuística de amplio espectro.

Pero pecaríamos de insinceros si soslayásemos que una aplicación indiscriminada de los factores confluyentes asegura en todo caso, un proceso de inversión muy sensible de los elementos generadores de buenos resultados. Por último y como definitivo elemento esclarecedor, cabe añadir que el proceso consensuado de unas y otras

implicaciones concurrentes, deriva en una directa e ineludible incidencia superadora de toda una serie de criterios ideológicamente sistematizados en un frente común de actuación regeneradora".

Aunque en el Curso se expresa que sirve para hablar dos horas seguidas, como se puede fácilmente evidenciar con este simple ejemplo, el tiempo que una persona podría hablar ininterrumpidamente sería, no de dos, sino de muchas horas. Eso sin repetir las combinaciones, además de que se podrían agregar indefinidamente la cantidad deseada de filas. De esa forma, se podría seguir hablando por días, indefinidamente, sin tener nada que decir y, por ende, sin decir nada.

Elección del tema

A cualquiera que se le encomiende la tarea de intervenir en un acto público, lo primero que preguntará será, sobre que tiene que hablar. No es posible decirle a una persona: "¡Intervenga!", así, simplemente, puesto que la pregunta, obligada que formulará será: ¿Sobre que tema quiere Ud. que yo hable?. Naturalmente que antes de responder a esta pregunta no podrá comenzar su intervención.

Si se nos propone un tema del cual conocemos algo, podríamos tener cierta idea sobre él y podríamos incluso, irresponsablemente, inventar datos si no los tenemos, o unir frases gramaticalmente correctas pero sin sentido ni contenido, como en los ejemplos precedentes. Pero si se trata de un tema totalmente desconocido, además de que no podríamos tener ni idea de que se trata, ni siquiera podríamos tener esa alternativa.

Pensar en lo que se sabe

Una vez que se ha determinado el tema, lógicamente, se tendrá que pensar que se sabe al respecto. Eso permitirá pasar revista de los conocimientos sobre el tema. Es obvio que esta primera reflexión será por fuerza superficial, generalizante. No se tendrán las ideas

suficientemente claras ni organizadas. Se impone por lo tanto, organizarlas, para darles un orden y una jerarquización. Para esto deberá hacer un esquema.

Tenerlo claro

Debe existir claridad en lo que se sabe, ya que de lo contrario, no se podrá comunicar. En el mejor de los casos, se transmitirá confusión, porque eso es lo que se tiene. No tener claridad equivale a no tener nada que decir.

Organizar (guía)

Al transmitir un mensaje se corre el riesgo de no ser entendido, de olvidar cosas importantes y de dedicarle más tiempo a lo accesorio que a lo principal. Este problema se minimiza con una adecuada organización.

Por cuanto que en este nivel de la preparación no se tiene todavía material recopilado, se debe elaborar un esquema previo, que será más que un esquema, una guía, una aproximación, un intento de organizar un plan de trabajo, un esbozo inicial que permitirá comenzar a organizar y aclarar cada vez más las ideas.

Esta guía se convertirá en esquema y se irá perfeccionando en la medida en que el trabajo se vaya desarrollando, basta quedar definitivamente terminado al transformarse en índice. Deberá ser elaborado con el criterio de que no es inmutable, no es una camisa de fuerza a la cual se tiene que someter el investigador, sino que, por el contrario, es provisional y perfectible. Su finalidad es proporcionar ayuda, no coerción.

Naturaleza de la. exposición (problema)

Dependiendo, del enfoque que se le dará al tema, cada una de las intervenciones, tendrá sus particularidades específicas.

Si la intervención va a ser de carácter narrativo, bastará hacer un listado de los puntos que se van a exponer, con el orden preestablecido para la secuencia en que deberán ser presentados.

Si va a ser de carácter descriptivo, se hará una lista de los puntos que se describirán. Si va a ser cronológico, se listarán las fechas con los acontecimientos correspondientes a cada una de ellas, resaltando los puntos que se quiere destacar en la intervención.

Si se tratare de un tema controversia!, (que es el que nos interesa en este trabajo, pues es la esencia de cualquier exposición), el punto de partida de la investigación consistirá en la existencia de un problema que se tendrá que definir, examinar, valorar y analizar críticamente para buscarle una solución que sea la mejor, es decir, la más aceptable y la más viable.

Aquí surge una primera dificultad: determinar lo que es un problema, para poder reconocerlo cuando se presente. Si de lo que se trata es de su estudio, es necesario saber que es eso que se va a estudiar. Pareciera entonces que habría que comenzar por reflexionar sobre la definición de problema.

Si no se sabe lo que es, será muy difícil poder iniciar la investigación. En su "Diálogo" "Menón", Platón formuló esta situación en la siguiente manera:

"Menón-

¿Y que medio adoptarás, Sócrates, para indagar lo que de ninguna manera conoces? ¿Que principio te guiará en la indagación de cosas que ignoras absolutamente aun cuando llegases a encontrar la virtud, ¿como la reconocerías, no habiéndola nunca conocido?...

-Sócrates: (comprendo lo que quieres decir, Menón)

...no es posible al hombre indagar lo que sabe, ni lo que no sabe. No indagará lo que sabe, porque ya lo sabe; y por lo mismo, no tiene necesidad de indagación

Ni indagará lo que no sabe, por la razón de que no sabe lo que ha de indagar".¹²

En una primera aproximación podría decirse que un problema es un obstáculo. Pero esto no nos dice nada. O por lo menos, no permite aclarar el concepto. El Diccionario "Larousse" nos dice: "Cuestión que se trata de resolver por medio de procedimientos científicos. Cosa difícil de explicar.". Lo cual, en realidad no nos dice nada y hasta podría complicarnos el entendimiento, puesto que, de acuerdo a la definición, si no se trata de resolver con métodos científicos, o no es difícil de explicar, no sería problema.

Un ejemplo podría aclararnos la situación que se produce con esta definición: Yo no se que hacer entre vender o alquilar mi inmueble. Si para buscar la solución no aplico un método científico, ¿dejará, por esa razón de ser problema? Y si alguien me explica en forma fácil la mejor solución, ¿dejaría de ser problema?.

Podría definirse al problema como una situación que en ese momento no tiene una solución, o que la explicación que se le ha dado no es satisfactoria. Evidentemente que esa evaluación de satisfactoria será efectuada subjetivamente por el interesado. Pudiera ser que otras personas consideren que esa situación ha sido resuelta apropiadamente.

En este caso, cuando alguien considera que la explicación es satisfactoria, no habrá problema, y por ende, tampoco investigación, puesto que no se necesitará solucionar nada.

Es posible definir el problema, quizá mas claramente, como la contradicción existente entre el ser y el deber ser. Es decir, entre lo que es y lo que consideramos que debiera ser. Mientras no exista esta contradicción, no habrá problema.

Consideremos el siguiente ejemplo. Un joven llega todos los días a su casa tarde y drogado. En ningún momento se le ha recriminado su actuación. Esa es la situación, lo que está aconteciendo.

(12). 27, T. III p. 353

¿Constituirá eso un problema para sus padres?. Mientras el padre no lo emplace y le recrimine su actitud, contraponiéndole otra situación, la que según él debiera ser, no existirá un problema.

Cuando le diga: "Esto no puede seguir siendo así, o actúas de otra manera, llegas temprano y dejas de consumir drogas o..."; surgirá el problema.

En consecuencia, de acuerdo a esta concepción, para que exista un problema, será necesaria la presencia de dos factores esenciales: una situación dada que se considera irregular, por constituir un obstáculo a lo que se considera aceptable, y un estímulo, un incentivo que implica el deseo de salvar, de solucionar, de corregir esa situación: contraponiéndole otra que se considera deseable.

Formulación del problema

Una vez reconocido el problema, será necesario formularlo para que quede claro a ambas partes, para el que lo está tratando y para el que va a ser destinatario de esa información.

Partiendo de la definición anterior, considerándolo como la contradicción entre el ser y el deber ser, se facilitaría la formulación del problema. Podría decirse: "Aquí está pasando esto (presentar el diagnóstico de la realidad), pero lo que debería pasar es esto".

Para definir el problema y presentarlo en forma clara, se debe y aislar de otros factores que lo ocultan y confunden. Para eso será necesario expresarlo en juicios afirmativos que lo representen en forma clara, lo mas completo posible. Que el problema quede en evidencia.

Por la vía de la negación no será posible formular el problema. Menos aún por la de la interrogación. En el mejor de los casos por la negación se podrá determinar en que no consiste el problema, pero no en que consiste. La negación podría ayudar a depurar, a despejar el panorama, pero no permitirá, en ningún caso conocer en que consiste el problema.

Delimitación del problema

Formulado el problema, se deben considerar los recursos disponibles, para determinar si se está en capacidad de acometer su estudio dentro de los parámetros concebidos, o si escapa a esas posibilidades y recursos. En este último caso, se impone delimitarlo para adecuarlo a esas posibilidades y recursos. Si los objetivos planteados no permiten delimitarlo, habrá entonces que aumentar los recursos.

Elección del título

Cuando se tenga el problema delimitado a la medida de las posibilidades, se estará en capacidad de formular el título del trabajo. ¿Porque en este momento y no antes?. Por cuanto que el título no es otra cosa que el contenido, resumido del problema. Muy frecuentemente existe la idea de comenzar el trabajo formulando el título. Eso puede conducir a complicaciones en el desarrollo.

Si aceptamos que el título es el contenido resumido del problema, no será viable determinarlo sino hasta después que se haya formulado y delimitado el problema, que será cuando se sabe que es lo que se desea investigar y solucionar, cual es la amplitud, cuales son sus límites.

Si le pedimos a una persona que nos cuente una película, tendrá que detallar todas las acciones y sus pormenores. Pero si le pedimos que nos diga de que se trata, lo que le estamos solicitando es que nos exprese su esencia, la cual, generalmente está resumida en el título.

Es quizás esta una de las razones por las cuales fallan más nuestros estudiantes, porque pretenden formular el título de su investigación antes de formular el problema, desde el mismo inicio de su trabajo, razón por la cual el título pudiera no concordar con el problema y ser o más amplio o mas estrecho, por lo que trabajan desfasados.

Fase investigativa

Elección de la estrategia adecuada

Al determinarse el título de la investigación, termina la fase preparatoria y el expositor debe comenzar la fase investigativa. Deberá trazar la estrategia que considere mas adecuada para lograr un conocimiento del tema de la manera más profunda posible, y utilizando un método científico.

Deberá enfocar tres aspectos importantes: El esquema, el material y la idea.

El esquema

A partir del enunciado del título, éste se deberá dividir, desglosar y esquematizar en sus elementos fundamentales. Es decir, establecer de que subclases consta. Para hacerlo, es necesario averiguar el rasgo que pueda servir de punto de referencia. Un objeto puede dividirse de muchas maneras, dependiendo del punto de referencia. Por ejemplo: si queremos dividir el concepto: "estudiante", se tiene que determinar primero en base a que elemento lo vamos a considerar. Pudiera ser en base a las edades, al nivel, a la nacionalidad, al grado de aprovechamiento, y muchos otros aspectos más.

Al elegir el criterio, se debe dividir el título, en el número de elementos que lo reproduzcan en su totalidad. Así por ejemplo, si nos decidimos por la categoría del nivel de estudios, en Venezuela deberá incluir: preparatoria, primaria, secundaria, universitaria, especial y post grado. Si se omitiese uno de ellos, el contenido de la categoría no estaría completo, pues existiría una laguna, un salto, la división sería menor que el concepto dividido.

Es necesario pasar de un género, al inmediato, sin saltos, sin lagunas. No se debe, por ejemplo hacer el esquema considerando únicamente los niveles de preparatoria, primaria, superior y post grado, porque faltaría el nivel secundario. Tampoco se podría agregar un elemento más, pues sería mayor que el concepto.

Si no se considera el criterio que va a servir de referencia, de hilo conductor en nuestro esquema, podrían mezclarse criterios antagónicos y mutuamente excluyentes. En nuestro ejemplo anterior, no se justificaría que agregáramos un séptimo elemento, porque no existen más niveles en nuestro sistema educativo.

No se justificaría que se incluyera el criterio de nacionalidad, porque estaría mezclándose dos categorías opuestas, contradictorias, puesto que en todos los niveles del sistema educativo pueden existir estudiantes de diferentes nacionalidades.

Los enunciados resultantes de la división del título, formarán el esqueleto del esquema. Todos ellos deben reproducir el contenido del título, en un orden lógico, exhaustivo y sin lagunas.

Cada uno de estos enunciados podrá, a su vez, subdividirse en puntos más particulares, relacionados con el principal, en la misma forma que éstos con el título. Es decir, cada subpunto debe reproducir el contenido del principal, estar suficientemente apoyado y sin lagunas y probar, explicar y/o apoyar el punto al cual se refiere.

Al determinar el criterio para organizar el esquema, se revisa el elaborado en la fase anterior y si está conforme con nuestro objetivo, debe servir para comenzar la etapa investigativa propiamente dicha, con el tratamiento del material, (revisión, recopilación y registro del material).

Arqueo de fuentes

Sobre la base del esquema que resulte de nuestro trabajo, se procede a realizar un inventario, un arqueo de las fuentes referentes al tema que se va a investigar. Lo ideal sería poder revisar todo lo que se ha escrito al respecto. Pero ese es un ideal utópico, casi imposible.

Es tan grande el volumen de material que se produce en el mundo en un sólo día y considerando únicamente lo publicado en un mismo idioma, que resultaría una tarea gigantesca el tratar de revisar todo ese material. Pero sí es necesario realizar un inventario que sea lo más amplio posible y que sea, por lo menos, representativo

de las diferentes concepciones y/o tendencias que se discutan en ese momento.

Recopilar (Fichas, notas)

La recopilación del material que se produce como resultado del arqueo de fuentes deberá ser registrado por los mecanismos y técnicas disponibles. Ya sea mediante fichas, notas, ordenadores o recursos técnicos eléctricos o electrónicos y ese material recopilado deberá irse ordenando dentro del esquema, con el uso de los recursos utilizados.

El investigador no se debe contentar con recibir la información que las fuentes le proporcionan en forma pasiva, sino que deberá realizar una búsqueda activa de los datos que necesite, discutiendo con los autores y requiriendo con espíritu crítico los argumentos que sustenten, registrando sus propias reflexiones y ordenándolas dentro del sistema que haya adoptado de acuerdo a su esquema.

Reunir y organizar

Como resultado de la recopilación de datos, se producirá el acopio de unos aspectos con mayor profusión que otros. Para algunos puntos del esquema no se conseguirá material o no será suficiente el acopio. Habrá que volver sobre el esquema y reformularlo las veces que sean necesarias. El Esquema podrá cambiarse indefinidamente durante el transcurso de la investigación, hasta que se transforme en índice, que será cuando ya no admita más modificaciones.

Como es fácilmente evidenciable, todos y cada uno de estos aspectos mencionados tienen una influencia importante en la planificación de nuestra estrategia.

En la práctica de la investigación se trabaja con un proyecto, con un plan a realizar, con una guía de acción, con una finalidad y un objetivo, que en la medida en que sean precisos y claros, ayudarán a un mejor y más eficiente resultado. Además, se utilizan procedimientos

determinados, métodos que pautan como cumplir con el plan. Esto exige una estrategia que permita alcanzar el objetivo final y un procedimiento inmediato para cumplir la meta, que es la táctica.

Se parte de una tesis (hipótesis) previa que habrá que demostrar. Al elaborar el esquema se está partiendo, consciente o inconscientemente de una tesis, se tiene un punto de vista previo, un determinado enfoque, una manera de ver las cosas, que puede, (y en la mayoría de los casos así sucede), determinar los resultados de la investigación.

Se trata entonces de elegir la estrategia mas adecuada para el mejor logro de los resultados planeados. La tesis constituye entonces el punto de partida, el objetivo, el núcleo de las reflexiones.

La idea, (madurarla.)

Después de pasar por las etapas reflexivas previas de "Tener algo que decir" y de "Tenerlo claro", la idea que se tiene del tópico en consideración hasta este momento debe madurarse. Una manera de lograrlo, es comenzar la investigación sobre la situación existente, tratando de hacer un diagnóstico de la realidad. Una vez establecido ese diagnóstico se podrán detectar una serie de elementos importantes. Se podrán evidenciar los factores intervinientes en el proceso: su naturaleza; es decir, sus causas, factores o indicios; su grado de influencia, las variables, las constantes y el grado de incidencia de estos factores; si son simplemente factores intervinientes, condicionantes o determinantes. Este análisis nos permitirá evidenciar la filosofía subyacente en el proceso.

Habría que tener cuidado con la utilización de las categorías. No se puede, en rasgos generales utilizar con mucha libertad el término "causas" en la consideración de los fenómenos sociales. Generalmente son factores con mayor o menor grado de incidencia en el desencadenamiento del problema. Algunas veces se habla de causa cuando son sólo factores determinantes, pero que requieren del concurso de otros factores para que se produzcan, y que por si solos no son capaces de originar la situación.

Así por ejemplo, se afirma muy frecuentemente, que una de las causas de la delincuencia es la pobreza. Por cuanto que causa es un fenómeno que origina siempre un mismo efecto, donde exista la causa, se originará el efecto. En consecuencia, cuando exista pobreza se desencadenará, por fuerza, el delito, lo cual nos llevaría a concluir que todos los pobres son delincuentes y no hay delincuentes entre los ricos.

