

## COMENTARIOS

### **Previsiones e imprevisiones la víspera y el mismo día de las exposiciones científicas orales**

### **Predictions and unexpected events on the eve and the same day of the oral scientific expositions**

**Lic. María Elena Jiménez Arias**

Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas, Universidad de Ciencias Médicas, Santiago de Cuba, Cuba.

### **RESUMEN**

Para garantizar una exposición verbal exitosa, es muy sensato tomar en cuenta algunos aspectos que pudieran atentar contra la consecución del principal objetivo, tanto antes (comidas o bebidas, desplazamientos, tipo de local y postura) como durante su ejecución (puntualidad, saludo, uso de usted o tú como tratamiento de cortesía y otros), las discusiones y las imprevisiones (visitantes inesperados, errores lingüísticos, lagunas mentales, movimientos involuntarios y repentinos, percances y misceláneas), pues solo así será posible, la mayoría de las veces, llevar a feliz término una disertación.

**Palabras clave:** oratoria, exposición verbal, disertación, conferencia científica, imprevistos en el discurso, auditorio.

### **ABSTRACT**

To guarantee a successful verbal exposition, it is very sensible to take into account some aspects that could attempt against the attainment of the main objective, either before (meals or drinks, displacements, type of place and attitude) or during their performance (punctuality, greeting, use of you or you in a polite way as courtesy treatment and others), the discussions and the unexpected events (unexpected guests, linguistic errors, mental lagoons, involuntary and sudden movements, accidents and miscellany), because just this way it will be possible, most of the times, take a lecture to a happy term.

**Key words:** oratory, verbal exposition, lecture, scientific lecture, unexpected events during speech, audience.

### **INTRODUCCIÓN**

Cualquiera puede hablar por hablar, como suele ocurrir en muy diversos ámbitos; pero hacerlo correcta y eficazmente constituye un arte que requiere estudio y dedicación; por ello, prepárese bien física, mental y emocionalmente, porque una baja competencia en las relaciones con los demás puede conducirle al fracaso. Más aún, debe alejar las ideas pesimistas y perturbadoras que a veces se acumulan peligrosamente en el subconsciente, derivadas del nerviosismo o la inseguridad,

porque los triunfadores nunca piensan en la posibilidad de perder y los oradores no tienen que ir en busca de la perfección para alcanzar el éxito. Recuerde que una actitud optimista significa, definida metafóricamente, que habiendo sufrido un infarto se dice que fue una corazonada, porque disertar en público es un acto de liderazgo que no debe rehusar, particularmente por miedo al "coco" de su niñez, que ya ni siquiera asusta desde hace tiempo a la población infantil contemporánea, inmersa en un contexto mucho más atemorizante: la red de redes.

Ahora bien, para tranquilidad suya, indague quiénes serán los asistentes a la reunión y qué les gustaría conocer, a fin de poder brindarles una información útil y amena; pero no se atemorice prematuramente ni sude la gota gorda por los detalles inesperados, pues las audiencias suelen ser comprensivas cuando algo sale mal, sobre todo, según Di Bartolo,<sup>1</sup> por problemas relacionados con *dificultades técnicas* (micrófonos mudos o con cables demasiado cortos para permitirle a usted moverse, proyectores de diapositivas que no encienden...), *cambio de planes* (su tiempo asignado fue reducido a la mitad o aumentado sin casi previo aviso, en el último minuto), *mala disposición del lugar* (muy grande o pequeño, demasiado caluroso o frío, con distracciones por ruidos y asientos incómodos) u *otro hablante que se anticipa* y expone aquellos aspectos que usted pensaba defender como sus mejores argumentos, entre otros.

De todas formas, si algún inconveniente de esa índole complica su presentación, no deje que la arruine por completo. Nada le dejará un sabor más amargo a cundeamor que haberse dado por vencido(a) ante cosas insignificantes y solubles.

Obviamente, las personas por cuya profesión o labor que desempeñan, se ven obligadas siempre o en oportunidades a compartir comunicaciones en público, se hallan más expuestas que otras a enfrentar contratiempos o circunstancias embarazosas inesperadas, que deben resolver con rapidez y creatividad para poder "sobrevivir" a sus efectos; sin embargo, salvo excepciones, habitualmente es posible imponerse a esas adversidades de forma airosa e incluso divertida. Por tales razones, con la intención de apoyarle, aquí se le ofrecen algunas pistas para que logre salir del laberinto de imprevisiones sin perder la paciencia o el aplomo.

Con todo, las soluciones son numerosas y generalmente personalizadas, pues cada auditorio es distinto al anterior; pero siempre hay ciertas recomendaciones y advertencias que pueden ayudar a resistir algunos momentos estresantes e incluso a evitarlos en determinadas ocasiones. Para comenzar, rechace el bufonesco *cantinflismo*, consistente en pronunciar palabras incoherentes y repetirlos como loro, volviendo una y otra vez sobre lo mismo sin ofrecer información concisa sobre el asunto, de donde se infiere que es imposible transmitir mensajes congruentes a los demás, si la persona encargada de comunicarlos, no los entiende. Mala cosa si resta importancia a su posición como comunicador(a) social o líder de opinión en ese momento, pues la audiencia hará todo cuanto esté a su alcance, todo, para recordárselo. Hará lo que sea.

Sabiendo eso, mientras se dirige al lugar de la intervención, trate de repetir para sus adentros aquella aseveración de Altamirano<sup>2</sup> en su interesante artículo sobre protocolo y ceremonial: "Un ambiente de respeto y comportamiento adecuado y profesional, contribuye a la consolidación de los valores compartidos." Dudarlo sería una locura.

## LA VÍSPERA

Levántese temprano, ejercite el cuerpo, respire profundamente y visualícese triunfante, escuchando los fuertes aplausos por su magnífica presentación; luego relájese y rezumando energía positiva por el buen resultado previsto, vístase con la ropa idónea para la ocasión y sobriamente, sin recargarse de accesorios u otros recursos complementarios,<sup>3</sup> de manera que realizados todos los ajustes, pueda salir con la palabra en ristre a conquistar a su público expectante.

A lo precedente se añade que puede resultar muy beneficioso desarrollar, unas horas antes de la disertación, alguna actividad física como correr, improvisar movimientos gimnásticos, jugar ajedrez..., aunque sea en solitario, pues ello coadyuva a controlar los nervios y las insensateces.

Si usted goza de buena salud, gran parte del éxito está garantizada. Cuando la persona que hablará ante un grupo de espectadores sufre odontalgia, jaqueca o cólicos, no logrará alcanzar con eficiencia su aspiración, pues el dolor lacerante o espasmódico le pondrá tan tensa y malhumorada, que solo deseará salir corriendo de aquel escenario, sin importarle la continuidad de su discurso.

Por otro lado, el cansancio afecta la memoria y la concentración, así que duerma lo suficiente la víspera de su exposición oral, pues en el rostro se notan la fatiga, la angustia, la inseguridad y el mal carácter, que constituyen indicios negativos del estado de ánimo; por consiguiente, en aras de dar ese paso al frente con decoro, sincronice las intenciones verbales y no verbales para atrapar el interés de su auditorio. Es muy importante que lo haga.

Debe ser un día sosegado, de modo que no se le ocurra ensayar su conferencia; pero si decide ignorar el aviso, seguramente creerá que ha olvidado el contenido del discurso y entonces tratará de memorizar lo que hasta ese momento no había aprendido literalmente y el estrés le producirá taquicardia con sudoración. Se supone que practicó en jornadas anteriores lo que iba a decir y fue consciente de su capacidad para socializarlo con otras personas; pero si en algo ayuda este comentario, es bueno que sepa que se sabe mucho más de lo que se piensa que se sabe, lo cual significa que todo saldrá bien tan pronto comience a hablar de aquello sobre lo cual le pareció que no sabía nada.

Se le advierte de nuevo que cuando tenga todo listo, deje de ponerse a prueba, porque practicar de más resulta tan calamitoso como no hacerlo, pues lo único que terminará logrando será que su presentación le hastíe y acabe aburriendo por extensión al público.

En esencia, basta con que usted tenga sobrados deseos de prepararse con todas las de la ley en la materia sobre la cual disertará, para que su discurso sea inteligible y aprovechable para quienes lo escuchen; pero cobrará más fuerza si a pesar de haberlo organizado meticulosamente, parece que lo está improvisando para ellos.

- Comidas y bebidas

Conviene comer varias horas antes de su comparecencia para que la digestión se realice tranquilamente, tratando incluso de que la comida sea ligera y nunca copiosa para impedir que se produzca una pesadez estomacal; pero si no está habituado(a) a ingerir alimentos en situaciones similares, ese día no altere en modo alguno sus

costumbres. De todas formas, no se replete ni permanezca en ayunas antes de su exposición y tampoco ingiera bebidas gaseosas o productos flatulentos, puesto que esa conducta puede condicionar la aparición de "ruidos" imprevistos en su estómago, en medio de la disertación. ¡Mucho cuidado!