La sola lectura de los periódicos y las noticias permanentes de la televisión nos permitirían desmentir tan falaz afirmación. Sucede que la pobreza es un factor que condiciona la perpetración de delitos, como lo es también la riqueza. Pero no es su causa. Está tan arraigado ese criterio "causal" que incluso se ha acuñado la frase "Yo soy pobre, pero honrado", como si ser pobre fuese sinónimo de delincuente. Por el contrario, nunca se ha oído la frase: "Yo soy rico pero honesto".

Una vez establecido el diagnóstico de la situación, que sepamos que es lo que está ocurriendo con el fenómeno en estudio, pasaríamos a considerar las consecuencias de esa situación, y, por ende, la necesidad de cambio. ¿Hace falta cambiarla?, ¿Es necesario introducir correctivos? O Por el contrario se debe dejar como está, o incluso afianzarla, apuntalarla para que no cambie.

En todo caso, cualquiera que sea la respuesta que nuestro análisis nos proporcione, debemos formular y responder una serie de preguntas. Si consideramos que la situación debe modificarse, las preguntas pertinentes serían: ¿porque?, ¿ para que?, ¿cómo hacer para cambiarla?, ¿quien será el encargado de implementar esos cambios?, y por último, cuánto costaría cambiarla. De igual forma, si lo que se considera es que la situación no debe ser modificada, se deberán formular las correspondientes interrogantes: ¿Porque no debe cambiar?, ¿Para que se debe dejar como está?, ¿Como hacer para que no cambie?, etc.

La respuesta a la pregunta relativa al costo es de gran importancia, puesto que podría implicar que un cambio que prometiera traer muy buenas consecuencias, sería tan costoso, (en el sentido

amplio del término, no sólo en el económico), que resultaría peor el remedio que la enfermedad, y por ende, sería mejor dejarla como está.

El tratamiento de la idea

Después de haber realizado este análisis, que ya se tiene la idea suficientemente clara, que se ha madurado la idea, se estaría en capacidad de preparar entonces la manera de transmitirla de la forma más efectiva posible, para lograr la participación del auditorio y buscar la mejor solución al problema planteado, con el concurso de todos. Es decir pensar en el tratamiento que le vamos a dar a la idea.

Para qué lo voy a decir (Objetivos)

Los objetivos de cualquier actividad son siempre fundamentales, puesto que de ellos depende el rumbo, la dirección y el resultado del trabajo. Es necesario saber a donde se quiere ir para poder llegar. Si no se sabe a donde se quiere ir, es muy probable que se equivoque el camino. Es más, no sólo que se equivoque de camino, sino que no se sabe si se llegó ni cuando se hizo.

Si Ud. pregunta cual es el camino mas corto, lógicamente será porque quiere llegar a alguna parte. Si no sabe que parte es esa, no tendrá que preguntar. Cualquier camino será lo mismo. De igual manera, tampoco sabrá si llegó, pues no sabía adonde iba.

El objetivo de la exposición será demostrar la solidez de las ideas expuestas, con argumentos sólidos y la consistencia de las conclusiones. La tesis central será el núcleo alrededor del cual deben girar los argumentos. Es lo que se quiere evidenciar.

Es necesario destacar que no se trata de fijar una tesis, y luego buscar los argumentos favorables, desechando los que lo contradigan, sino que, fijada la tesis, hay que enfocar la investigación, de manera que se puedan sopesar los diferentes factores, favorables o negativos y la lógica de los análisis conllevará a la conclusión.

Si el resultado de la investigación es demostrativo de la tesis, muy bien, pero si por el contrario, los hechos la desvirtúan, se debe acoger la nueva tesis desechando o descartando la inicial. El punto fundamental consiste en demostrar las ideas contenidas en el mensaje que se quiere transmitir, con argumentos sólidos y procedimientos lógicos, sin incurrir en la trampa de las falacias.

El objetivo final de la investigación no es preparar una brillante pieza oratoria, sino lograr la solución de un problema, (o contribuir a esa solución), y la mejor solución es la que se logra con la participación de todas las ideas, su confrontación, análisis y tratamiento.

Se pueden detectar dos posiciones fácilmente reconocibles: una que tiene como objetivo final, ganar la discusión sin importar ni los medios utilizados, ni el procedimiento, ni la demostración de las tesis, sino impresionar al público.

La otra posición es la que se plantea como meta, como objetivo final, buscarle una solución al problema. Para lograrlo, presenta sus tesis y argumentos en forma lógica y los somete a la crítica de los participantes para que en forma conjunta se logre la mejor salida. Esta posición no teme reconocer que los argumentos opuestos son más sólidos o los datos aportados más convincentes que los propios, si así lo considera, y dar la razón a quien la tiene.

No hay duda de que esta es una posición, aunque más sensata y más honesta, también la más difícil. Existe la tendencia a rechazar aquellas concepciones que se contraponen a nuestra manera de pensar y aceptar aquellas que concuerdan con ella. En el primer caso, al aceptar las ideas que se opongan a mi visión del mundo, implicaría que me veré obligado a derrumbar mi esquema mental, mi marco referencia! para dar cabida a estos nuevos planteamientos. (Además de tener que reconocer que he "perdido" la discusión).

En el segundo de los casos, no hay problemas, porque sólo tengo que incorporar esas ideas a una estructuración mental ya existente. Creer y desecher es mas fácil que argumentar, demostrar y refutar, por esa misma razón en el mundo existen más creyentes que sabios.

Qué voy a decir (idea-mensaje)

Otro aspecto interesante e importante del tratamiento de la idea lo constituye lo que voy a decir, o sea la relación entre la idea y el mensaje. Como ya se dijo, no son la misma cosa. La idea es lo que tiene en la mente el expositor como producto de su investigación y que quiere transmitir a una audiencia determinada.

El mensaje es aquella parte de esa idea que llega al destinatario. La forma como se captó y se asimiló la idea por cada uno de los participantes. Será diferente en cada uno de ellos por cuanto que dependerá precisamente, de la habilidad comunicativa del emisor y de las referencias que tenga cada quién. Cada cual recibirá el mensaje y lo asimilará en base a su nivel socio-cultural, a su marco referencia!, a su esquema mental.

Es por estas razones que el expositor deberá pensar en el tratamiento que le dará a la idea, para minimizar las distorsiones a su mensaje, para que llegue lo mas parecido posible a como el quisiera que llegara. Se dice que después de una participación pública, siempre existen tres discursos: el que se dijo, el que llegó, y el que se debió haber dicho (el que no se dijo).

Es claro que siempre habrá distorsión, unas veces más, otras menos, pero siempre obedecerá a la influencia de diferentes factores. Unos serán provenientes de fallas, de deficiencias de la habilidad comunicativa del expositor o del receptor, otras de elementos que escapan del control de ambos, y otros como producto de la influencia mixta de ambos factores.

Por estas razones, el investigador deberá considerar los aspectos concernientes a la estructuración de la idea, con miras a minimizar sus distorsiones.

Que trato de probar (Tesis)

El conocimiento representa el fondo del discurso. El auditorio debe percibir que existe una gran reserva. La exposición es sólo

una muestra. Hay que poner sobre el mostrador, sólo lo que éste puede resistir. Hay que decir aquello que no debe ser olvidado, excluyendo lo innecesario y superfluo. Todo lo que, a pesar de ser bueno e interesante, no conduzca directamente a la conclusión.

Ordene sus argumentos, seleccionando los importantes y desechando los inservibles a su objetivo. Determine el momento en que deba presentarlos y su secuencia lógica. Un punto debe conducir al otro, con una coherencia que el oyente no tenga posibilidad de perderse.

Es necesario demostrar las ideas con argumentos, no con simples habilidades retóricas, por hablar más alto o apabullar al oponente. Cuando se suscita una polémica, no se debe mantener una posición cerrada, dogmática, partiendo del criterio de que hay que ganar la discusión. No crea que su obligación es defender a toda costa sus puntos de vista, sus argumentos. De lo que se trata es de buscar la mejor solución posible al problema.

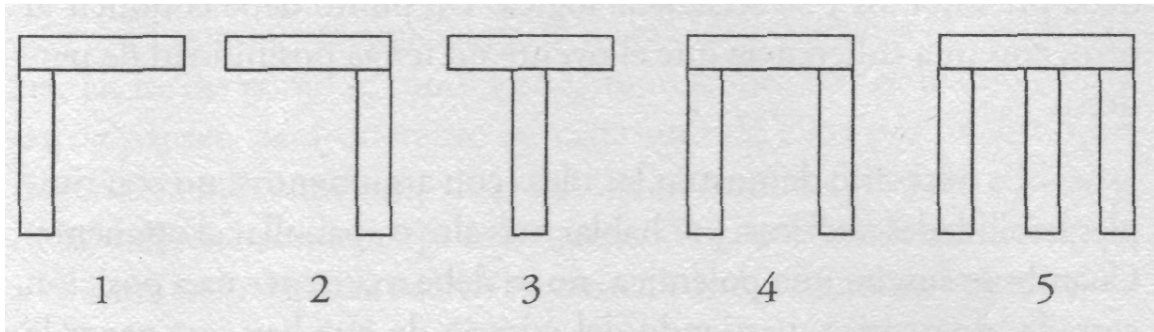
Deje exponer al oponente hasta que agote sus razones, oyéndolo atentamente. Si usted considera que los argumentos del oponente son mejores que los suyos, no tenga temor en reconocerlo y aceptarlos. Si considera que no lo son, entonces intente refutarlos en forma lógica. No sea intransigente, recuerde que la intransigencia es el argumento de los que no tienen argumentos.

Si considera aceptables algunos de los argumentos del opositor, puede integrarlas a su posición como alternativas, y agradecerle su aporte al que las formuló, sin perder el equilibrio de la situación, y sin que esto obedezca a razones de tipo demagógico, sino de fuerza argumental!. Es necesario ser suave con el opositor y duro con el problema.

Se debe partir de la base de que la discusión no es otra cosa que la confrontación de ideas y argumentos. Las ideas contrapuestas constituyen tesis, que una de las partes quiere demostrar y la otra quiere refutar. Para demostrar o refutar, es decir, para dilucidar la veracidad de la tesis, hacen falta argumentos, bases, fundamentos y cumplir con las leyes del proceso lógico de demostración.

El proceso de demostración implica una estructura y una interrelación lógica entre sus elementos. El siguiente ejemplo gráfico puede dar una mejor idea de esa interrelación:

Si comparamos la tesis con un techo y los argumentos o fundamentos con los pilares que lo sustentan, podrían presentarse estas cinco posiciones o situaciones:



En las dos primeras alternativas, es obvio que el techo (la tesis), se derrumbaría hacia un costado, pues está sustentada o fundamentada por un sólo lado, en el tercer caso, el techo estaría sustentado en forma precaria, en equilibrio, y por ende, podría derrumbarse muy fácilmente. En el cuarto caso, el techo, evidentemente estaría muy bien soportado, y la fuerza para derribarlo debe ser mayor.

El quinto caso sería mucho más difícil de tumbar, y podrían agregársele más pilares pero evidenciaría un despilfarro de recursos, por cuanto que tendría mayor soporte que el que realmente necesita. Ya no sería un número determinado de pilares, sino una pared. Pudiera ser que, a pesar de ese despilfarro, no fuera más consistente que los dos anteriores, puesto que los fundamentos podrían no ser lo suficientemente resistentes para el peso colocado.

Del estudio de las formas para lograr soportar el techo más firmemente con mayor economía de tiempo y recursos, se encarga la ingeniería. Del estudio de las formas para lograr soportar la tesis más consistentemente y resistir los embates de otros argumentos, se encarga la lógica formal.

Lo mismo ocurre en el campo de la demostración. Al igual que para soportar el techo no basta que se esgrima gran cantidad de pilares, de fundamentos, para pensar que la tesis está suficientemente

sustentada no basta, no es suficiente gran cantidad de argumentos, de fundamentos. Un argumento de peso, podría ser más poderoso que muchos inconsistentes.

Ahora bien, no basta que para sustentar alguna tesis, se aporten argumentos. Es necesario además que se cumpla con una serie de requisitos lógicos. Muchas veces se incurre en el error (o la trampa) de pretender demostrar una tesis con argumentos que nada tienen que ver con ella, aunque se quiera hacer creer que si lo tiene.

Si queremos hacer aceptar la tesis: "Merezco un aumento de sueldo" y la sustentamos con argumentos relativos a la inflación, carestía de la vida, necesidad de vivienda, etc, se podría convencer a algún interlocutor desprevenido de que demostramos la tesis y por ende, merecemos un aumento.

Si realizamos un análisis más serio, nos daremos cuenta de que esos argumentos para nada se refieren a la tesis original, y por ende no la demuestran, sino a otra muy distinta: "Necesito un aumento de sueldo". Para la demostración de la veracidad de la tesis anterior, eran necesarios argumentos relativos al cumplimiento de las obligaciones, la eficiencia en el trabajo, etc.

En consecuencia, para que la demostración sea correcta y sea más difícil "tumbar" la Tesis, se deben tomar en cuenta una serie de requisitos lógicos que trataré de mencionar de manera muy sucinta. Para mayor información y profundidad, consulte un manual de Lógica Formal.

Como ya se evidenció en el ejemplo, ni la tesis ni los argumentos por si solos, demuestran la necesaria conexión entre ellos. Para lograrlo hay que tomar en cuenta los siguientes y otros puntos:

La Tesis es el juicio, el postulado, la idea que se quiere demostrar. Un argumento es un juicio que sirve para sustentar, para soportar, para demostrar o para refutar una Tesis. Una conclusión es un juicio que se desprende lógicamente de la relación entre los argumentos. Un juicio por sí mismo, fuera de la estructura de una demostración, no es ni Tesis, ni Argumento, ni Conclusión. Es simplemente un juicio.

Ahora bien, un mismo juicio puede ser Tesis, Argumento o Conclusión, en relación al papel o la función que le toque desempeñar en la estructura de la demostración. Si debe ser demostrado, será Tesis, si intenta demostrar la Tesis, será argumento, y si es consecuencia de la demostración, será conclusión.

La veracidad de la tesis.- Nadie puede demostrar la veracidad de una tesis falsa, a menos que se haga trampa, como en el ejemplo anterior, y se logre hacer creer falazmente que es verdadera.

Veracidad de los argumentos.- Un argumento falso o que no se refiera directamente a la tesis, no podrá servir para demostrar ninguna verdad, (así como un pilar de utilería no podría sostener un techo), por ende, la conclusión que se obtenga utilizándolo, será por fuerza, también falsa.

Aceptación de los argumentos.- Si el oponente no acepta un argumento, si no lo considera válido, por muy aceptado que esté en otros ámbitos o niveles, no podrá servir para fundamentarle la tesis. Al ser negado el argumento, se convertirá en tesis, por cuanto se hace necesario demostrar su veracidad. Sólo después que se logre el reconocimiento de la veracidad de ese argumento por parte del oponente, podrá servir de fundamento.

Conexión o atinencia .- Debe existir relación lógica entre la tesis y los argumentos, y entre éstos y la conclusión, por cuanto que la veracidad de la tesis no se desprende de la de los argumentos, como en el caso del ejemplo anterior del aumento de sueldo. La tesis era verdadera y los argumentos también, pero no tenían relación lógica. Si no existe atinencia lógica entre un argumento y la tesis, se podría preguntar: "¿Que relación tiene eso con lo que se discute?".

Conclusión inatinerente.- Igualmente, la conclusión del ejemplo tampoco se sigue o se desprende de los argumentos, aunque ambos sean verdaderos.

Salto en la conclusión.- Si no se consideran todos los elementos determinantes en la relación, no se puede pretender obtener una conclusión válida, por ser insuficientes los datos considerados.

Pueden existir muchos factores que confirman la tesis, pero si existe aunque sea uno sólo que la refute, no podrá ser demostrada. Pudiera ser que, precisamente ese eslabón o factor sea el que no fue considerado en el proceso que se utilizó para probar la idea que se quería demostrar.

Muy frecuentemente se unen mecánicamente frases que anuncian determinada función en el proceso de la demostración, tales como: considerando, por cuanto que, en conclusión o se desprende, pero sin que esa relación que anuncian sea real. Veámoslo en un ejemplo extremo: "Por cuanto que hoy es lunes, y considerando que hay huelga, podemos inferir que yo tengo hambre.". Claro que generalmente la unión mecánica no es tan evidente, y entonces se produce la apariencia de que existe la relación, sobre todo cuando el razonamiento es más extenso, muchas veces pasan desapercibidos los errores lógicos y pueden llegar a ser aceptados como demostraciones.

Existen muchos otros factores que deben ser considerados, como la ambigüedad o incorrección del propio lenguaje. Sería conveniente repasar un poco los principios lógicos que nos permiten una mejor argumentación, y al mismo tiempo, detectar los errores de los demás, para poder refutarlos más fácilmente.

A quien se lo voy a decir (Auditorio)

Para la elaboración del esquema, habría que considerar también el auditorio y la ocasión, puesto que de esa consideración podrán depender los objetivos, la profundidad de la investigación y por ende, la estructuración del esquema.

Es necesario que el expositor piense respecto a que es lo que el auditorio espera escuchar. Así como él tiene sus propios objetivos, los asistentes también tienen los suyos. Generalmente asisten porque desean profundizar en un tema que les interesa. Hay que partir de la base de que el tema es de interés para los asistentes. Si no tienen que asistir obligados por alguna razón, si su asistencia es libre, la

razón de peso que los lleva es el interés, por eso, ese aspecto es muy importante para dejarlo pasar desapercibido y no tomarlo en cuenta.

Se deberá considerar cual será la probable reacción del auditorio al tema, al enfoque y a la posición del expositor. Es obvio que solo pueden existir tres posibilidades al respecto: Hostilidad, indiferencia y predisposición favorable.

• Auditorio académico

En los regios salones de las Academias, en cualquier país del mundo, el protocolo, los convencionalismos sociales, la cortesía, lo selecto del auditorio, los temas que son tratados y el rigor científico de las intervenciones, configuran un cuadro característico, donde el orador es objeto de las mayores críticas o las más grandes alabanzas, aún cuando las primeras generalmente no son formuladas en su presencia.

Requiere de mayor precisión en la elaboración de su discurso: reúne datos, enuncia y expone correctamente. Sabe que está ante un auditorio exigente y por tanto, se cuida de reforzar sus aseveraciones con poderosos argumentos.

El lenguaje utilizado es de alto nivel, y para un auditorio conocedor. No usa la diversidad de tonos que es común en la oratoria popular y en la parlamentaria. Cuando se acerca a la tribuna, los asistentes ya se encuentran absorbidos dentro de una aureola de respeto. La entrada es silenciosa, si acaso una leve inclinación y un saludo donde la voz es apenas un suspiro imperceptible. Luego avanza hacia su puesto, donde previamente ha sido colocada una tarjeta con el nombre del académico.

En la mayoría de los casos, es conducido hasta su cómodo asiento, configurando toda esta situación, un impecable cuadro de estudiada cortesía, de sutiles modales y pronunciación de delicados cumplidos.

• Auditorio docente

A diferencia del académico, el docente se encuentra con una audiencia informal. Su objetivo es armar a los estudiantes con herramientas que les permitan buscar por sí mismos los conocimientos y llegar a sus propias conclusiones con la ayuda y asesoramiento del docente.

La audiencia exige y espera explicación clara, argumentación sólida, demostración de ideas y, en la medida de lo posible, participar también con preguntas, objeciones y sus propias ideas. Si se sabe llevar, el ambiente es de discusión cordial y colaboración. Si no, puede degenerar en enfrentamientos indeseables.

El docente tiene la ventaja de que se encuentra en una posición de privilegio, pues puede imponerse por la fuerza de sus argumentaciones, o por la amenaza que pudiere representar para el alumno, la nota, la evaluación.

Es cierto que existen algunos docentes que entienden que su función es transmitir información, para que los estudiantes la fijen, la archiven y luego la repitan, como si se tratara de grabadores-reproductores. Es la llamada educación bancada, porque el docente lo que hace es depositar "sus conocimientos" en la mente de los participantes.

• Auditorio parlamentario

En las tribunas parlamentarias, el ambiente es más agresivo. No existen los fines modales ni los delicados cumplidos. El auditorio es poco impresionable. Tampoco existe, ni el refinamiento académico, ni el rigor docente. Las intervenciones, por magníficas que sean, no logran conmover a un grupo de personas que asisten al parlamento con posiciones y líneas políticas previamente determinadas por sus dirigentes. No intentan convencer. Sólo se trata de cumplir con un rito para después pasar a la votación, en la cual, se impondrá, no la posición que fue mejor argumentada, analizada o defendida, sino la que cuente con mayor número de votantes.

Los parlamentarios cuentan con el apoyo decidido y solidario de su fracción, de las fracciones que se hubiesen acordado previamente

y con las barras, las cuales, aunque no tienen participación ni derecho a voto, hacen bulla molestando las intervenciones de los contrarios y aplaudiendo a las propias, aunque no sepan o entiendan lo que se está diciendo o tratando.

Lejos están de guardar la decente compostura, los finos modales y las inclinaciones de cabeza de los académicos. Presentan una variedad de matices, que van desde las alusiones personales, hasta las palabras subidas de tono y francamente vulgares y ofensivas y el reto físico cuando los ánimos se caldean. No atienden ni les interesa lo que otros oradores están diciendo, ni siquiera los de su fracción.

Mientras transcurren las intervenciones, algunos están leyendo el periódico, otros hablando por teléfono o conversando amigablemente en espera del momento de la votación.

En algunas oportunidades surgen extraordinarios oradores y todo se convierte en expectación y presagio de grandes ideas. Pero son excepcionales.

• Auditorio popular

El orador se encuentra ante una audiencia que asiste a la concentración para oír a su líder. La masa ve más la forma que el fondo, el gesto que la idea y la palabra altisonante que su contenido.. Su auditorio está conformado generalmente por gente predispuesta favorablemente, que reacciona masificadamente y la mueve principalmente el fanatismo, la fe, la fuerza oratoria del hombre. También pueden asistir personas o grupos hostiles, pero la fuerza de la multitud los silencia si intentan manifestar su desacuerdo.

A este tipo de audiencia no le interesa el contenido del discurso, ni oye el mensaje, lo único que le interesa es que está siendo pronunciado por una persona con cuyas ideas o posiciones políticas comulga y va a aplaudir y a auparlo.

• Auditorio religioso

Un auditorio hostil, una asamblea de ataques e interrupciones, le haría al religioso prácticamente imposible llevar adelante su discurso. El predicador busca la armonía en el auditorio, trata de conciliar las diferencias entre los hombres, sometiéndolos y proyectándolos ante una instancia superior a lo terrenal.

El sacerdote escoge su tema y el lugar donde actúa, cumple un papel muy importante dentro del juego de influencias que recibe el creyente al penetrar en ese tipo de recinto. Allí se respira una atmósfera de solemnidad y silencio majestuoso que sobrecoge e intimida. No necesita pedir silencio, pues el comportamiento y las normas convencionales al respecto, son aceptadas voluntariamente por todos los fieles. Las majestuosas naves del templo, con su arquitectura de líneas verticales dirigidas hacia el cielo, el silencio reverencial y la atmósfera sobrenatural, predisponen el espíritu, no para oír a un hombre, sino a un mensajero de un ser superior.

• Audiencias homogéneas

Claro que no podemos pensar en audiencias homogéneas, hostiles o amistosas en su totalidad, salvo en el caso de la religiosa. Por regla general existirán participantes de variadas posiciones. La obligación del expositor es tomar en cuenta esta situación para tratar de ganar o captar a los indiferentes, armar con nuevos y poderosos argumentos a los asistentes amistosos, para que puedan apoyar y contribuir a la aceptación del enfoque o de la posición.

Con respecto a los que presenten una posición hostil, habría que tratar de convencerlos de las razones que nos asisten para sustentar determinada posición, respetando la de ellos, por lo menos para neutralizarlos o minimizar su resistencia.

Habría que partir por el principio y reflexionar sobre lo que se sabe del tema, las posiciones que existan al respecto, los argumentos y fundamentos de cada una de ellas y sobre el nivel socio-cultural de la audiencia.

Igualmente se deberá considerar la hora y el lugar en la cual se desarrollará el evento, ya que de ellos dependerá también algunos elementos tales como la animación y los refuerzos.

El orden en el cual le fue fijada su intervención, le permitirá saber si deberá darle un carácter introductorio, argumental o conclusivo, de cierre. No es concebible que un participante que abra una sesión de discusión, pretenda darle un carácter conclusivo a sus enfoques o ir de lleno a la argumentación de sus tesis, sino que, lógicamente deberá tratar de hacer planteamientos introductorios. Igualmente sería inconcebible que el último participante pretenda hacer consideraciones introductorias en lugar de tratar de formular conclusiones.

El motivo de la reunión, las características de la sala donde se desarrollará, en lo que se refiere a la amplitud, acústica y visibilidad, para determinar si se hace necesario el uso de micrófonos, amplificadores y otros elementos tecnológicos, es responsabilidad de los organizadores del evento, pero si no lo han hecho y se tiene la posibilidad de influir en las decisiones, se deberá considerar.

• Auditorio televisivo

El orador tiene que adoptar su comportamiento a la modalidad de auditorio. La audiencia televidente es de carácter totalmente diferente a los examinados anteriormente. En los programas de opinión, al auditorio de televisión lo mueve más que la emoción, el análisis influenciado por la imagen viva que hace el televidente del orador. En este caso se debe entender más como expositor.

La televisión no es un auditorio en el sentido estricto de la palabra. Tampoco es un medio definido. Con ella se pueden perseguir los más variados objetivos. En cambio, las asambleas y mítines son medios que persiguen objetivos más definidos.

El auditorio televisivo es condicionado por el tipo de programa que se le anuncia. La persona que habla por su intermedio debe conocer las reacciones de un auditorio especial o, en caso contrario, sus resultados le pueden ser muy negativos.

Un debate político entre dos candidatos a la Presidencia de un país, es una actividad que generalmente se espera con marcado interés. Aunque ahora, debido a la toma de consciencia de las grandes masas de la población, sobre la demagogia de la mayoría de los políticos, y sobre todo en época de campaña electoral, estos debates han perdido mucho de su interés original, y la clientela ha quedado reducida, fundamentalmente, a los militantes de las variadas tendencias políticas que se van a enfrentar en el debate.

Luego del debate, generalmente existen dos ganadores y dos perdedores. Cada uno de los televidentes considerará que su candidato realizó un mejor papel. Lo que para uno de los candidatos es una virtud, en el otro se considera como falla.

Si se trata de un diálogo entre el orador y un grupo de personas, mediante un moderador, el participante mantiene la primacía de ser la figura central. El moderador no ataca ni pregunta al participante en este tipo de evento, sino que sirve de centro entre éste y los representantes de la prensa.

El participante en el programa realizará tantas intervenciones sin interrupciones, como preguntas le sean formuladas. El moderador se limita a controlar el orden de las diferentes preguntas.

Cuando sea un diálogo con un invitado , es decir, una entrevista pública, éste sigue siendo la figura central, sin embargo, pierde imagen a favor del presentador. La televisión ha traído una consecuencia de crear figuras nacionales con los presentadores, y los moderadores.

En estos casos, el moderador no sólo modera, sino que establece un diálogo peligroso para el invitado, por cuanto que además, interviene y refuta, trata de ejercer dominio sobre al orador, de ponerlo en situación desventajosa.

Los televidentes no están preparados anímicamente para recibir la actuación de un expositor emocionándose, sino que lo juzgan desde su casa, sentados cómodamente frente a un aparato receptor. En este sentido, esta persona, receptora de los mensajes televisivos,

está en ventaja con respecto al que se encuentra en un mitin, por cuanto que conserva su capacidad de análisis, aunque pueda ser de un nivel superficial, mientras que en el mitin, el auditorio actúa como muchedumbre y prevalecen las emociones.

Cómo lo voy a decir, (métodos y ayudas)

Es necesario considerar los métodos, los lenguajes y las ayudas que se utilizarán en la comunicación del mensaje, es decir, como se va a decir.

Comunicar consiste en transmitir información. En este proceso, el primer contacto se realiza a través de los sentidos. Estos son los encargados de recibir el mensaje que ha sido previamente codificado, es decir, traducido a símbolos que contienen una connotación. Estos símbolos constituyen una clave, porque existen y son compartidos solo por quienes conocen su significado, o sea, por la convención que lo hizo posible.

Una misma idea puede expresarse por varios símbolos diferentes (diferentes idiomas). A la vez, un mismo símbolo puede servir para expresar diferentes ideas. Su significado, como el de las palabras, está determinado en gran medida por el contexto y la convención social.

Tanto el emisor como el receptor poseen determinadas habilidades comunicativas, actitudes y niveles de conocimiento. En la medida en que se puedan sincronizar todos esos elementos, se podrá producir un proceso efectivo de comunicación. Cuando alguno de ellos falla, se producen alteraciones en la comunicación, llamadas interferencias.

EMISOR

El emisor es el centro de un proceso que tiene como objetivo fundamental, la transmisión de mensajes previamente elaborados. En ese sentido, tiene una serie de responsabilidades y compromisos fundamentales.

El expositor va a actuar ante un determinado auditorio, al cual debe motivar y facilitarle el entendimiento de las ideas que le quiere transmitir. Para cumplir todos esos objetivos, el expositor debe ordenar su tema y planificar su intervención.

Para iniciar el proceso de la comunicación, el emisor codifica sus ideas y las adecua al canal que va a utilizar para enviarlas. Es obvio que deberá tener una serie de habilidades comunicativas. Deberá saber elegir el código y codificar su mensaje. Las habilidades codificadoras son: hablar, escribir, dibujar, gesticular, y la más importante de todas: reflexionar. Si utilizará la voz, el canal será las ondas sonoras. Si utilizará ayudas, agregará las ondas visuales.

Las actitudes del emisor tienen una gran importancia en la efectividad de la transmisión de su mensaje. Puede tratarse de la actitud hacia sí mismo, por no lograr controlar o dominar el miedo escénico, faltarle el interés, la concentración o predisposición necesaria.

La falla puede estar en la actitud que evidencie hacia el tema, si no tiene una idea clara, si no está convencido de lo que va a decir, si le falta motivación, si no tiene un propósito claramente definido, si elige una estrategia inadecuada al seleccionar el código.

La actitud equivocada pudiera manifestarse también hacia el receptor. Pudiera ser que evidencie una predisposición contra él, que no lo motive, que no se preocupe por sincronizar su nivel de conocimientos, de abstracción, de profundidad o técnico, con el del auditorio y, por ende, lo subestima o sobrevalora, o no establece un orden lógico.

El emisor puede ser de la más variada índole. Generalmente al hablar de emisor, pensamos en una persona, pero cualquier suceso, cualquier acontecimiento, cualquier variación del medio que sea suficiente para estimular nuestros sentidos, es una fuente, un emisor: un ruido, un sonido, un movimiento, un color, un olor, una textura, un sabor, la cercanía o conducta de una persona, nos transmite información sobre determinadas características o situaciones.

RECEPTOR

Las ideas llegan y son enmarcadas dentro de todo el sistema socio-cultural, el marco de referencia, la ideología del receptor, quién necesita desarrollar una serie de habilidades decodificadoras. Es su responsabilidad saber oír, leer, ver, escuchar, tratar de entender y procurar contribuir en el entendimiento del mensaje con la mayor fidelidad posible.

El receptor es afectado por las actitudes que manifieste hacia sí mismo, hacia la fuente o hacia el contenido o enfoque del tema. Deberá saber traducir e interpretar el código empleado, tener un nivel de conocimientos coincidente con el nivel de la transmisión, sincronizarse con él y poseer una actitud positiva hacia el mensaje, ya que de lo contrario, si no se siente motivado, si no se concentra por estar siendo afectado por otros intereses que le bloquean su capacidad y deseo de atender, como hambre, necesidades, preocupaciones, malestares o enfermedades, no tendría interés y no intentaría entender aquellos aspectos que requieran un nivel de concentración y análisis superior al nivel medio, y el codificador necesitará de esfuerzos adicionales a los normales para lograr interesar o ganar al auditorio para su causa.

Si el caso es que el receptor no está predispuesto ni en favor ni en contra del expositor, el factor importante sería la actitud hacia el tema o el enfoque, en una palabra, su motivación, la cual lo orientará a captar y analizar los argumentos con mayor objetividad.

En cambio, si el tema no le interesa y se encuentra en el auditorio por alguna razón que no puede eludir (como alumno), es muy probable que su concentración sea muy baja o nula y en igual medida su captación.

De igual forma, si el destinatario-decodificador tiene un nivel de conocimientos muy bajo sobre el tema, o ignora todo lo referente al contenido, o no conoce el código utilizado, también estará perdiendo su tiempo.

Un factor muy importante para la eficiente traducción y comprensión del mensaje, lo constituye el nivel socio cultural del auditorio,

así como también la interdependencia del nivel cultural tanto de la fuente encodificadora como del receptor-decodificador.

Para ejemplificar la forma como estos elementos se contactan e interrelacionan, imaginémosnos una gandola que va por una carretera con muchas curvas. Un automóvil que va detrás no puede pasarla, puesto que cada vez que intenta hacerlo aparece una curva que le quita la visibilidad al conductor. En una oportunidad, el gandolero se arrima a su derecha y le hace unas señas con la mano al conductor del auto. Este acelera y, aunque se presente de nuevo una curva, pasa a la gandola. Al pasar, toca la corneta, seguidamente lo hace el otro conductor.

Se ha producido aquí, la emisión de unas ideas y la recepción de un mensaje. El conductor de la gandola al hacer determinadas señas con la mano, se ha convertido en emisor, en fuente de un mensaje: "Puede pasar, la vía está libre".

La idea que ha querido transmitir el camionero fue traducida por él a un código, a un símbolo. Fue codificada mediante el movimiento de la mano, con la idea de que ese código iba a ser entendido, descodificado y traducido correctamente por el destinatario de ese mensaje, por el receptor: el conductor del auto, quien a su vez, al tocar la corneta le está diciendo al gandolero que su mensaje fue recibido y se lo agradece, con lo cual se convierte a su vez, en emisor de un mensaje para el primer conductor.

Estos símbolos han sido recibidos, traducidos e interpretados correctamente y se ha procedido en consecuencia: ha adelantado a la gandola en la curva con la convicción de que no viene otro vehículo por la vía contraria, a pesar de que no se está en capacidad de constatarlo en ese momento.