Un inconveniente común es la boca reseca, lo cual puede producirse si ingiere o come algo salado antes de hablar a la audiencia, pero también si fuma o consume café, té y bebidas alcohólicas, pues todo ello tiende a irritar la garganta. Si le ocurre mientras habla, tenga siempre a mano un vaso con agua fresca o a temperatura ambiente (para precaver una súbita afonía), de la que tomará lentamente un sorbo para mojar los labios y luego, con calma, depositará el recipiente en su lugar; sin embargo, sería ideal haberla mezclado con jugo de limón (en cantidad que no le obligue a fruncir el entrecejo mientras la toma), toda vez que ese cítrico, por su sabor ácido, es uno de los mejores estimulantes de la producción de saliva. Usted puede llevar, previsoramente, un poquito de zumo en un frasco, por si las moscas...

En síntesis: la ingestión desmedida de café aumenta el nerviosismo, el consumo de alcohol aturde y la absorción de pastillas tranquilizantes adormece, de modo que cualquiera de estas sustancias puede causar reacciones imprevisibles cuando se encuentre en el escenario.

Hay quienes toman licor para disminuir la ansiedad, pero se relajan más de la cuenta y terminan sin saber qué deben decir, para qué y cómo. En tal sentido algunos oradores, no familiarizados con la bebida, quedan en un estado verdaderamente deplorable tras haberla consumido y otros incluso se presentan ebrios ante el auditorio, creyendo algo que siempre creen todos los borrachines: que nadie se percata de su condición.

El alcohol confunde la memoria, dificulta la dicción, produce sopor y distorsiona la percepción de la realidad. Una pequeña cantidad de este en la sangre, por mínima que sea, a veces lleva a "improvisar" y, por ende, a expresar hipótesis u opiniones de las que luego pudiera arrepentirse.

No ingiera estimulantes artificiales, pues los euforizantes suelen provocar exaltación con hiperactividad corporal, aumento en la velocidad de exposición (capaz de hacerle cometer vicios elocutivos o expresivos) e incluso olvido de conceptos o ideas en el cuerpo del discurso.

En resumen, el tabaco, las bebidas alcohólicas y los productos excitantes son malos para la voz, así como también las flores y los perfumes, aunque no se coman ni beban, al menos usualmente.

- Desplazamientos

Siempre que sea posible, rehúya desplazarse fuera de la ciudad, no vaya a ser que inconvenientes de última hora le coloquen a punto de sufrir un soponcio; pero si la intervención se efectuará en una localidad distante, diríjase al sitio desde la víspera (al menos trate de hacerlo) con vistas a amanecer ya en dicho lugar y poder descansar hasta el momento de su ejecución, puesto que si regresa ese mismo día pueden presentarse reveses de irritante desenlace (el ómnibus se retrasa, el auto no funciona, el tráfico se multiplica u otros).

En consecuencia, si resulta inevitable, viaje entonces con tiempo suficiente (nada de llegar con la lengua afuera) y, de ser factible, evite conducir algún vehículo para no

agotarse previamente. Reconozca que pensar en estas y otras variables no es todo, pero sí mucho.

### **Acerca del local para la disertación**

En cualquier tipo de actividad humana, las personas y el ambiente interactúan continua y dinámicamente; por ello se impone conocer con antelación los aspectos concernientes al lugar escogido para su encuentro con el público.

Según Ceballos,<sup>4</sup> si bien algunas características fijas del local (dimensiones, forma, ubicación, ventilación y iluminación) no pueden ser modificadas por el expositor, muchas veces los organizadores del evento tienen en sus manos la posibilidad de realizar las modificaciones necesarias para que el conferencista quede situado en el centro del estrado y cerca de los medios de proyección, para que no exista cableado colgante o redundante que ponga en peligro el funcionamiento de los equipos y la integridad física de quienes ingresen al salón cuando las luces hayan sido apagadas; para orientar la visión de los participantes hacia áreas alejadas de las ventanas (si las hubiere), por la capacidad distractora de estas y para garantizar que los asistentes al coloquio se encuentren cómodamente instalados.

Repasando lo expuesto en el párrafo anterior, quizás desee aceptar algunas de estas sugerencias, considerando que todo detalle, por simple que parezca, puede ser importante en la consecución de su empeño:

No confíe demasiado en que todo funcionará a la perfección (aunque finalmente así sea) ni desconozca la ubicación precisa del lugar de la conferencia en la edificación, aun cuando sepa la dirección exacta del inmueble. Es muy triste deambular por los pasillos en busca del sitio donde seguramente estarán esperándole para comenzar la disertación.

De hecho, si arriba al local del acto con tiempo de sobra, puede utilizar esa cobertura para comprobar que todo se halla en orden (mesa, atril, proyector, micrófono, luces y demás). Evite dolores de cabeza probando de antemano todo el equipamiento que usará en su exposición, si está a su alcance hacerlo, con el ánimo de verificar las compatibilidades de los programas informáticos (videos, animaciones u otros) que empleará como complementos. La garantía depende también del dominio previo del terreno que pisa.