Si el conductor del camión elige algunos símbolos diferentes a los ya establecidos en el lenguaje de los conductores, o el del auto no los conociera, seguramente que el mensaje no puede ser descodificado y por consiguiente no puede ser interpretado. También hubiese podido ocurrir que, por diferentes causas o factores que analizaremos en su oportunidad, el proceso de la comunicación

se produzca, pero el mensaje sea interpretado de otra forma, sea mal entendido o no entendido. En este caso se dice que hubo distracción, interferencia, ruido en la comunicación.

RUIDOS

Uno de los principales obstáculos para una comunicación eficiente son los "ruidos", es decir, todo aquello que se interpone entre el emisor y el receptor que puede dificultar, deformar, y hasta anular el mensaje. Estos elementos distractores son llamados también interferencias o barreras.

El ruido es una sensación en gran parte subjetiva. Los mecanismos cerebrales que mandan a nuestros órganos de recepción son de gran flexibilidad, están dotados de verdaderos filtros psicológicos que parecen dirigidos por nuestras reacciones afectivas. Cuando se está enamorado no existen los ruidos parasitarios del mundo exterior. La reducción de los ruidos depende en gran parte del emisor. Si su conversación apasiona no se oye ninguna otra cosa, pero por su lenguaje (verbal y/o no verbal), también puede generar barreras.

Es conocido el efecto perturbador que posee el uso y abuso de muletillas. Cuando abundan, es muy frecuente que muchas personas en la audiencia comiencen a contarlas y siguen con más atención cuando se presentará de nuevo otra muletilla para anotarla en su registro, que el desarrollo de la intervención. En esa actividad contagian a los oyentes vecinos.

Las muletillas de uso más frecuentes son:

E..esteeee... e...este. m...m...m...

Osea ¿Ves? ¿Si? ¿No?... Ok?

Digamos... Pues

Se supone que...

En la medida que... De manera que

Indudablemente Básicamente...

Obviamente

¿No es verdad? ¿Correcto?

¿Me explico?

¿Estás entendiendo? ¿Me captas? ¿Entiendes?

Estas tres últimas muletillas son particularmente desagradables, porque, eso de que le estén preguntando a uno a cada momento si entiende, suena como que uno tiene cierta dificultad para entender, pareciera que el responsable de las fallas de comunicación fuese el receptor.

Aunque tampoco sería correcto, quedaría mejor reemplazar esa muletilla por una menos chocante como ¿Me explico?. De esa manera, cualquier defecto o dificultad de comprensión sería adjudicable, no al interlocutor, sino al emisor que no ha logrado transmitir su mensaje con propiedad. De esa forma no se haría sentir al interlocutor como bruto, que no entiende nada.

En la comunicación oral, antes de que el emisor pronuncie su primera palabra, su apariencia física, su porte, su actitud, atraen o desaniman a los interlocutores. Le arrancan de los mil ruidos y espectáculos, que le rodean, concentrando y focalizando sobre el emisor sus órganos de percepción, o por el contrario, contribuyen a estimular su distracción.

Algunas veces, hasta los instrumentos preparados y destinados a contribuir con la concentración de la audiencia y eliminar o minimizar los ruidos, como lo son las ayudas audiovisuales, por su constitución o por la inobservancia de los principios fundamentales para elaborarlos, se convierten en su contrario y son verdaderas interferencias que entran la percepción del mensaje.

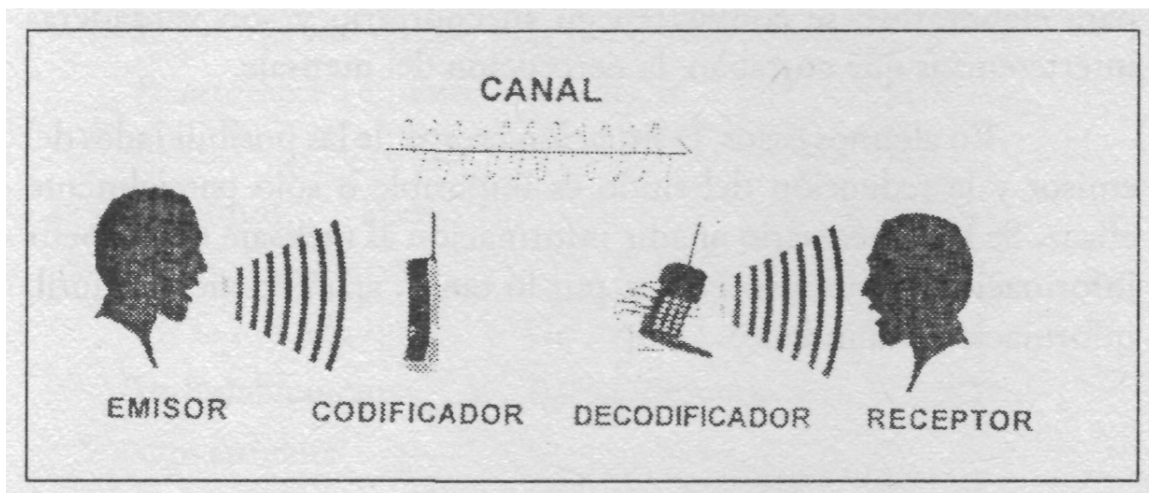
En algunos casos, la situación escapa de las posibilidades del emisor y la reducción del ruido es imposible o sólo parcialmente eficaz. Se hace necesario añadir información al mensaje útil, repetir información ya suministrada y, por lo tanto, aparentemente inútil, información redundante.

MENSAJE

Independientemente de la complejidad de las informaciones, dentro del cúmulo de nuestras ideas, lo primero que hay que determinar es el mensaje que se quiere transmitir. Evidentemente que no será útil hacer una lista de ellas y hacerlas desfilar. La lista sería interminable, se nos escaparían muchas que pudieran ser importantes y se presentarían otras que no lo serían tanto. Pero aún así, transmitiríamos significados que quizás pudieran no ser entendidos, aunque sólo fuera por la falta de organización. Si organizamos nuestras ideas y las ordenamos en torno a un objetivo preciso, podríamos transmitir las con la posibilidad de que lo pensado se correspondiera mejor con lo recibido, aunque siempre será diferente uno de otro.

CODIGO

La radio nos ilustra el proceso de una comunicación utilizando la voz. El emisor codifica sus ideas, traduciéndolas a ondas sonoras. Utiliza un micrófono que las transforma en ondas eléctricas y las envía a través de la atmósfera, siendo captadas por una antena que permite deshacer el procedimiento anterior reconstruyendo el proceso en orden inverso. De esa forma, pueden ser captadas por el oído del receptor, del destinatario de ese mensaje, decodificándolo y transformándolos en ondas nerviosas que llegan al cerebro, el cual elabora una respuesta, será la conducta que asumirá el receptor, dependiendo de la forma como haya captado ese mensaje.



No se puede descodificar un mensaje si no se conocen las reglas de la descodificación. Sucede esto con el mensaje secreto o cifrado, que lo es sólo porque otras personas desconocen la clave del código.

Lo mismo sucede con el mensaje de las conversaciones cotidianas, si su interlocutor ignora algunas claves de su código, no podrá descodificar, recibir, y menos asimilar o comprenderlo, no habrá, por ende, comunicación. Al emisor le corresponde ajustar su código a las posibilidades de descodificación y por tanto, al vocabulario conocido por el receptor.

Si se utilizan palabras raras, si se construyen frases con sintaxis compleja y dirigidas a un auditorio medio, no se tiene el derecho de pretender que se haga un esfuerzo por comprenderle. Además, aunque se haga el esfuerzo, no se podrá comprender puesto que no se conocen las claves adecuadas. El emisor fatiga e irrita al destinatario del mensaje y se hace acreedor de su aburrimiento. Comunicarse es colocarse al mismo nivel de los destinatarios, sin superioridad y sin falsas modestias.

CANAL

La eficacia de una comunicación está, evidentemente, en función del canal que transmite la información. Cuanto mayor es el canal, más posibilidades tiene el receptor de recibir, en el mismo tiempo, más información. Este caudal está en función de la rapidez del canal y de la dimensión de los elementos transportados por su intermedio. La capacidad de una carretera es superior si es utilizada por carros pequeños que por camiones, o si se amplían sus canales de circulación. Los canales por los cuales percibimos la información proveniente del mundo exterior, son los sentidos.

Los estudiosos de la materia han determinado que éstos no poseen el mismo potencial o capacidad para transportar y suministrarnos información y conocimientos. Existen algunos sentidos que proporcionan poca información relativa y otros mucha. A través del

gusto obtenemos un 1 % de nuestros conocimientos, a través del tacto, un 2 % y a través del olfato, un 3 % Significa que los tres sentidos juntos proporcionan sólo un 6 % de todas las informaciones recibidas por el cerebro. ¹³

Muy diferente es el aporte de los restantes dos sentidos. El oído proporciona casi el doble de los otros tres, un 11 %, mientras que la vista nos proporciona casi la totalidad de nuestras informaciones, un 83 %, de manera que el impacto total de la vía audiovisual es de un 94%.

El aprendizaje depende de la habilidad para retener información. Cuando vemos o hacemos algo, lo aprendemos más rápidamente que si únicamente lo oímos. En esto también los medios audiovisuales tienen la principal importancia. De acuerdo a estudios científicos, retenemos el 10 % de lo que leemos, el 20 % de lo que oímos, el 30 % de lo que vemos, el 50 % de lo que vemos y oímos, el 70 % de lo que decimos y el 90 % de lo que pensamos, decimos y hacemos, ¹⁴ de allí, que el recuerdo de una información transmitida inmediatamente después de ser recibida o por un tiempo más largo, depende de los medios empleados.

Medio	3 horas después	3 días después
palabra	7 %	10 %
visión	72 %	20 %
ambos	85 %	65 %

De acuerdo a estos datos, la retención varía mucho en dependencia del canal o los sentidos que utilizemos, como se ve, es obvio entonces, que si se utiliza o estimula para comunicar, simultáneamente

(13). 3,p. 9

(14). 24, p. 1

más de un canal sensorial, aumentan las posibilidades de comprensión y de retención por parte de la audiencia.

De allí la importancia que poseen los medios audiovisuales, ya que incrementan la comprensión de material abstracto, añaden interés a la presentación, estimulan la concentración y la retención, resaltan los puntos claves y apoyan y clarifican la información que se suministra verbalmente.

Las ayudas audiovisuales aportan variados beneficios:

- a) Disciplinan el pensamiento al estimular la concentración y la retención.
- b) Permiten seleccionar información relevante al resaltar los puntos claves.
- c) Permiten ahorrar tiempo y profundizar.
- d) Hacen inteligibles materias abstractas.
- e) Potencian la comprensión y atención de material abstracto.
- f) Generan seguridad en el presentador.
- g) Añaden interés y fuerza a la presentación.
- h) Ayudan a organizar el material para el propio presentador y para la audiencia.
- i) Apoyan y clarifican la información que se da verbalmente.

Las ayudas deben ser usadas cuando son deseables experiencias particulares en términos de un propósito y cuando los oyentes estén más propensos a la distracción. Su uso es recomendable para evitar que el auditorio se imagine solo los conocimientos que han captado por vía auditiva y que enfatice su atención en el aspecto que más lo impresiona y no en el que el presentador desea.

El proceso de organizar una presentación es la base para lograr estructurar un mensaje que tenga coherencia, esté adaptado a las necesidades de la audiencia y logre ser convincente.

Para la selección de las opciones o medios audiovisuales a utilizar debe servir de referencia el tamaño de la audiencia, las características

y dimensiones del local, la atmósfera que tendrá la presentación, (si es formal o informal), los recursos disponibles (tiempo, dinero, equipos) y el impacto deseado.

Sin embargo, existen una serie de aspectos que el presentador deberá tener en cuenta por cuanto que su inobservancia le podría acarrear consecuencias negativas. Hay que tener en cuenta que la ayuda tiene como objeto facilitar la exposición, pero si se utiliza en forma descuidada o no planificada, puede transformarse en su contrario, y en vez de ayudar, podría perturbar y constituirse en una barrera para el entendimiento.

El presentador debe saber que la ayuda es solamente eso, una ayuda, y por ende, no podrá permitir ser suplantado por ella. El centro de la presentación es el presentador y las ayudas sólo deben contribuir facilitar el cumplimiento de su objetivo.

El presentador debe mantenerse en el centro del escenario, ubicando la ayuda a uno de sus lados, (el que le sea más cómodo y práctico para manipularla) y tener en cuenta que su propio cuerpo, sus movimientos y las distancias relativas que ocupen con respecto a los participantes, son la mejor ayuda audiovisual de que dispone. Debe tratar de sacarle el máximo provecho.

Debe identificar el material inmediatamente que se muestra, diciéndole a la audiencia lo que es y lo que significa, utilizando la secuencia "Tocar-Voltearse-Hablar", es decir, que no se le debe hablar a la ayuda, sino a la audiencia, el presentador no debe hablar cuando esté volteado hacia la ayuda, de espaldas al auditorio. En ese momento debe permanecer callado, dándole a la audiencia tiempo para asimilar y ordenar las ideas.

Se recomienda acudir a personal especializado con suficiente antelación. Conversar con el artista y explicarle con claridad lo que se tiene en mente y lo que se desea, exigiéndole borradores y pruebas. Sin embargo, el artista pudiera ser muy hábil en lo referente a la estética y elaborar productos muy bien terminados y hermosos, pero pudiera no conocer los requisitos para la mejor elaboración de la ayuda. Existen una serie de reglas básicas para elaborarlas, que conviene conocerlas y aplicarlas.

- 1.- Deben ser apropiadas y pertinentes, de manera que refuercen o demuestren el punto y contengan solamente los puntos incluidos en la presentación. No debe haber más de un punto contenido en cada ayuda (una ayuda para cada punto)
- 2.- Deben ser sencillas, para asegurar que se vea y destaque el aspecto que se desea mostrar. La complejidad desanima y distrae.
- 3.- Debe ser precisa, la incorrección se relaciona con la competencia del presentador.
- 4.- Debe ser legible y audible para todos, en caso contrario, carece de valor, de validez, desagrada, desanima y distrae.
- 5.- Deberá estar subordinada a la exposición, de manera que complemente y no reemplace al presentador. No debe dominar la sesión, sino solamente servir para el propósito de ayudar a la comprensión y retención.
- 6.- Debe ser manejable, se debe conocer su manejo y funcionamiento.
- 7.- Debe hacerse de manera que no tenga problemas y mostrarse y utilizarse en el momento apropiado, cuando se va a utilizar, ni antes ni después.
- 8.- Prepare borradores en papel y mantenga la proporción de letras y dibujos. No utilice letra cursiva ni rebuscada. Emplee colores contrastantes, pero no abuse de ellos para no convertir la ayuda en un carnaval.
- 9.- Asegúrese de dejar márgenes apropiados para que se pueda proyectar o ver el contenido en su totalidad, manteniendo proporción entre el contenido y la página.
- 10.- Familiarícese con la ayuda, colóquele pestañas o marcas para ayudarse.
- 11.- Tape o cubra la ayuda cuando no va a ser utilizada. Una forma podría ser interponiendo páginas en blanco entre una ayuda y otra o utilizando el llamado "Antifaz".

El valor de las ayudas audiovisuales es variado, pero sus funciones, en términos generales, puede sintetizarse en lo siguientes:

- 1.- Concretan las ideas. Despiertan más la atención que las mejores descripciones orales.
- 2.- Son expresivas por su objetividad y valor gráfico. Se hacen fácilmente perceptibles a la vista y comunican las ideas con mayor claridad.
- 3.- Tienen capacidad para retener el interés. Provocan curiosidad, que es el principio del interés.
- 4.- Tienen poder de fijar la memoria. Las cosas que vemos nos impactan más y las recordamos mejor que las que oímos.
- 5.- Reducen y resumen ideas y medidas. Los modelos, las maquetas, las fotografías, los mapas y otras ayudas, permiten a las reuniones, la imagen reducida de lugares, máquinas o instalaciones complejas, para estudiarlas en su totalidad y por partes. Proporcionan al auditorio experiencias indirectas y valiosas.

Se ha demostrado en la práctica, que con las ayudas audiovisuales se puede lograr una mayor efectividad que la que se puede lograr sin su utilización.

Para que la ayuda sea efectiva es necesario cumplir una serie de requisitos técnicos:

- 1.- Una buena presentación oral.
- 2.- Buen diseño del material.
- 3.- Uso apropiado y adecuado del material
- 4.- Pertinencia del material respecto a la índole del tema.

La efectividad de una ayuda es directamente proporcional a la claridad con la que se ilustre una idea. Mientras más escueta sea, resultará más efectiva para transmitir la idea. Se deben usar cuando realmente sean necesarias.

Las ayudas de uso más común son: el pizarrón, el pizarrón de fieltro o franelógrafo y el metálico o magnético, los rotafolios,

las transparencias para retroproyector, las diapositivas, el diapofilm (o sonoviso), la televisión y los medios computarizados.

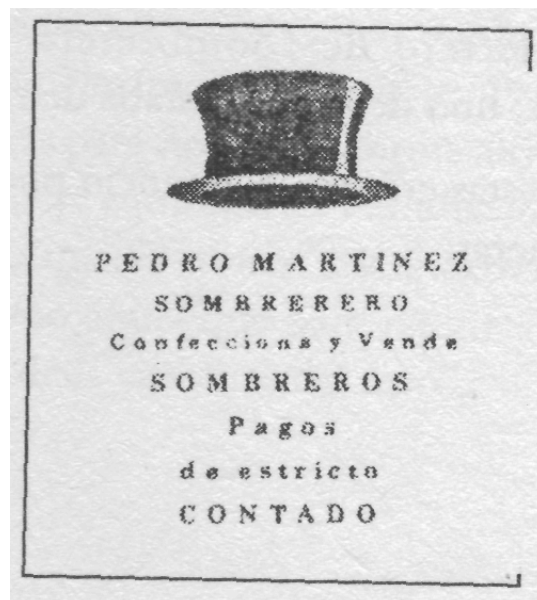
REDUNDANCIA

La redundancia es la relación que existe entre la información teóricamente superflua y la total. A pesar de su aparente inutilidad, en muchos casos es necesaria. Así por ejemplo, si existen dificultades de acústica y la audiencia no puede oír bien las palabras, se impone repetirlas de otra manera, e incluso deletrearlas y decirlas como primeras letras de otras palabras que no se presten a confusión.

A veces se utilizan frases que, por sí mismas, encierran una redundancia tan amplia que se conocen como "pleonasmos". Frases como: "Lo vi con mis propios ojos", aporta un mayor énfasis y claridad a la situación. Es evidente que nadie puede ver con los ojos ajenos, pero esa expresión es más enfática.

Una de las grandes dificultades del autor del mensaje consiste en determinar cuando y en que medida se debe utilizar conscientemente la redundancia. Para ilustrar esta situación el siguiente ejemplo es bastante gráfico.

Un fabricante de sombreros quiso poner una empresa y elaboró un afiche que sirviera de propaganda para colocarlo en la puerta de su negocio y le pidió a sus amigos que le criticaran el contenido. El afiche presentado fue el siguiente:



El primer amigo consultado le dijo que objetaba la palabra estricto, ya que si era de contado, tenía que ser estricto, puesto que cualquier liberalidad al respecto dejaba de ser de contado. O era de contado o con facilidades. Constituía una información superflua, redundante. El sombrerero eliminó la palabra.

Otro le manifestó que no debería poner la palabra contado, además de que estaba destacada, (en mayúsculas), porque eso disgustaría y ahuyentaría a los que pudiesen estar dispuestos a comprar a crédito y de antemano le estarían cerrando las puertas. Se debería quitar esa palabra y cuando alguien solicitara crédito, se le intentaría convencer de que comprara a contado y de esa manera se podrían aumentar las ventas. El sombrerero aceptó la sugerencia y eliminó también la palabra "contado"

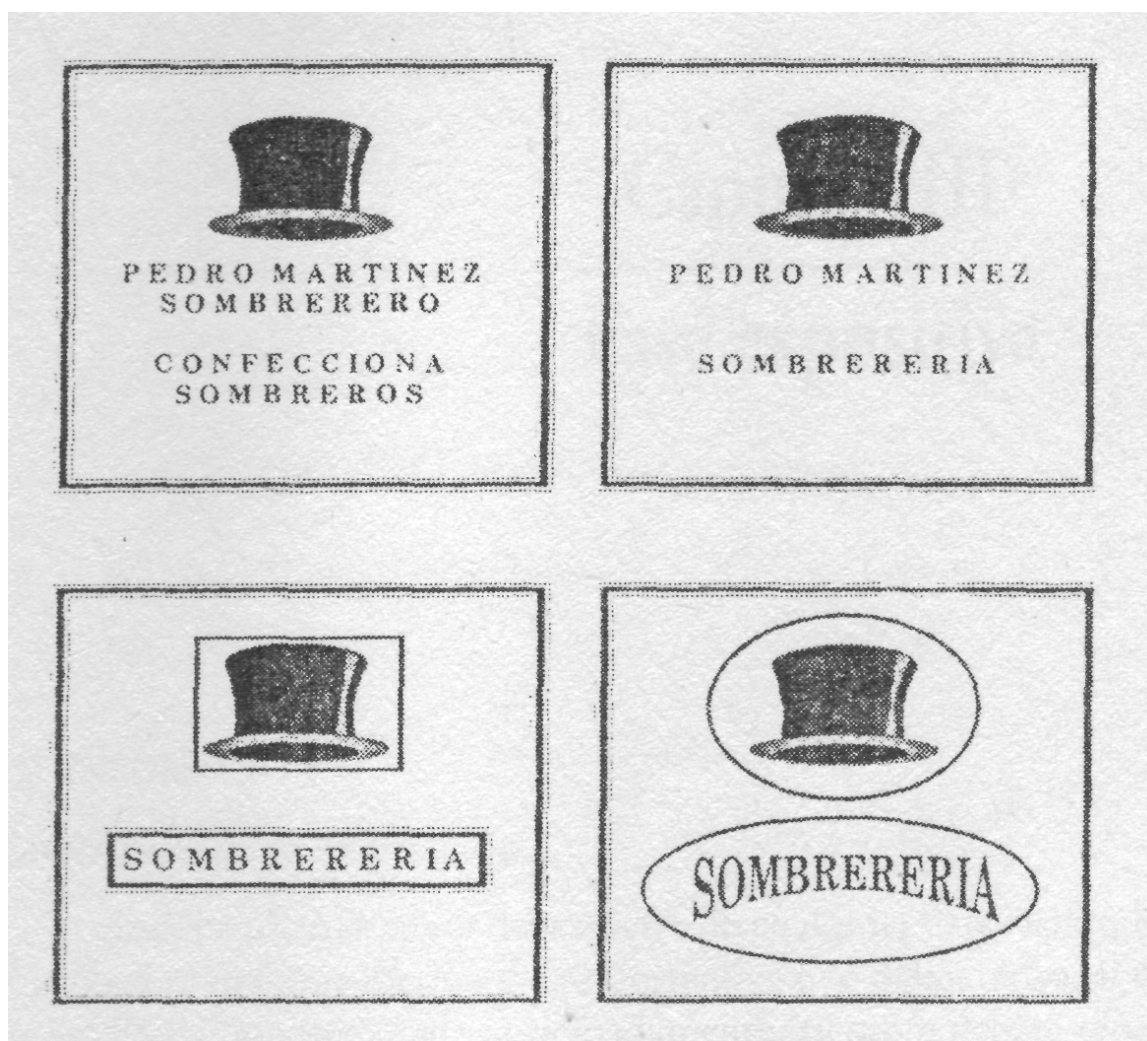
Un tercer amigo alegó que constituía una redundancia la de "confecciona y vende", ya que se supone que si los confecciona deberá ser para venderlos y no para guardarlos o coleccionarlos, porque de lo contrario no sería sombrerero sino coleccionista. Se debería eliminar una de las dos palabras. Se eliminó la palabra confecciona.

Se alegó también que si era sombrerero vendía sombreros, por lo que "Vende" estaba de más. Se eliminó también esa palabra.

A nadie le interesaba el nombre del sombrerero, así que "Pedro Martínez" estaba de más. Se eliminó, también el nombre. Se alegó que el sombrero no era bonito y que no se justificaba, así que debería eliminarse.

La palabra y el letrero de "Sombrerero" eran signos redundantes, tautológicos, uno de los dos estaba de mas.

Después de todas estas críticas, el anuncio podría quedar de una de las siguientes maneras:



Fácilmente se puede comprender que la comunicación no puede ser tan lacónica. Debe contener la información necesaria y precisa. Algunas veces hasta se justifica algo de redundancia para evitar las posibles interferencias, pero no debe ser tan lacónico como el ejemplo de nuestro sombrerero.

El mensaje comercial es más rígido y más lacónico, el mensaje amoroso es mucho más redundante. Para transmitir un mensaje, rebusca palabras para decirlo en forma altisonante. Se hace necesario lograr un mensaje equilibrado, equidistante entre el laconismo tipo Tarzán de: "Yo querer comer", y el extremadamente redundante y rebuscado, como aquel que para referirse a la leche expresa: "El líquido perlino de la consorte del toro".

Capítulo III

Fase expositiva

LA EXPOSICIÓN

Estructura de la exposición

Independientemente del carácter de cualquier exposición, lo mismo si es oral que escrita, si es informativa que deliberativa, si es improvisada que preparada anticipadamente, siempre deberá tener una determinada estructura. No hay duda de que un discurso organizado es más fácil de recordar. Muchas veces (más de las que se quisiera que fueran), esta situación se ignora y el discurso carece de una estructuración definida, lo cual dificulta el entendimiento de los planteamientos.

Uno de los objetivos de cualquier expositor debe ser captar el interés de la audiencia, y éstos dependen de los métodos utilizados para lograrlos. En ese orden de ideas, pueden mencionarse los siguientes:

- a) Para obtener información como respuesta a una interrogante planteada, para oír las opiniones de los participantes, y/o asesoramiento tendientes a solucionar problemas o para comparar opiniones.
- b) Para aportar información, discurrir sobre determinado tópico de manera clara y precisa a fin de facilitar la comprensión.

c) Para defender una posición con el fin de persuadir o convencer. Se aspira lograr el apoyo de la audiencia o impulsar a una acción determinada para alcanzar un fin preestablecido.

d) Para mover sentimientos o estimular ideas con el fin de agradar o entretener. Ahora bien, toda intervención seria y responsable, exige una previa planificación, lo cual contribuye eficazmente a facilitar el trabajo del expositor y aumenta el nivel de aprovechamiento de los oyentes o lectores.

Los estudiosos de la materia están de acuerdo en que toda intervención debe estar integrada por tres partes muy bien diferenciadas, aunque no lo estén en los nombres que le confieren a cada una de esas partes. Una denominación fácil y cómoda que se pudiera aceptar sería la de introducción, cuerpo o desarrollo y conclusiones.

Más que divisiones, serán partes de un todo, puesto que la transición entre cada una de esas partes deberá ser imperceptible, aunque cada una de ellas tenga funciones y contenidos determinados. El discurso es una totalidad global y no el resultado de agregados de las diferentes partes que lo forman.

La intervención oral pública exige una introducción planificada previamente, producto de meditación y análisis. Se debe tener presente que la audiencia no está allí para que el orador los lleve de la mano y los enseñe y los cultive. No se debe producir la impresión de que usted es el maestro, el que lo sabe todo, sino una muy diferente. Usted solo va a transmitirle sus experiencias, como una contribución al estudio del problema.

Frecuentemente en la introducción de trabajos escritos, se expone su estructura y se incluyen una serie de aspectos que no parecen pertinentes. Para expresar la estructura de la obra, por ejemplo, está el índice, y no se justifica y no tiene sentido que se le diga al lector el número y título de los capítulos, así como tampoco de que trata de cada uno. Se supone que el lector sabe leer y se enterará del contenido de los capítulos cuando los lea. Una cosa muy distinta es plantear los problemas que se van a analizar.

Muy frecuentemente los expositores o escritores comienzan su actuación yendo directamente al análisis del tema a tratar. En esos casos, la audiencia tiene que realizar un trabajo adicional para poder ubicarse en el tema, saber de que se trata, de que se va a hablar, que se va a plantear y como se va a hacer. Claro que en esa forma el trabajo adicional del auditorio le dificulta concentrarse en lo que está diciendo en ese momento el expositor o el escritor y cuando por último logra captar la idea (si lo logra) ya se ha avanzado un trecho largo en la exposición y muchas ideas y/o planteamientos no han sido oídos y, por consiguiente, el oyente deberá realizar otro esfuerzo adicional para ponerse a tono con el discurso y comenzar a captar y a llevar el hilo de la conversación.

Es obvio que ese esfuerzo lo obligará a distraer su atención de lo que se está diciendo y solamente después, a partir de ese momento, será cuando se podrá estar en capacidad de seguir la conferencia o charla, aunque ya se habrá perdido parte de ella.

En los trabajos escritos, esta situación se puede minimizar, porque el lector puede volver a revisar el texto y enterarse de lo que en la primera lectura no había captado, pero en las intervenciones orales, esto no es posible.

Este problema se evita, o por lo menos se minimiza, si el autor hace un acercamiento previo al tema que va a ser tratado, cuando lleva a la audiencia paso a paso, anticipándole lo que le va a decir, como se propone lograrlo, bajo que premisas y con que objetivos, si le dice hacia donde quiere ir y hasta donde quiere llegar.

Hay participantes que pretenden impresionar a su audiencia con una introducción pomposa, (ver: "Expositores Indeseables": Petulantes, Engreídos, Catedráticos). Utilizan pensamientos que presuponen una profundidad filosófica. Estos personajes, engañándose a si mismos, creen poder engañar a quienes los escuchan. Lo que tratan es de colocar a sus oyentes en dificultades de comprensión, porque creen que así serían admirados. Piensan que los oyentes dirán al final del "brillante" discurso: "No entendí nada. ¡Que inteligente es ese orador!". No hay creencia más equivocada que esa.

actitud dice muy poco en favor de la inteligencia del orador, puesto que el objetivo de las personas que hablan en público es muy diferente. Debe hablar para ser entendido.

Es necesario insistir en que no se debe dejar de plantear los puntos o problemas que van a ser desarrollados o analizados. No deberán analizarse ni mencionarse en el desarrollo, los puntos o problemas que no hayan sido mencionados o planteados en la introducción, y las conclusiones deberán referirse únicamente a ellos.

Mencionemos algunas cosas que no deben hacerse en una introducción:

- a) Preámbulos demasiado largos
- b) Comenzar con rodeos embarazosos o excusas banales, sean o no sinceras, que no sirven sino para perder el tiempo (y hacérselo perder a los demás) y en el fondo son sólo defensas anticipadas del orador por si las cosas salen mal. Constituyen una apelación a la misericordia, tratando de lograr indulgencias anticipadas, ante la profecía de un posible fracaso. Estas excusas, además de que causan una mala impresión en el auditorio sólo logran un efecto contrario al esperado. El público, ante el reconocimiento anticipado del participante de que no pudo prepararse adecuadamente (esa es la razón de las excusas) espera lo peor y anticipa el suplicio de una exposición deficiente. Con esa actitud, el participante está preparando negativamente a su auditorio y, por ende, si no lo hace bien, el auditorio lo percibirá peor. Si lo hace bien, lo percibirá regular. Para lograr el éxito, deberá esforzarse mucho. En consecuencia, con esas excusas, el participante está conspirando en su propia contra.

Algunos expositores que quieren presumir de modestos, creen que logran un mayor impacto si, habiéndose preparado concienzudamente, inventan excusas y piden disculpas sabiendo que lo van a hacer bien. Creen que con esa actitud lograrán el reconocimiento de su inteligencia, porque si no tuvo el suficiente tiempo para prepararse o se le presentaron algunos

problemas y sin embargo lo hizo bien, ¿como sería si hubiese tenido tiempo o no hubiesen existido los inconvenientes.

Debe quedar claro que al público no le interesan los inconvenientes que Ud. pudo haber tenido en realidad. Asistió porque le interesa el tema y quiere oír un planteamiento interesante. Los problemas son del participante y deben quedarse con él. Si los problemas fueron de tal magnitud que le imposibilitaron prepararse, simplemente, excútese y no intervenga, pero no torture al auditorio con una participación improvisada, superficial o incongruente. En todo caso, si a pesar de los inconvenientes, no puede eludir el compromiso y tiene que intervenir, guárdese sus problemas, dejando al auditorio la evaluación, sin predisponerlo en su contra.

c) Tampoco deberá dedicarle a los oyentes elogios o cumplidos demasiados efusivos y claramente fingidos, porque el auditorio fácilmente detecta la insinceridad y reacciona desfavorablemente, además de que, por cuanto que ha descubierto que es un mentiroso, se predispone a oír una serie de falsedades.

No es muy útil, iniciar la intervención directamente con el análisis del problema, ya que no se lograrían los mismos resultados que si trata primero de captar la atención del auditorio para producir una predisposición positiva hacia el planteamiento.

INTRODUCCIÓN

Cualquier introducción debe adecuarse al auditorio y al asunto sobre el cual versará. La introducción es el espacio propicio para despertar el interés de los oyentes y conducirlos gradualmente al punto en el cual usted tiene mayor interés. Si lo logra hacer con habilidad, habrá dado los pasos precisos hacia el éxito buscado. Deberá tener como objetivo, el lograr ser oído con interés y respeto. Si la intervención refleja su sentimiento, actitud sincera y honrada, podrá despertar interés y atención en sus oyentes y logrará conducirlos al tema que presenta.

El carácter de la introducción dependerá de la naturaleza de la intervención, y ésta, de los objetivos planteados. Si el objetivo es recordar algún aniversario, un modo práctico de iniciarlo es haciendo alusión al momento y la ocasión, porque es algo así como renovar el móvil del acto que se realiza.

Si el objetivo es simplemente informar, otra forma de iniciar la introducción es con el establecimiento del tema o tópico que los convocó. El procedimiento común consiste en llamar la atención de su auditorio sobre el asunto a tratar, e inmediatamente fijar y establecer su importancia. Esta forma se puede utilizar en casi cualquier intervención.

La introducción humorística es muy usada por los oradores experimentados y como una manifestación de nerviosismo, por aquellos de escasa experiencia en las intervenciones públicas. Esta forma es muy peligrosa y contiene serias dificultades, incluso, en algunas oportunidades, puede acarrear el fracaso de la intervención si no es utilizado correctamente y en la debida oportunidad.