Si existe una mesa en el escenario y piensa valerse de ella, no se recueste sobre la superficie ni ponga encima de esta los codos o antebrazos con las manos en el aire, pues si está nervioso(a), se verán temblar; pero tampoco las esconda debajo ni las asome por el borde. Es igualmente inadecuado dejarse caer de golpe sobre el respaldo de la silla.

Delimite un espacio de unos 20 centímetros entre el abdomen y ese mueble, sin hundirse en el asiento por temor al auditorio. Las piernas y pies deben permanecer relajados y nunca desparramados para mayor bienestar, pues no siempre se coloca un mantel que cubra la parte inferior de dicho objeto, por lo cual esas extremidades podrían quedar expuestas ante el público, en ocasiones mientras realiza movimientos raros y risibles.<sup>5</sup>

En el caso del atril puede apoyar las manos y brazos sobre su base e incluso tomarlo por las orillas para controlar el nerviosismo natural del momento.<sup>6</sup> Se recomienda

comunicar estabilidad emocional con una postura equilibrada y confiada detrás de ese soporte.

También llegar anticipadamente le permitirá ubicar dónde están los escalones, desniveles, luces, cables sueltos, interruptores, tomacorrientes y alfombras fácilmente deslizables, si fuera el caso; por tales razones, siempre que sea viable, inspeccione el sitio en compañía de la persona a cargo, a fin de mejorar las condiciones (si no las reúne) o buscar con tiempo otro local más conveniente.

Mire el espacio desde todos los ángulos y pregúntese qué sería lo peor que pudiera ocurrirle en aquel escenario (caída, tropezones, ruidos externos, voces en los pasillos...), resuelva mentalmente el problema hipotético y asuma el riesgo con valentía; pero debe tratar de mantenerse inalterable frente a cualquier situación imprevista. Sepa que los momentos difíciles desarrollan la capacidad de actuar y decidir.

Observe dónde están el pizarrón o la pantalla para proyectar sus diapositivas y el interruptor de la luz, por si en algún momento debe atenuarla.

Tenga una idea muy clara de cuál será el mejor lugar del estrado para dirigirse al público y recorra con la vista sus posibilidades de desplazamiento, puesto que a veces corriendo la mesa y retirando la silla se logra una mayor comodidad para moverse en dicho espacio, por citar un ejemplo.

Pida con anticipación lo que pudiera ser necesario durante el curso de su ponencia. No improvise situaciones que puedan resultar incómodas a última hora, teniendo en cuenta que en unos instantes no se consigue un cañón de proyección o un *mouse* inalámbrico, pues ni siquiera es fácil disponer de un pizarrón si no ha sido previsto.

De igual modo hay que considerar aspectos fuera de control como la hora de la exposición y el lugar, pues si está planificada para después del almuerzo, en un local caluroso y con sillas incómodas, el auditorio no prestará la misma atención que en horas de la mañana, en un salón con temperatura adecuada y asientos confortables. El contexto también cuenta para que la transmisión del mensaje se realice con calidad.

La luz debe darle sobre la cara, pues generalmente al público le gusta ver de cuerpo entero a quien tiene delante e incluso suele estirar el cuello para lograrlo, por lo cual ha de existir una iluminación generosa y complaciente, tanto en el área de exposición como en la audiencia, pues además de que el conferencista podrá tener contacto visual con los presentes, ellos dispondrán de un ambiente propicio para tomar notas o escribir, si así lo desean. No olvide que la parte más visible de un mensaje es tan importante como la audible.

En una conferencia donde el auditorio puede ver el rostro de los oradores, entonces sus integrantes "oyen" el gesto y la palabra, por lo que siendo así debe procurar que su semblante sea expresivo, aunque sin exagerar, pues los movimientos de los músculos faciales tienen un efecto comunicativo y contagioso.

Ubíquese en el lugar más estratégico del escenario, o sea, en el centro, puesto que es ahí donde convergen las miradas de los asistentes; pero tomando en cuenta que ello no podrá cumplirse cuando haya personas en torno a una mesa a sus espaldas, entonces colóquese a un costado, en posición diagonal, desde donde pueda ver fácilmente a todos los concurrentes y garantizar que ellos le vean a usted.

Si debe utilizar un pedestal con micrófono, sitúese detrás del aparato, acondicione el transductor acústico a la altura de los labios (a 2 dedos de distancia) y en esa posición hable sin sostenerlo ni moverlo de lugar, como a veces proceden algunos cantantes o declamadores; pero si se trata de un dispositivo de mano, tómelo con la izquierda y mantenga la derecha en posición vertical al lado de la pierna.