Por otra parte, si se carece de la gracia suficiente, o no se está con el estado de ánimo adecuado, da mejores dividendos olvidarse del humor. De todas maneras, también depende de las condiciones emotivas en las que se encuentre el auditorio. Por esa razón, no se debe perder detalle en la observación de los mensajes no verbales enviados por su audiencia, para decidirse a introducir la nota de humor, eligiendo el momento más oportuno, o desistir de la idea.

Estas intervenciones son preferibles para aquellas ocasiones muy informales, amistosas, festivas y, particularmente apropiadas para dirigir unas palabras de sobremesa, por cuanto comunican un aire de liviandad, de asunto no muy profundo, aunque el tema sea de apreciable importancia. La nota humorística en estos casos, parece que le quitara pesadez a la intervención y produce mayor agrado, pues los asistentes a la reunión, inconscientemente se sienten molestos por la interrupción que ello implica.

Si el objetivo consiste en presentar una idea para que sea analizada y se realicen aportes por parte del colectivo, con el ánimo de

resolver situaciones, es decir, si se trata de una exposición, de una intervención de carácter persuasiva, que contiene posiciones polémicas, y se precisa presentar argumentos para analizar los puntos controversiales, la situación será diferente. Es natural que sea así, ya que este tipo de intervención, como ya lo establecimos anteriormente, es totalmente diferente a las demás formas de intervención.

Al organizar la introducción, es útil pensar en cuantas y cuales ideas van a ser planteadas, los motivos del análisis, la importancia del problema. Debe tener un carácter motivador y se debe ser efectista sin llegar a ser teatral. Lo primero que hay que hacer, es reconocer el problema, y plantearlo claramente, es decir, limitarlo o aislarlo de otros factores que lo ocultan. Es necesario expresarlo en juicios que lo presenten en la forma más completa y exacta posible.

Se debe hacer el planteamiento del problema sin analizarlo. Simplemente se establece que es lo que está pasando, qué consecuencia tiene que suceda de esa forma y si se deberá cambiar o no. Hay que aproximarse al tema sin profundizar.

El planteamiento del problema debe ser claro y conciso. El autor debe adoptar una posición, es decir, debe parcializarse. Quizá esta afirmación extrañe a muchos. Frecuentemente se dice que el científico, que el investigador, no debe ser parcial, que debe limitarse a constatar los hechos y a analizarlos. Esta posición no parece muy científica.

No es cierto que el investigador deba ser imparcial. Es más, es imposible que lo sea. No es posible analizar una problemática sin tomar partido en las cuestiones que se ventilan. Lo que el investigador debe ser, y lo que se le puede exigir, es que sea objetivo, que su pensamiento sea libre, que no obedezca a ningún *upó* de presión o interés. Es decir, que su deseo de justificar o criticar una situación no lo lleve a desnaturalizar los hechos, a generalizar y/o concluir prematuramente o a incurrir intencionalmente en errores en el proceso de la demostración. Cierto que si es intencional, no sería error sino trampa.

Es posible que se argumente que no es la introducción el espacio para que el investigador se pronuncie por determinada posición

Eso si se puede discutir. Es una opción personal. La posición puede ser adoptada por el investigador después de haber formulado sus argumentos, en las conclusiones. Pero lo que no es discutible es la necesidad de tomar partido.

No basta con que el autor tome una posición, debe justificarla y utilizar todos los argumentos disponibles para explicar porque está a favor o en contra.

DESARROLLO

El desarrollo es la parte medular de la presentación, pues en ella se argumenta en forma lógica. Se fundamentan las tesis y se prepara el camino para arribar a las conclusiones. Esta parte constituye el puente entre la Introducción, donde han sido planteados los problemas, y las conclusiones, que son el resultado de los análisis.

Aquí se presentan los avales, es decir, las fuentes de información en las que se apoyan las tesis (frases, libros, sucesos, elementos, declaraciones de expertos, además de la experiencia propia).

Es un procedimiento útil tocar ambos extremos del tema. Esto permite dar una idea de ecuanimidad. Por ejemplo: "Algunos autores niegan enfáticamente... pero otros autores afirman que..."

Así mismo, es conveniente tocar temas afines, que de una u otra forma tengan incidencia sobre el que se está analizando.

Una vez que se tiene claro el problema, en el cuerpo o desarrollo del trabajo, se determinan las causas o factores que inciden sobre él (con el cuidado de aclarar si son factores, causas, condiciones o, simplemente constantes o variables). Seguidamente se interpretan los hechos planteados en la introducción (y únicamente éstos), de manera que cada capítulo se refiera a uno de ellos. Se argumenta en torno a las diferentes alternativas o hipótesis que conllevarían a la solución del problema planteado, para lograr despejarlas mediante un examen detallado.

En esta parte, se deben analizar y probar las tesis presentadas. No existen normas rígidas ni fórmulas mágicas para la organización

de esta parte de la intervención, pero depende en mucho del objetivo y del propósito establecido.

Se debe reunir el mayor número de hechos considerados objetivamente, a propósito del asunto de la exposición. Al respecto se pueden utilizar cifras, porcentajes, nombres, casos, etc., procurando hacer énfasis, más en las tendencias que en los datos o hechos aislados.

Se pasará luego a probar teóricamente las hipótesis, es decir, a imaginar escenarios (que sucedería si se acepta la solución planteada). Las inferencias pertinentes que se desprendan de los hechos y situaciones deben ser extraídas en forma clara, evidenciando el punto de vista personal, mediante la reflexión lógica, estableciendo la relación de causalidad, condicionamiento o dependencia.

Si se trata de un problema, tiene que haber soluciones, se debe presentar el mayor número posible de ellas, pero sin juzgarlas todavía a manera de "Tesis".

Someta a la crítica cada una de las alternativas posibles, analizando los pro y los contra de cada una de ellas, a manera de "antítesis". Exprese claramente por cual o cuales se pronuncia, fundamentando esa posición. Analice sus ventajas y viabilidad, a manera de síntesis.

Indique el procedimiento pertinente para implementar la solución para llevarla a la práctica, concretando quien deberá instrumentarla, como se realizará el proceso, cuando sería el momento más pertinente para aplicarla y cuanto constaría esa implementación. Las respuestas a estas preguntas pudieran resultar de la necesidad de introducir cambios en las soluciones propuestas.

Una vez que se ha cumplido con estos pasos, analice las posibles consecuencias que traería la aplicación de las soluciones propuestas, tratando de identificar los factores que podrían afectar su cumplimiento.

CONCLUSIÓN

El autor debe pensar en los posibles puntos débiles de su intervención para preparar su defensa. Pudiera ser de inmediato, o dejar la defensa para el momento de la discusión. Cuando al expositor se le ha fijado un tiempo determinado, pudiera trazarse también como táctica el dejar alguna parte de su intervención sin suficiente justificación, para ganar tiempo y recuperarlo durante la discusión. Esto también es válido si tomamos en cuenta que siempre existen los participantes malignos que andan buscando los puntos flojos para lucirse.

Las conclusiones deberán expresarse mediante sentencias, juicios cortos, contundentes, enfáticos y deben tener un carácter resumidor (sin ser un resumen), motivador, que comuniquen su entusiasmo y traten de provocar un cambio de actitud en los oyentes. Formule las conclusiones sin analizar de nuevo los argumentos que le permitieron llegar a ellas y, sin agregados de puntos nuevos.

El hilo conductor de todo el trabajo deberá ser el problema. Debe ser planteado en la introducción, y analizado en el desarrollo, para arribar a conclusiones. No se debe concluir alegre o deportivamente sobre puntos que no han sido planteados en la introducción y analizados en el cuerpo. No se debe analizar aspectos que no se hubiesen planteado en la introducción ni dejar de analizar los que se hayan planteado en ella.

No se disculpe ni describa el proceso de preparación mencionando las dificultades que se le presentaron, a menos que se trate, precisamente de analizar esas dificultades.

Se puede resumir la relación entre las partes de la exposición, mediante la siguiente expresión que pudiese servir como forma mnemotécnica:

Dícales lo que les va a decir (Introducción).

Dícales lo que les tiene que decir (Desarrollo) y

Dícales lo que les dijo (Conclusión)

A pesar de que la introducción es lo primero que se dice, parece mas acertado organizarla después de finalizar la preparación de la intervención, que será cuando usted sepa cual será el curso definitivo que va a tomar su intervención, y por ende, será cuando pueda determinar o decidir con acierto como preparar su escenario para conducirlo suave y fácilmente a la idea central.

Esquema simplificado y ejemplificado de una exposición oral

Tema: Las fronteras venezolanas

INTRODUCCIÓN.- Prepare un comienzo motivador. Haga el planteamiento del problema de la manera más clara y concisa posible. Sin análisis, sin argumentación.

La antropofagia desapareció hace ya algún tiempo de los países civilizados, pero sigue existiendo aún el problema de los terrófagos o devoradores de territorio

Título: "Fronteras que caminan"

PLANTEAMIENTO. Hágalo de la manera más clara y precisa posible. Adopte una posición

Hablar de las fronteras venezolanas significa hablar de las fronteras que caminan, o más propiamente, de las fronteras que retroceden

JUSTIFICACIÓN. Justifique su planteamiento. Porque está a favor o en contra. Imagine posibles puntos débiles de su planteamiento y prepare su defensa

Difícilmente se encuentra en la historia de las relaciones internacionales, unos límites con mayor movilidad. El apetito insaciable de nuestros vecinos, ha ido reduciendo nuestro territorio de una manera lenta pero efectiva

HECHOS. Reúna el mayor número de hechos (datos, casos, nombres y mejor aún, porcentajes y tendencias).

Con Colombia hemos perdido parte de nuestro territorio occidental, incluyendo La Guajira, si nos descuidamos, podríamos perder también Los Andes y nuestro lago. Con Brasil hemos ido perdiendo gran parte de nuestros bosques del Amazonas, y Gran Bretaña nos arrebató una gran porción de nuestra Guayana, salvándonos por casualidad de perder el Orinoco. Por razones de tiempo citaré un sólo dato numérico: Durante la época de la Capitanía General, Venezuela tenía una superficie de millón y medio de kilómetros cuadrados. En la actualidad se ha reducido a la tercera parte. Según un mapa elaborado por Gran Bretaña, sus fronteras llegarían hasta el sur de Upata, incluyendo el Orinoco. Asentamientos colombianos dentro de nuestro territorio, Rupununi, etc.

INTERPRETACIÓN. De los hechos presentados, extraiga las interpretaciones pertinentes, de la manera más reflexiva, lógica y clara posibles, en su relación de dependencia.

Los hechos mencionados evidencian que no estamos en capacidad de controlar nuestras fronteras con eficacia (o si lo estamos, no lo hacemos). No estamos preparados para frenar el subsiguiente avance y penetración extranjeras.

ALTERNATIVAS. Seleccione el mayor número posible sin juzgarlas (hipótesis). Haga despliegue de imaginación para hallar diversidad de soluciones (Tesis)

1.-Control de fronteras y ejecución efectivo de poder soberano
2.- Acuerdos internacionales binacionales que definan de una vez la situación
3.- Arbitraje internacional
4.-Imposición de efectiva soberanía por la fuerza de las armas
5.-Federación (Gran Colombia) o.-Integración (Unificación)
7.-Política del buen vecino, 8.-Protocolo.

DESPEJE. Someta a análisis crítico cada una de las alternativas presentadas (Antítesis)

Acuerdos internacionales: no ganamos una.
La guerra no otorga derechos, además de que no está garantizado el triunfo. Federación. Hay antecedentes con Colombia. Es solución complicada, difícil y no está planteada actualmente, aunque no es descartable. Pospone el problema y obliga a renunciar a derechos soberanos. Control efectivo de fronteras presupone uso de fuerza y puede degenerar en conflicto bélico.

CONCLUSIONES. Sintetice las variadas alternativas consideradas: (descartadas y aceptadas). Exprese claramente por cual se pronuncia, como producto de sus argumentaciones. No las repita nuevamente ni presente nuevas.

Integración completa de toda la América Latina o por zonas específicas

INSTRUMENTACIÓN. Indique el procedimiento para hacerlo. (Quién, donde, cuando, cuanto y como)

PROYECCIÓN. Señale las consecuencias de aplicar esa(s) conclusión(es) propuesta(s) y los factores que pudieran afectar su cumplimiento (dificultades y ventajas)

RESUMEN. De los puntos más importantes que desea grabar en la mente de sus oyentes.

CIERRE. Prepare un final efectista de no más de 20-30 palabras

Ejemplos de mensajes que no cumplen con los requisitos mínimos, que les falta alguna de las partes de la estructura.

"En el noticiero del canal x de su emisión del mediodía del martes 12 del presente mes en la sesión " _____ " que al parecer prepara y transmite la periodista se mostraron imágenes y cifras actuales de los hechos delictivos cometidos por jóvenes en nuestro país.

Estos flashes son buenos y malos a la vez. Buenos porque informan de un gravísimo problema social que, además de dejar muy mal parado al presente, apunta hacia un futuro peor. Pero malos porque no son críticos. Malos porque no se señalan las causas ni los responsables verdaderos, es decir, no se busca, no se aborda la esencia del problema. Peores porque se comete la agresión de decir que todos somos responsables de esa tragedia y eso, respetada periodista, no es cierto."

Como se puede fácilmente detectar, este escrito presenta una introducción, analiza los hechos, pero no plantea ninguna conclusión y deja a los lectores que saquen las que les parezcan pertinentes.

Veamos este otro ejemplo de mensaje sin introducción, que independientemente de las deficiencias de redacción, aborda directamente el análisis del problema y no sabemos de que trata hasta bien avanzado el texto. Se queda en el análisis y no llega a ninguna conclusión:

"Para el control de calidad, si es que en realidad lo ejerce, pues de ejercerlo de veras no saldrían al mercado, con grave daño económico para el comprador, obligado a protegerlo, vehículos de nuevo diseño fabricados defectuosamente. Fomento se limita, luego de que ya han rodado un poco para delatar sus increíbles fallas en costosas partes del sistema de tracción y tren delantero, unidas a una carencia de protección del forro plástico que cubre el parachoques trasero, que es quemado, junto con el faro derecho, por el calor de la cola del tubo de escape. Fomento se limita, repetimos, al recibir la queja y reclamación, perjudicado por la prematura aparición de estas fallas, a comunicarlo al fabricante recomendándole corregir las mismas en las nuevas series, pero sin exigirle, en favor del reclamante, reparación de daños o indemnización por los mismos"

Áreas potenciales de conflicto

En el desarrollo de la exposición pueden surgir una serie de obstáculos, originados por el incumplimiento de los requisitos básicos de una comunicación eficiente. Estas barreras o bien tienen un carácter intelectual, o de naturaleza física (verbal o no-verbal), o una combinación de ambas.

Barreras intelectuales

Surgen cuando el pensamiento se formula en forma oscura, como consecuencia de que el expositor esté improvisando sin tener algo que decir, no haya aclarado suficientemente para sí mismo lo que tiene que decir, por equivocarse en la elección de la estrategia adecuada, o por considerar como verdad lo que no ha demostrado.

Barreras físicas (Verbales)

Pudieran surgir como producto de considerar a las palabras como si fuesen etiquetas que definen siempre la misma situación. Otro aspecto podría derivarse del contexto en el cual se enmarca determinado mensaje, el cual podría influir en que fuera entendido de manera muy diferente a como se pensó, por desconocer al auditorio, no sincronizar su nivel de abstracción, o partir de suposiciones no válidas al no determinar los puntos de acuerdo y/o desacuerdo.

Barreras físicas (No-Verbales)

Surgen cuando no se adecua el lenguaje corporal (manos, ojos, cara, cuerpo, ubicación y distancia) a otros lenguajes (colores, sonidos, signos, movimiento, vestuario); cuando no se controlan las emociones (miedo escénico, carga emotiva, predisposiciones, criterio de autoridad, complejos), aspectos a los cuales nos referimos en diferentes apartes de este trabajo.

Barreras provenientes del auditorio

Los conflictos pueden provenir también del receptor. Algunas de las barreras que contribuyen a estimular que la audiencia no escuche con atención son obstáculos fisiológicos como la sordera, la distracción, la falta de motivación, ocasionadas por los factores mencionados anteriormente y el instinto de réplica, (extremo opuesto al de la falta de motivación). Es el oyente demasiado tenso que tiende a

Intervenir constantemente. En un grado moderado, este deseo es muy positivo, pero nefasto cuando es exagerado, incontrolado, cuando impide escuchar y comprender lo que el emisor quiere comunicar.

La tendencia emocional a retener solamente las emociones agradables, dificulta la objetividad y ver los pro y los contra. Tendemos a aceptar todo aquello que encuadra dentro de nuestro esquema mental y a rechazar lo que no encuadra, ya que eso significaría tener que desmontar toda esa estructura y construir otra.

Los detalles que nos molestan. Este es un aspecto bastante subjetivo, pero no por ello, menos importante. Hay algunos detalles perturbadores que pueden ser obviados con facilidad, como evitar ponerse ropa muy caliente o muy ligera de acuerdo a la temperatura, bajar las persianas para que no penetre el sol, cambiar de asiento.

Otros factores no son de tan fácil solución. Se puede tener sed y no tener bebidas disponibles, se puede estar molesto por problemas de salud (digestión, dolor de cabeza), por objetos desagradables en la vestimenta del orador, por una corbata mal puesta, por una bella dama que atraviesa la escena, por una mosca fastidiosa, por olores o ruidos de la calle. Aquí es donde entra en juego la capacidad de concentración.