De igual forma, aunque se considere una advertencia recurrente, se le refresca la memoria al recordarle que si emplea una pizarra, escriba de izquierda a derecha, teniendo mucho cuidado de no dar la espalda al público ni hablarle a ese medio de enseñanza mientras lo hace. Cuando exista un presentador, su ubicación será el lugar que él ocupaba antes de usted dirigirse al escenario.<sup>7</sup>

No compita con los ruidos ajenos al local de la conferencia; pero si no puede lograr que estos sean mínimos, entonces colóquese en una posición a favor del aire y consiga un amplificador para su voz. Otras barreras físicas pueden ser las que median entre las personas, tales como distancias, paredes u objetos que dificulten el contacto visual. Sería magnífico que no existieran allí y en ese momento, que es cuando usted pretende sobresalir.

Las condiciones inapropiadas del lugar pueden hacer fracasar cualquier conferencia. El calor excesivo, los asientos incómodos y otros inconvenientes deben imponerle la necesidad de ser breve, pues su obstinación por decir todo el discurso en circunstancias tan desfavorables solo creará un estado de rechazo hacia el tema, hacia usted y hacia el organizador de la actividad, si es que los asistentes no pueden retirarse de allí por razones estrictamente disciplinarias.

No se sitúe delante de letreros, retratos, cuadros o fotografías ajenos al asunto, pues despiertan involuntariamente la curiosidad de los integrantes del auditorio. Cualquier elemento innecesario en el local para la disertación se vuelve foco de atención priorizada desde el momento mismo en que el interés decae por agotamiento de los participantes.

Si le permiten escoger el salón para su plática, solicite uno pequeño, pues es mejor tener a 60 personas en un espacio para esa cifra, que a 50 en uno para 100. Siempre preferirá que el público recuerde "una sala llena" durante su presentación que "una a medio llenar", de manera que para contribuir a que ello ocurra, trate de que no queden espacios vacíos en la disposición de los asientos, particularmente en los lugares delanteros.

Ofrezca a los asistentes la posibilidad de obtener la versión digitalizada de la conferencia o los aspectos esenciales del trabajo. Seguramente habrá muchos interesados en conseguirla, sobre todo si el tema es novedoso y de utilidad práctica.

- Los movimientos y la postura

Parafraseando el mensaje, en uno<sup>5</sup> de los tantos artículos consultados para elaborar este texto se aconseja muy oportunamente:

- Nunca empezar a hablar antes de estar listo(a).
- Prescindir de los medios audiovisuales en los primeros 30 segundos.
- Preparar una entrada de 30 segundos que solo le tome ese tiempo.
- No tratar de apresurar su acceso al salón de reuniones.

Al ingresar en el sitio de exposición, hágalo erguido y en sus 2 piernas (no en 4, como quizás quisiera hacerlo para sentirse más seguro sobre el piso). Manténgase con los pies un poco separados entre sí, uno ligeramente frente al otro para evitar que el cuerpo ondule hacia los costados; pero no en forma de compás abierto o de vaquero. Las féminas, sin embargo, no deben proceder de igual manera aunque vistan pantalones.

Evite los pasos cortos y acelerados, que denotan nerviosismo; o los largos, a grandes zancadas, que revelan ansiedad y desestabilización. Camine con firmeza, mesura y dignidad, sin arrastrar los pies. Hágalo mientras diserta: deténgase unos minutos a un costado y luego trasládese al otro, dado que esa sencilla estrategia no solo ayudará a la distensión, sino que hará el discurso más dinámico para los asistentes (durante esos movimientos, dirija el torso hacia ellos). Se sabe que hay oradores que se mueven entre el público, lo cual constituye un verdadero desafío a su temor coyuntural y un buen mecanismo para involucrar a sus integrantes, para lograr un determinado efecto con sus palabras o para obtener una mayor atención, sobre todo de aquellos que habiéndose "ausentado" mentalmente, volverán a la realidad ante su perentorio acercamiento.

No obstante, en el caso de la mujer, mover exageradamente los brazos y otras partes del cuerpo resulta muy poco elegante.

Por mucho que le satisfaga, no se balancee hacia adelante y atrás o salte sobre los talones. Tampoco mude el peso de un pie a otro, como hacen los caballos cansados, ni se recueste contra la pared porque teme precipitarse dentro del hueco que su involuntario pánico por tener que dirigirse a la audiencia, ha cavado delante de usted.

Su propia posición ante del auditorio transmite mensajes aparentemente implícitos o sugeridos:

- Permanecer de pie en el centro del estrado: autoridad.
- Mantenerse sentado en un lateral del escenario: sencillez.
- Estar quieto cuando mencione los puntos principales: penetración mejor del mensaje en las mentes de los participantes, al dejar de ser su cuerpo inestable un motivo de distracción.
- No moverse sin ton ni son o pasearse de ida y vuelta bastante a menudo delante del auditorio: evitación de una ilusión óptica pendular que pueda adormecer a los oyentes pensativos o agotados.

## **EL DÍA DE LA DISERTACIÓN**

Trate de evitar la cercanía de personas agitadas e iracundas y las discusiones inútiles, así como pronunciar alguna que otra frase que llegue por sí sola a los labios, sin haberla controlado. ¿Ya le ha ocurrido?

- La puntualidad

Un aspecto muy importante: no sea impuntual. Esfuércese por hacer las cosas a su tiempo y arribar a los sitios convenidos en el horario señalado. Según Napoleón Bonaparte: "La hora es la hora... cinco minutos antes de la hora, no es la hora... cinco



minutos después de la hora tampoco es la hora". Este famoso estratega militar admitía que podía perder una batalla, pero nunca un minuto, pues el combate se recuperaba, pero el tiempo jamás.<sup>8</sup>

Si quiere impactar grandemente con su puntualidad, preséntese a la hora exacta, pues muchos de los presentes mirarán su reloj y notarán la exactitud. También puede llegar un poco antes (15 o 20 minutos) y permanecer en los alrededores hasta el justo momento de entrar en el salón, puesto que una persona responsable siempre procura estar en el lugar con tiempo suficiente para solucionar cualquier percance, como ya se dijo. Mejor aún: si usted se anticipa, puede dar la bienvenida a los asistentes, saludar a los conocidos, escuchar algunas de sus expectativas... Se sentirá como en familia cuando empiece a dictar su conferencia.

Se impone aprender el valor de ser puntual, porque llegar siempre tarde a cualquier encuentro o actividad, constituye un comportamiento irrespetuoso hacia las demás personas presentes; un hábito desconsiderado e imperdonable que le resta autoridad y prestigio. Los expositores son dueños de su tiempo, pero no del ajeno; por ende, si usted pertenece al grupo de los morosos, comience hoy mismo a tratar de borrar esa faceta negativa de su personalidad.<sup>9</sup>

Básicamente, la puntualidad es una actitud humana que suele ser considerada como la virtud de coordinarse cronológicamente para cumplir una labor requerida o satisfacer una determinada obligación antes o en un plazo previamente establecido, de donde se colige que retrasarse sin una razón plenamente justificada, equivale a insultar a los integrantes del auditorio y a demostrar falta de carácter, orden, eficiencia y planeación de las actividades concertadas, pues quien comienza después del momento previsto, por lo general finaliza a destiempo.

No olvide que si una gran parte de la audiencia ha llegado temprano, por respeto a sus miembros debe comenzar a exponer lo más pronto posible, sin aguardar por aquellos que hacen su entrada tardíamente, excepto en el caso de que se espere a una persona muy importante.

Tampoco es justo hacerles partícipe de sus dilemas personales, familiares o laborales si llega retrasado a su exposición, porque cada integrante del auditorio debe también tenerlos y ese no es obviamente el mejor espacio para exponerlos o debatirlos, desviando la atención de unos, irritando a otros y acortando el tiempo de la presentación verbal. Recuerde que las personas a quienes habla, están cien veces más interesadas en sus necesidades y dificultades que en las ajenas; por tanto, no confunda su papel de comunicador(a).

En consonancia con ello, rehúya ofrecer explicaciones por su demora (de haberse producido) y comience a disertar de inmediato, pues con certeza muchos de los oyentes afrontaban problemas ese mismo día, quizás mayores que los suyos y evitaron retrasarse. Los allí reunidos quieren escuchar lo que tiene que decirles, no juzgarle; por ello permanecieron en sus asientos, confiando en que usted vendría a dirigirles la palabra. Conforme a lo expresado, sabiendo que por muy sólidos que sean sus argumentos, algunos dudarán de su veracidad o magnitud, ello valida el criterio de que es mejor admitir las posibles conjeturas de los asistentes, que dejar que pongan en tela de juicio lo que realmente ocurrió. Tenga por seguro que la persona encargada de invitarle, informará a los presentes la razón de su tardanza.

Antes de comenzar, respire profundamente para calmar la tensión y disminuir sustancialmente la excitación típica del momento. Hágalo varias veces. Llene esos pulmones con una provisión adicional de oxígeno, pues se ha demostrado que una buena oxigenación del cerebro, facilita la reflexión y agiliza la operación de la memoria. Luego mire a los oyentes y permita que ellos le miren a usted.

Seguidamente inicie su disertación con entusiasmo y confianza en su desempeño. Hable con buen volumen y póngale pólvora a la voz. El resultado será inapreciable.

- El saludo

Cuando no se cuenta con moderador o la persona responsable de la actividad tampoco está presente en ese momento, el orador (u oradora) debe comenzar con el saludo correcto, que en sentido general puede ser: *Señoras y señores, Amigas y amigos...*

Si le acompaña un invitado distinguido, es obligatorio incluirle en el saludo, mencionando su nombre y cargo, así como también si se encuentra representando una organización o institución determinada, entre otros aspectos que considere preciso mencionar.