Encuadres (Sincronización)

El nivel de abstracción o técnico, pudiera ser o más elevado o más bajo que el del auditorio, por lo cual se introducirían los correspondientes ruidos o interferencias en el mensaje por no estar sincronizados el emisor y el receptor. Situación similar ocurre con un radio, cuando su dial no está ubicado correctamente en la frecuencia seleccionada. Se dice en ese caso que el radio está mal sintonizado.

No es necesario argumentar mucho sobre las dificultades para entenderse que se presentan entre dos personas que hablan diferentes idiomas, o, hablando el mismo idioma, se expresen en diferentes lenguajes.

Si la diferencia entre los dos polos de la comunicación es en lo referente al nivel de educación, será muy difícil lograr la empatía. Bastaría citar como ejemplo las dificultades que se presentarían en una conversación entre personas de *muy* diferente grado cultural. La de cultura superior deberá bajar su nivel técnico o de abstracción, porque la otra no podrá subir el suyo.

La diferencia de edades podría afectar la comunicación, aunque esta limitación no sería insalvable. Lo que si constituiría un escollo prácticamente imposible de vencer, sería la intención de establecer sintonía entre personas que se encuentren en estados de ánimo contrapuestos. Imagínese una persona que acaba de recibir una muy buena noticia, un gran premio, y otra que tenga alguna razón para estar deprimida o triste.

Pero por mucho que colaboren ambas partes, siempre existirán factores que escapan de la voluntad y deseos de ambos, que no pueden ser controlados y siempre el mensaje llegará más o menos deformado en relación a como se lo había propuesto el emisor.

Los acuerdos y desacuerdos

El estar de acuerdo o en desacuerdo con determinada situación también pudiera llevar a adoptar consciente o inconscientemente una posición sin manifestarla expresamente. Así, por ejemplo se puede decir: "Contribuyó generosamente con 100" por "Apenas dio 100"; "Utiliza métodos no ortodoxos", por: "Hace trampa"; "Completó su cuota en un 80 %", por: "No logró completar su cuota, apenas llego al 80 %". "Ese vaso está medio lleno" o "Está medio vacío". Pudiera ocurrir, que al definir los términos resulte que no existe el desacuerdo.

Suposiciones no válidas

Un aspecto muy importante lo constituyen las suposiciones no válidas. El partir de algunas creencias que se consideran son iguales

para todo el mundo, cuando en realidad pueden ser susceptibles de diferentes interpretaciones.

Puntos de referencia

Finalmente, se deben considerar los puntos de referencia en los cuales se encuadrará el mensaje.

Si no se encuadra el problema dentro de los parámetros adecuados dificultaría a los participantes para ubicarse y orientarse dentro del mismo. Frecuentemente se habla en los cursos o manuales de metodología de una serie de categorías o marcos referenciales tales como el marco ideológico, el teórico, el conceptual, el histórico y el referencial.

Estos marcos o referencias se tratan como si fueran aspectos diversos o diferentes y se pretende muchas veces que se encuadre el trabajo dentro de cada una de estas referencias. Se elaboran entonces diferentes capítulos o apartes para cada uno de ellos. Ocurre que no son otra cosa que diferentes aristas, enfoques o áreas de un mismo aspecto.

MARCO CONCEPTUAL

El marco conceptual se presenta muchas veces como un listado de términos utilizados en el trabajo. Se justifica como la necesidad de aclarar los conceptos o las categorías más importantes utilizadas. El primer problema que surgiría al respecto es que la importancia de los términos tiene un carácter muy subjetivo y relativo. Podrían existir algunos conceptos que, siendo importantes no fueron definidos, y que se definan otros que aparentemente no son tan importantes. En todo caso, este marco conceptual luciría como un simple enunciado de términos, como un diccionario chucuto.

En algunas oportunidades se le da un nombre más apropiado: "Glosario de Términos". Ocurre que este glosario no tiene ninguna importancia ni trascendencia. Generalmente las definiciones son tomadas textualmente de diccionarios, en el mejor de los casos, de

diccionarios especializados en la materia. Pero no por eso dejan de ser lo que en realidad son: un diccionario chucuto.

Para entender el significado de esos conceptos sería mejor y más efectivo ir directamente al diccionarios, con la ventaja de que el interesado iría a buscar las palabras que le parecieran pertinentes y no se limitaría a las que el autor ha seleccionado.

Por estas y otras razones, es obvio que este marco conceptual o glosario de términos ni son referencias adecuadas ni tienen alguna significación importante.

MARCO TEÓRICO

Situación similar ocurriría con los otros marcos referenciales. El marco teórico consistiría en una relación de las teorías en las cuales se pueden subsumir los acontecimientos y análisis del fenómeno estudiado.

MARCO IDEOLOGICO

Se refiere a las concepciones ideológicas en las cuales puede enmarcarse determinada situación. Las ideologías que influyen o han influido en su surgimiento y desarrollo.

MARCO HISTÓRICO

Implica o tiene que ver con el desarrollo de las concepciones y términos a través de la historia. Sus antecedentes, su evolución.

MARCO REFERENCIAL

Es cierto que habrá que enmarcar el tema a analizar dentro de los parámetros que lo hagan mas comprensible. Para ello habrá que establecer cual es la filosofía subyacente. En ese sentido, se tendrá que referir a las diferentes teorías que estuvieron presentes durante el

surgimiento del fenómeno en cuestión, sus fundamentos ideológicos, como algunos conceptos tienen una determinada significación en un área específica y una significación diferente en otra, e incluso en una misma área pueden y son usadas de diferente manera y con distintas intenciones y la manera como se fueron transformando y desarrollando en la historia.

De manera que todas esas referencias no son otra cosa que un marco referencial que abarca al mismo tiempo la forma como surgieron y se desarrollaron los conceptos en la historia, en que concepción teórica estaban ubicados en cada oportunidad a que ideología correspondían.. Es decir que sería una referencia completa a todos los aspectos que tuvieron que ver, o lo que es lo mismo que al mismo tiempo sería un marco conceptual, histórico ideológico teórico, en síntesis, un marco referencial.

Encuadre temporal

Generalmente las intervenciones deben ser realizadas en un tiempo predeterminado. En esos casos, es indispensable poder transmitir el mensaje en el tiempo fijado, ya que de lo contrario, quedará trunco e incompleto y no podremos hacernos entender. Si no encuadramos nuestro mensaje en el tiempo establecido, puede invertir orden, sobrnarnos o faltarnos tiempo. Este último caso no sería tan grave, puesto que habríamos logrado nuestro objetivo en el lapso fijado y todavía habrá posibilidad de complementar con algunos aspectos que consideremos importantes y que hubiésemos omitido.

Esto que pudiera verse como algo positivo, encierra un gran problema, ya que rompería con nuestro esquema y nos obligaría a repetir o volver sobre puntos ya tratados después de haber presentado las conclusiones. Se requiere una gran habilidad para mantener el hilo de la intervención, además de suponer un poder de síntesis.

El primer caso, cuando nos falta tiempo, es más grave, por cuanto que el mensaje no podrá ser transmitido al cortarse antes de su final. Lo que es más grave, es que siempre serán afectadas las conclusiones y posiblemente la última parte de la argumentación. De

esta manera, la audiencia sacará sus propias conclusiones y no podrá considerar las nuestras, por lo que en gran parte el objetivo de la intervención se habrá perdido.

Es necesario, por tanto, encuadrar nuestra intervención lo más exactamente posible al tiempo que nos fuera concedido. Quizá, de primera impresión, esto parezca muy difícil, ya que no podemos prever lo que surgirá en nuestra mente en el momento en que nos encontremos frente a un auditorio.

Si la persona que habla en público debe reaccionar ante las variaciones del medio como un termómetro o un barómetro, tomarle el pulso a la asamblea y actuar en consecuencia, ¿como va a ser posible entonces, saber de antemano, prever nuestra inspiración y nuestras reacciones?.

Unas simples reglas nos permiten salir de este problema aparentemente difícil. Se ha dicho que toda intervención obedece a un objetivo. Ese objetivo debemos tenerlo claro y presente al momento de confeccionar nuestro esquema. Debe tenerse claro que es lo que se quiere comunicar y, por ende, cuales van a ser los argumentos que lo sustentarán. En función de esa necesidad, se procederá a jerarquizar las ideas principales que conduzcan más directamente al logro del objetivo. Debajo de cada uno de estos puntos se anotarán los argumentos, las pruebas, y se procederá entonces a hacer el montaje a manera de esquema, tomando como principio rector, la categoría.

Se considerarán tres categorías de aspectos: el conocimiento que no se puede dejar de presentar, el indispensable; el que se debiera presentar y el que podría serlo. Dicho de otra manera: en primer lugar, el conocimiento obligatorio, el que no se puede dejar de comunicar, la esencia, el núcleo del mensaje; en segundo lugar, el que debería decir a manera de complemento importante y por último, el que podría decir adicionalmente, lo que sería conveniente decir si el tiempo me lo permitiera.

Se puede representar gráficamente esta relación en forma de tres círculos concéntricos, de los cuales, el central contenga el conocimiento obligatorio, el intermedio, el necesario, y el exterior el recomendable.

Se comienza la labor de desmontaje coordinándolo con el tiempo disponible. Si puede decirlo todo, no hay problema. Si le sobra material (o le falta tiempo) debe proceder a la tarea del "recorte" a partir de los puntos contenidos en el círculo exterior.

Si aún sobra material, se comenzaría a recortar en el círculo intermedio hasta lograr encuadrar el tiempo con el contenido. Si después de haber eliminado todo el conocimiento complementario, aún le falta tiempo, para no sacrificar lo esencial, lo que no puede dejar de decirse, recurra a algún tipo de ayuda audiovisual, partiendo de la base de que "una imagen vale por mil palabras"

Después de haber hecho todo este trabajo, se reconsiderará el tiempo y el montaje para chequear los puntos dudosos, los insuficientemente argumentados, los movimientos corporales, la calidad y pertinencia de las ayudas.

Es útil recordar que la exposición, siendo un todo único, una unidad, siempre debe estar estructurada en tres partes perfectamente sincronizadas. Por este motivo, se requiere que dentro del esquema se le asigne un tiempo determinado a cada una de esas partes. El tiempo mayor, lógicamente, se le debe asignar a la parte de la argumentación, del desarrollo, y una duración aproximadamente igual a la introducción y a las conclusiones.

Una relación porcentual recomendable podría ser:

Introducción	15 %
Desarrollo	70 %
Conclusiones	15 %

Para una intervención de cinco minutos podría asignársele a la introducción, 0.5 minutos, al desarrollo, dos minutos y a las conclusiones 0.5 minutos.

Para intervenciones de otras duraciones se sugieren las siguientes correlaciones:

	3	5	10	15	30	45	60
Introducción	0.5	1	2	3-5	4-5	5	55
Desarrollo	2	3	6	10	24-20	37-35	50
Conclusiones	0.5	1	2	3-5	4-5	4-5	5

No es conveniente asignarle mucho tiempo a las introducciones. La duración máxima recomendable no debería pasar de cinco minutos, de allí, que para intervenciones de una hora o más, lo recomendable, tanto para la introducción, como para las conclusiones es de un máximo de cinco minutos.

DINÁMICA DE GRUPOS

Formas de organizar el auditorio

Los expositores pueden utilizar para el mejor logro de sus fines, una serie de técnicas o de dinámica grupal, tales como explicación, exposición por pequeñas etapas, Philips 66, el cuchicheo o método de diálogos, el torbellino de ideas, la discusión dirigida, y también puede organizarse al auditorio como panel, mesa redonda, foro, simposio, seminario, etc.

El "Philips 66" es una dinámica especial para un grupo de treinta y seis personas, pero es obvio que puede ser adaptada a otros grupos. Consiste en dividir a la audiencia en seis grupos de seis personas cada uno, para que discutan separadamente y luego llevar sus conclusiones al colectivo.

Es muy útil para fomentar la discusión, puesto que en esa forma se disminuye el miedo escénico y se estimula la participación,

debido a que da menos temor intervenir en un grupo pequeño que es muy parecido al del coloquio cotidiano. Es probable que algunas personas que sufran del miedo escénico se animen a participar después en la discusión colectiva al ver que sus ideas fueron tomadas en cuenta.

El cuchicheo, es muy similar al anterior, pero la discusión se realiza por parejas. El coordinador explica el procedimiento y propone un aspecto de un tema o formula una pregunta concreta para discutir durante tres minutos. Es una técnica informal que garantiza la participación de todos. Puede ser fácilmente empleada tanto en grupos grandes como en pequeños. No requiere una planificación previa.

El torbellino de ideas, conocido también por su denominación en inglés "Brain Storm", consiste en estimular a la audiencia para que, presentado un problema, formule los argumentos o aporte las soluciones que se les ocurran sin preocuparse mucho por la reflexión. Se van anotando las ideas en un pizarrón y luego se van analizando y descartando. Por este procedimiento se pueden obtener muy buenos aportes y es una forma de estimular la participación.

En la entrevista o consulta pública, un experto es interrogado sobre el tema de su especialidad, ante un público que sólo escucha. Al final, el experto puede resumir las ideas que considere importantes.

En el panel, un equipo de expertos discute un tema con el objeto de presentarlo desde diferentes perspectivas. Es también una técnica informal. El número de sus integrantes varía entre 4 y 6. No actúan como ponentes, sino conversan entre sí en forma espontánea.

En la mesa redonda, a diferencia del panel o del simposio, un equipo de expertos que sostiene puntos de vista diferentes, divergentes o contrapuestos, exponen sus argumentos en forma sucesiva.

El simposio consiste en un equipo de expertos que desarrollan diferentes aspectos de un tema o problema, ante un determinado

auditorio, que permanece pasivo, solamente como público espectador. Es una técnica formal, que requiere previa planificación. Los expertos actúan individualmente en forma sucesiva durante unos quince o veinte minutos cada uno. Sus ideas pueden ser coincidentes o no.

Lo importante es que cada uno ofrezca un aspecto particular del tema. No defienden posiciones, sino que aportan información propia de su especialidad. Pueden ser de tres a seis y deberán reunirse previamente para intercambiar ideas, evitar reiteraciones, delimitar los enfoques parciales, establecer el mejor orden de participación, calcular el tiempo de cada participación y planificar todos los detalles.

Al iniciarse el simposio, el coordinador introduce la actividad con el enunciado claro del tema que habrá de tratarse y los aspectos en los cuales ha sido dividido para su presentación. Explicará el procedimiento acordado y presentará a cada uno de los participantes. Al terminar las participaciones de los panelistas, el coordinador podrá hacer un breve resumen de las principales ideas expuestas.

Cuando el tiempo lo permita, puede invitar a los expositores a intervenir nuevamente para hacer aclaraciones, agregados o para formularse algunas preguntas entre ellos mismos. Puede invitar a los asistentes a hacer preguntas, sin que ello de lugar a polémica, o también a que los integrantes del simposio discutan entre si como si se tratara de un foro.

El seminario tiene un propósito didáctico. Su finalidad es realizar una actividad de aprendizaje dinámico. Los participantes, un grupo pequeño, no reciben la información previamente elaborada, sino que la alcanzan mediante sus propios esfuerzos. Se preparan por su cuenta en base a una guía o instructivo y luego debaten el tópico por intervenciones sucesivas dentro de un ambiente de mutua y espontánea colaboración.

Será siempre un grupo reducido. No será efectivo si el grupo está integrado por menos de cinco o más de quince. Sus integrantes, generalmente tienen intereses comunes y un nivel similar de conocimiento

del tema. No hay un participante que exponga su trabajo previamente elaborado, ante el colectivo, sino que presupone la investigación o búsqueda del material específico en diferentes fuentes por cada uno de los participantes y sus resultados o conclusiones son responsabilidad compartida por todo el colectivo. El coordinador es un miembro más, que participa en las discusiones pero no resuelve por sí mismo.

PREPARACIÓN Y DIRECCIÓN DE REUNIONES

Un aspecto muy importante en la transmisión de los mensajes, es la organización de la audiencia a la cual se le va a enviar. En este sentido adquiere gran importancia la preparación y conducción de las reuniones. De ello depende en gran medida el logro de los objetivos. Muy frecuentemente las reuniones fracasan y no se llega a soluciones concretas, no por errores cometidos en su desarrollo, sino porque así estuvieron planificadas desde un primer momento. Se deseaba que no se llegara a ninguna conclusión. Esta afirmación parecerá quizá una blasfemia, una aseveración absurda y sin sentido. Pero, lamentablemente es la realidad.

El planificador de la reunión, bien sea por desconocimiento de algunas normas fundamentales para la preparación y conducción de la reunión no repara en que no se está logrando solucionar ningún problema. Pero muy frecuentemente eso es planificado. Veremos algunas normas o principios básicos que deberán observarse en la preparación de las reuniones, y que, además, podrían ser llamadas: "Reglas básicas para contribuir al fracaso de una reunión", si interpretamos estas directrices, normas o principios en forma negativa a como se postulan.

A fines didácticos, se esquematizará esta parte del trabajo en tres momentos o etapas: Preparación de la reunión, Convocatoria y Desarrollo.

Al pensar en la preparación de una reunión, lo primero que se debe hacer, evidentemente, es pensar en sus objetivos, (para que lo voy a decir) y,

consecuencialmente en los puntos que deben ser tratados en ella, (que voy a decir); jerarquizarlos y establecer su orden de importancia, (como lo voy a decir).

Aquí, desde el mismo comienzo se plantean las posibilidades que entran su desarrollo. Generalmente, si el programador cree que la correlación de fuerzas no le es favorable para algunos puntos, procurará dejar éstos, para ser considerados de último, jugando a que el tiempo disponible, la manipulación de la reunión y el desarrollo de las discusiones, no permita llegar a ellos por lo que deberá ser pospuesto el punto, y de esa manera ganar tiempo para cuadrarlo mejor.

Pero considerémoslo positivamente. El organizador debe determinar si la reunión será ordinaria o extraordinaria. En el primero de los casos, ya se habrá establecido la fecha, hora, lugar de la reunión y parte del temario, (los puntos que hubiesen sido diferidos de la anterior). Esos puntos diferidos podrían volver a figurar como específicos en la agenda, o ser incluidos en un renglón general como "varios", en razón de su importancia.

En todo caso, es necesario jerarquizar los problemas para proponer primeramente los más importantes, de manera que si no alcanza el tiempo, se pospongan los de menor importancia. Es necesario considerar en este momento también, el problema del tiempo. Cual es el requerido para tratar todos los problemas y cual es el que realmente se dispone. Como hacer para lograr que se discuta, si no todos, por lo menos el mayor número de ellos.

Para la elaboración de la agenda se deberá considerar también el carácter la de reunión. Si será informativa o deliberativa, ya que esta circunstancia influirá, no sólo en los puntos a presentar, sino en la integración de la reunión, es decir, a quien se deberá invitar, si se va a invitar (o a convocar) a todos o se requiere seleccionar los participantes.

Aunque generalmente los términos se usan indistintamente, es necesario aclarar la diferencia entre convocar e invitar. Se invita a las personas que no están obligadas a asistir, y se convoca a los que si

lo están. Con todos estos puntos se elabora una Agenda que deberá ser entregada a los que participarán en la reunión, con suficiente antelación, de manera que tengan tiempo de prepararse.

Se parte de la idea de que la intención es discutir los problemas planteados y llegar a soluciones de consenso; no lograr soluciones cocinadas previamente en conciliábulos, como ocurre generalmente con reuniones políticas, partidistas, sindicales, profesionales, estudiantiles, etc.

Concluida la fase de preparación se pasa a la fase de la convocatoria. No se debe convocar con mucha anticipación (para dentro de un mes), a menos de que se trate de una reunión extraordinaria que requiera preparación de un tema, como en el caso de unas jornadas de investigación.

Tampoco se debe convocar con mucha precipitación (paraya), a menos que así lo requiera la urgencia de los problemas a considerar.

No se debe convocar para un tiempo indeterminado (más o menos para dentro de...) ya que eso podría significar, o equivale en la práctica, a falta de convocatoria, porque nadie sabrá con certeza cuando se va a realizar.

Otra práctica indeseable es la de convocar por intermedio de una persona que no esté enterada de nada ya que a cualquier pregunta que pretenda concretar algunos aspectos de la convocatoria tendrá que responder que solo le dijeron que convocara (o que invitara). Lo mismo si la agenda no se envía con suficiente anticipación, ocasionará que, al no haber existido tiempo para prepararse, la reunión no podrá ser muy activa o se tendrá que improvisar, con el correspondiente riesgo de obtener soluciones también improvisadas o no suficientemente pensadas.

Algunos directores de debates, por desconocimiento o por predeterminada intención, al comenzar la reunión, piensan que por cuanto ya se envió la agenda, se deberá comentar a discutir el primer punto. Es necesario que ese director sepa que la agenda es solo una propuesta, y con tal carácter debe ser presentada.

Es preciso someter a discusión la agenda propuesta. En ese momento los participantes podrán introducirle correctivos, cambiar de orden o eliminar puntos, introducir otros. Solamente después de que la agenda se haya discutido y haya quedado estructurada definitivamente, luego de su aprobación, será cuando se podrá comenzar a discutir el primer punto.

Si la reunión es ordinaria, la preside el funcionario que, dentro de la institución, ejerza ese rol, u otra persona designada. Se comenzará por la lectura y aprobación de la agenda de la reunión anterior. En algunos casos pueden existir puntos informativos presentados por quien preside la reunión.

Si la reunión es extraordinaria, pudiera ser necesario comenzar por designar un director de debates, lo cual, frecuentemente se realiza por votación de la asamblea.

No se debe comenzar a discutir el primer punto sin que el director haya hecho una introducción al mismo. No se deberá recurrir a la fórmula de decir: Se abre la discusión del punto ¿quién quiere intervenir?, ya que eso podría condenar la discusión y la reunión misma al fracaso. Presentando el punto, el director centrará la discusión en los parámetros que previamente ha establecido para lograr sus metas. El auditorio determinará si son esas las referencias adecuadas, pero es una decisión enmarcada dentro de los parámetros presentados. A menos que sean revocadas por los asambleístas, esos serán los puntos de referencia en los cuales se desarrollarán las discusiones.

En la presentación, el director fijará las metas de la reunión, hacia donde se quiere llegar. El haber planteado los parámetros y las metas, además de la introducción de cada nuevo punto de la agenda, le permitirá guiar la reunión más fácilmente hacia las metas predeterminadas y mantener la discusión enfocada en el tema. Si alguna intervención no queda suficientemente clara, el director deberá procurar que se hagan las aclaratorias necesarias a fin de no enfrascarse en discusiones que, probablemente no se habían planteado o fueron mal entendidas, lo que conllevaría a una gran pérdida de tiempo y energías.

El director de debates tiene una gran responsabilidad en la preparación, desarrollo y orientación de la reunión.

Deberá hacer preguntas relevantes y puntualizar los hechos y proposiciones, destacando los puntos importantes, compaginándolos si se relacionan o separándolos si se oponen. Deberá además regular la intensidad de las discusiones, evitando las subidas de tono. No deberá permitir las discusiones paralelas, al margen de la reunión, ni las discusiones acaloradas entre dos participantes.

Si alguien se siente aludido en la intervención de algún participante y solicita la palabra para replicar, se deberá dejar pasar algún tiempo, dándole la palabra a otras personas, antes de permitirle replicar.

Al someterse a votación alguna ponencia, el director deberá reducir las alternativas antes de votarlas, utilizar el procedimiento parlamentario.

Otra táctica frecuentemente utilizada por directores de debate en combinación con sus correligionarios, es la de enfrascarse, o permitir que dos o más participantes se enfrasquen en discusiones subidas de tono, incurriendo en agresiones mutuas, con la premeditada intención de lograr hacer disgustar a algunos asistentes que se sabe de antemano, no estarán de acuerdo con las proposiciones que se trae bajo la manga.

Estos participantes, que en muchos casos son sólo asistentes, pero con derecho a voto, están previamente contabilizados y ubicados. El Director de Debates estará muy atento al momento cuando éstos, disgustados por el rumbo o el tono que ha adquirido la discusión, comiencen a retirarse.

Al momento en que el grupo en desacuerdo con los planteamientos presentados (o que se van a presentar) quede en minoría, el Director propondrá someter a votación las proposiciones. Obviamente que quedarán aprobadas, y lo que es peor, con los votos de los que se retiraron, puesto que habrá constancia de su asistencia, pero no de su retiro. Podría incluso llegarse a una aprobación por unanimidad, puesto que los votos que pudieran haber sido en contra no se encuentran y por ende, no se contabilizan.

Los participantes de la reunión deberán estar atentos al momento de las votaciones de las proposiciones, ya que muy frecuentemente

algunos directores someten a votación las proposiciones, y de inmediato, antes de que alguien tenga tiempo de contar los votos, la declaran "aprobada" o "denegada". Es necesario solicitar que se de el tiempo suficiente para contar los votos a favor, en contra y las abstenciones. Si la reunión es muy grande, se deberá nombrar comisiones para que cuenten por zonas.

El Director de debates deberá facilitar el curso de las discusiones y de las votaciones. Si se presentan opiniones que no quedaron suficientemente claras, deberá pedir aclaratorias. Si se presentan proposiciones que pudiesen ser opuestas o contradictorias, deberá tratar de separarlas, con la anuencia de los proponentes. Podrá presentar nuevas alternativas, con el cuidado de consultar si esa alternativa recoge el espíritu y propósito de la presentada. Igual si se complementa.

Si los proponentes aceptan, quedará modificada la proposición en la forma presentada, si no lo aceptan se podrá presentar como una proposición más. Esto lo puede hacer cualquier participante de la asamblea.

En cualquier estado de la reunión, cualquier participante podrá proponer que se considere suficientemente discutido un punto y se pase a votación. Si la proposición tiene apoyo, el Director leerá la lista de los anotados para ejercer su derecho de palabra y la someterá a votación. Si resulta aprobada, no se podrán aceptar más participantes.

El Director preguntará a los inscritos si desean hacer uso de su derecho o retiran su petición. A los que mantengan su interés en intervenir, se les permitirá hacerlo, y al finalizar el último, se someterá la proposición a votación sin más discusión.

Si la proposición no tiene apoyo, o si votada es denegada, se continuará con la discusión.

Los participantes no deben mantenerse al margen de las discusiones y criticar después de que ha concluido. Las críticas deberán hacerlas dentro, durante el desarrollo de las discusiones, para contribuir a que las situaciones que considera criticables, puedan ser enmendadas o corregidas.

Bibliografía

- 1.- ANDER-EGG, Ezequiel y AGUILAR, María José. *Técnicas de Comunicación Oral*, Colección Humanitas. Gráficas Díaz .Alicante. España 1.983.
- 2.- ARGYLE, Michael y TROWER, Peter. *Tú y los otros* (Forma de comunicación) Contemporánea Ediciones SRL. Caracas, 1.979.
- 3.- BACHMAN, John. *Como usar materiales audiovisuales*, Centro Regional de Ayuda Técnica. Editorial Diana, Colección Biblioteca para Director de Grupos N° 8, México, 1.972.
- 4.- BLAY, Antonio. *Lectura rápida*. Editorial Iberia, Barcelona s/f.
- 5.- BLUMENTHAL Louis . *Como trabajar con su Consejo o Comités*, Centro Regional de Ayuda Técnica. Editorial Diana, Colección Biblioteca para Director de Grupos N° 3, México 1.971.
- 6.- CEDEÑO, Gema. *Expresión Oral*. Ministerio de Educación, Caracas 1.978.
- 7.- CELIS NOGUERA, Carlos (Gral.). *Elementos de Estrategia*, Ministerio de Defensa. S/E
- 8.- DAVIS, Flora. *La comunicación no verbal*, Alianza Editorial. Madrid 1.981.
- 9.- DÍAZ GARCÍA, Pedro Luis, *Materiales para un curso de técnicas de investigación*. Impresos ínsula SRL, Caracas 1.973.

- 10.- ELLIOT Grace L. *Como Ayudar a los Grupos a Tomar Decisiones*, Centro Regional de Ayuda Técnica. Editorial Diana, Colección Biblioteca para Director de Grupos N° 10, México 1.972.
- 11.- FERNANDEZ DE LATORRINTE, Gastón. *Cómo hablar correctamente en público*, (La Comunicación Oral) Editorial Norma, S/F.
- 12.- FRANK Laurence K.. *Como ser un Director Moderno* , Centro Regional de Ayuda Técnica.,Editorial Diana, Colección Biblioteca para Director de Grupos N° 1, México 1.971.
- 13.- GARRET, H. G.. *Hablar bien no cuesta, nada*, Colección un libro llave. España 1.967.
- 14.- GAUQUELIN, Françoise. *Saber comunicarse*, Ediciones Mensajero, Bilbao 1.972.
- 15.- GUIRAUD, Fierre. *La semiología*, Siglo Veintiuno Editores, México 1.979.
- 16.- GUTIÉRREZ PANTOJA, Gabriel. *Metodología de las Ciencias Sociales II*, Colección Textos Universitarios en Ciencias Sociales. México 1.986.
- 17.- KLEIN Alan E. *Cómo Usar Eficientemente la Representación de Papeles*, Centro Regional de Ayuda Técnica. Editorial Diana, Colección Biblioteca para Director de Grupos N° 4, México 1.971.
- 18.- KNOWLES Malcon E *Como Desarrollar Mejores Directores*, Centro Regional de Ayuda Técnica. Editorial Diana, Colección Biblioteca para Director de Grupos N° 7, México 1.972.
- 19.- KRISTUS, Malvin. *El lenguaje Secreto de su cuerpo ¿Que revela?* Editorial América, Panamá 1.990.
- 20.- MAGER, Robert. *Objetivos para la enseñanza efectiva*, Librería Editorial Salesiana, Caracas S/F.
- 21.- MINISTERIO DE LA DEFENSA. *Manual de Procedimientos Didácticos del Instituto de Altos Estudios de Defensa Nacional*, (I.A.E.D.E.N) S/F.
- 22.- MILO O., Frank. *Comunique su opinión y convenza en menos de 30 segundos*, Ediciones Grijalbo Barcelona 1.988.

- 23.- O'CONNOR, Joseph y SELMOUR, John. *Introducción a la Programación Neurolingüística*, Ediciones Urano. España 1997.
- 24.- PEASE, Alian. *El lenguaje del cuerpo, (Como leer la Mente de los otros a través de sus gestos)*, Sudamericana Planeta. Lito-Jet. Caracas 1.986.
- 25.- PEDROZA, Héctor. *Oratoria Moderna*, Edición del Ministerio de la Defensa. Caracas 1.976.
- 26.- PEDROZA, Héctor. *Metodología de Investigación, técnicas de comunicación y procedimientos dinámicos*, Ministerio de la Defensa. Caracas 1.976.
- 27.- PLATÓN . *Diálogos*, (3 tomos), Editora Nacional México 1.957.
- 28.- ROBERTS Dorothy M. *Como Trabajar con Grupos de Adolescentes*, Centro Regional de Ayuda Técnica. Editorial Diana, Colección Biblioteca para Director de Grupos N° 5, México 1.972.
- 29.- RICCI BITTI, Pío E. y CORTESI, Santa *Comportamiento no verbal y comunicación*, Colección Punto y Línea. España 1.980.
- 30.- ROSE, Homer C. *El Instructor y su Tarea*, Ediciones Troquel, Buenos Aires 1970.
- 31.- SAINT-EXUPERY, Antoine. *El Principito*, Fernández Editores México 1.958.
- 32.- SORENSON Roy. *Como ser un Miembro de Consejo o Comité*, Centro Regional de Ayuda Técnica. Editorial Diana, Colección Biblioteca para Director de Grupos N° 2, México 1.972.
- 33.- SULLIVAN Dorothea F. *Como Asistir a una Conferencia*, Centro Regional de Ayuda Técnica. Editorial Diana, Colección Biblioteca para Director de Grupos N° 9, México 1.972.
- 34.- WITTEMBERG Rudolph. *Como Ayudar a la Gente*, Centro Regional de Ayuda Técnica. Editorial Diana, Colección Biblioteca para Director de Grupos N° 6, México 1.972.
- 35.- DICCIONARIOS

El trabajo que, en su Segunda Edición corregida y aumentada, se propone a la consideración de los lectores, va dirigido a toda persona que necesite realizar presentaciones orales públicas. En este sentido, por cuanto que todo expositor responsable es, en principio, un investigador, se desarrollan una serie de temas de metodología de la investigación que generalmente se encuentran dispersos en gran cantidad de bibliografía sobre la materia, tales como la recolección, tratamiento y presentación de materiales; la organización de la exposición, los factores que contribuyen y dificultan la recepción del mensaje de la manera que más se acerque a la idea que se quiere comunicar. Se hace énfasis en los errores que se deben evitar para no convertirse en expositores indeseables, los aspectos a considerar por el expositor: objetivos, el auditorio, el tratamiento de la idea para convertirla en mensaje, el razonamiento, la demostración y sus errores. Así mismo se analizan los pasos para preparar el auditorio ante el cual se va a actuar: preparación, convocatoria y dirección de reuniones. Un aparte importante del trabajo, está dirigido al control del miedo escénico, las técnicas para sobreponerse a él y dominarlo. A diferencia de otras publicaciones, en este libro no se intenta suministrar herramientas para "eliminar" ese miedo, sino para dominarlo. Se parte de la base de que, lejos de ser negativo y vergonzante, es una manifestación de responsabilidad y auto-estima del expositor, y bien tratado, puede ser de ayuda. Se intenta suministrar elementos del dominio psicomotor, dirigidos a desarrollar destrezas corporales, fundamentalmente, la referente a la coordinación del lenguaje verbal con otros lenguajes y en particular con el corporal. El autor es Profesor Titular de la Universidad Central de Venezuela desde 1966 y ha trabajado en el campo de la metodología de la investigación y la epistemología. Ha venido dictando seminarios y talleres sobre estas técnicas en la Universidad y en otras instituciones del país y del exterior, por casi treinta años. Se graduó de Licenciado en Derecho Internacional en Moscú y de Abogado en la Universidad Central. Es autor de las siguientes obras: "Política Exterior de Países Socialistas", "El Tratado de Paz de Brest-Litovsk", "Geografía Universal en Cuadros Esquemáticos", "La Defensa de sus ciudadanos en Territorio Extranjero como Forma de Agresión", "La Detención Preventiva como Factor Criminógeno", "Análisis Crítico de los Conceptos de Democracia y Dictadura", "La Educación como Mercancía" y "El Panamericanismo a la luz del Derecho Internacional".