Cuando asistan espectadores importantes, podría referirse a ellos como sigue: *Estimado Presidente o Primer Secretario, otras autoridades presentes, señoras y señores...*

Asimismo, si la persona presentada posee un título de carácter permanente (doctor, profesor, licenciado u otro), este se antepone al nombre o apellido: *Lic. María Elena Jiménez*; pero si es un cargo de índole transitoria (ministro, directora, jefe de departamento u otro), se coloca después: *Fulano de tal, editor académico...*

El conocimiento y la práctica de las normas sociales protegen al individuo de situaciones embarazosas o ridículas.

- El tratamiento de cortesía

La cortesía está directamente relacionada con las condiciones lingüísticas y contextuales donde debe manifestarse, lo cual significa que es resultado del contrato conversacional que se establece entre hablante y oyente en una situación de comunicación específica,<sup>10</sup> de donde se deduce que cada lugar o momento requiere una forma de actuar adaptada a las circunstancias y que particularmente en esta deben prevalecer las muestras de amabilidad y consideración hacia los presentes, pues según lo aseverado en un conocido refrán: "Buenos modales juntan caudales y abren puertas principales".

Ante un auditorio, muchas de las normas que suelen regir el tratamiento de "tú" y "usted" se supeditan a su valoración del tipo de público que tiene delante: *¿Son más jóvenes que usted? ¿Desconocidos? ¿Se dirige a estas personas de un modo afable en otros contextos?* Las respuestas a esas preguntas pueden definir cómo dirigirse a ellos sin pecar de excesivas libertades en su trato.

De todas maneras y antes de establecer las regulaciones básicas del uso de una u otra forma, un buen consejo consiste en utilizar el tratamiento impersonal o incluirse entre los miembros de la audiencia con el simple empleo del pronombre "nosotros", que es también un modo eficaz de hablarles con respeto.

La Real Academia Española de la Lengua<sup>11</sup> establece que cuando se hable a una colectividad en la que hay individuos a los que se tutea y otros a los que no, debe privilegiarse la fórmula de cortesía (en este caso el empleo de *usted* o su plural), aunque en la práctica ello depende de la confianza que se tenga con todos los asistentes en general.

- Usted o tú

Con los matices que pueden caracterizar a los diversos usos hispánicos, el pronombre *usted* se utiliza en español normativo para mantener una distancia en el trato, bien por desconocimiento del interlocutor o por respeto hacia personas de más edad o estado superior (jefe u otra jerarquía); en cambio, se emplea *tú* cuando existe familiaridad con los componentes del auditorio o como muestra de igualdad o proximidad personal en el trato con amigos e incluso con desconocidos coetáneos o con los cuales se tiene algún vínculo social o profesional (entre profesores, médicos u otros).

El vocablo *usted* (de donde se deriva la palabra *ustededeo*, utilizada popularmente, pero no incluida en los diccionarios de habla hispana) constituye una expresión de reconocimiento, consideración o tributo y da la impresión de distancia; la palabra *tú* remite a cercanía, conexión muy estrecha o complicidad generacional.

Utilice *usted* comúnmente cuando deba dirigirse:

- A personas desconocidas.
- A las personas que le acaban de presentar.
- A personas o autoridades de rango superior al que usted ostenta.
- A personas de igual o similar nivel que el suyo, que pertenezcan a otra entidad y con las cuales no tiene mucho trato.
- A personas con las que no mantiene relaciones directas, aunque sean de una esfera laboral o profesional inferior a la suya.
- A las personas mayores de edad.
- A personas con quienes comparta una gran amistad, pero cuya jerarquía le indique la pertinencia de no mostrar esa camaradería en público.

El tuteo es un tratamiento familiar y su uso debe ser cuidadoso, por lo cual se recomienda utilizarlo cuando hable:

- A compañeros de estudio o trabajo que se corresponden en edad y rango con el suyo, aun cuando acaben de conocerse.
- A personas unidas por lazos muy estrechos de hermandad, que así lo soliciten.
- A personas que después de cierto tiempo de conocerse, insistan en que las trate siempre de *tú*, lo cual no significa evadir las muestras de respeto convenientes.

Entre los jóvenes es correcto el tuteo en casi todas las ocasiones, pues tienden a practicarlo desde el primer encuentro, incluso si es con motivo de una relación profesional. También se observa generalmente entre personas de la misma profesión

u oficio, entre las cuales no existe una diferencia notable de edad, categoría o posición.<sup>12</sup>

Pronuncie correctamente los nombres o apellidos de los asistentes, así como también la identificación de lugares o instituciones que por determinadas causas mencionará en el transcurso de su presentación. Si pertenecen a otros idiomas que no domina, asesórese con quienes sepan cómo citarlos perfectamente o, en caso contrario, busque otra manera para referirse a estos. Nada resulta más temible que alguien rectifique en público un error de esa naturaleza, pues a partir de ahí corre el riesgo de que algunos de los oyentes solo presten atención a sus palabras para escuchar un nuevo equívoco, si es que se produce; y por la misma razón usted puede ponerse tenso o nervioso, tratando de evitarlo, pero ese grado de estrés mantenido quizás le lleve a errar nuevamente y ello se convierta en un temible círculo vicioso. ¡No se someta a esa tortura del Medioevo por obviar un detalle tan simple como el de aprender a decir bien lo que bien debe ser dicho!

Tampoco llame a determinado integrante del auditorio por su alias, si lo tuviere, salvo excepciones, como en el caso de algunos apelativos muy bien aceptados (sirva como ejemplo el escogido para nombrar al célebre escritor, ya fallecido, Gabriel García Márquez: el Gabo); pero sin abusar de su empleo.

En suma, las características generales de los oyentes son decisivas para que usted apele a un estilo comunicativo dado, considerando que los excesos de familiaridad pudieran molestarles y los de formalidad impedirles comprender el mensaje.

### **Otras oportunas indicaciones**

Será una estupenda idea proporcionarles de antemano la duración de su discurso, porque así los oyentes podrán realizar sus ajustes mentales para "soportarle" durante ese intervalo, si en verdad fuese usted inaguantable o el asunto insípido; pero nunca se extienda más de lo acordado, pues se conoce que una idea corta no debe durar más de 15 minutos de exposición y una más amplia alrededor de 45, después de lo cual es muy probable que comience a perderse la atención. Solo cuando se trata de una audiencia madura o previamente avisada, los tiempos pueden ser mayores, pero aun así conviene dar descansos cada 2 horas con algún refresco, té o café para reanimar un poco.

Nunca inicie su discurso con el adverbio negativo NO. Usarlo hará que muchos de los presentes crean que usted aspira justamente a lo contrario; por ejemplo, si les dice: *No he venido aquí a convencerles acerca de ...*, *No pretendo atiborrarles de datos o informaciones...*, casi siempre la concurrencia verá en ello maniobras manipuladoras, aunque no haya sido esa su intención. Sea siempre positivo(a) en los comienzos y logrará retener, cuidar y recrear el buen ánimo de sus oyentes.

Aunque las tenga a flor de labios, no se estrene con excusas como estas u otras similares: *No vean en mí a un(a) orador(a) consagrado(a) ...*, *No estoy preparado(a) para hablar en público...*, pues seguramente la mayoría de los integrantes de la audiencia se preguntarán consternados: *¿Y entonces a qué vino? ¿Cómo pretende continuar?* Estimule la curiosidad de los asistentes con frases introductorias y no piense en otra cosa que no sea en cautivarles desde que articule los primeros sonidos en su cavidad bucal. Si lo consigue, después todo irá fluyendo con rapidez y armonía. Tampoco emplee frases del estilo: *Como siempre digo...*, pues se pensará que usted repite lo mismo ante todos y en todos los casos.

Hay quienes principian su discurso con preguntas (que esperan respuesta o no, pero permiten ubicar el asunto en tiempo y espacio), fábulas, ejemplos oportunos, citas o aforismos pertinentes, puntos de contacto entre el orador y el auditorio, definiciones de términos... La forma puede variar, pero el contenido es siempre el mismo: llamar la atención y despertar el interés.

No inicie su disertación hasta lograr un completo silencio en la sala, ya sea esperando discretamente por la cortesía de su auditorio o sencillamente inquiriendo: *¿Estamos listos para comenzar?* Escoja las palabras que prefiera, pero no se dirija a los demás mientras haya ruidos en el ambiente, pues de ahí a la bulla y de esta al escándalo se llega en un santiamén. Entonces resultará casi imposible restablecer la calma sin perder la compostura, es decir, sin emitir alaridos de guerra para entrar en batalla. No es saludable llegar a tales extremos justamente ese día.

Fernández <sup>13</sup> aconseja que cuando escuche un murmullo desde el final del recinto, en tono alto pregunte con cara de incertidumbre:

- *¿Se escucha bien lo que estoy explicando?*

A lo que suele responderse afirmativamente y con rapidez por los murmuradores, sorprendidos *in fraganti*. Entonces añada para cerrar con broche de oro:

- *Lo digo porque desde aquí también se escucha perfectamente lo que están hablando entre ustedes.*

Luego de esa aclaración, seguramente el mutismo será absoluto.

## **LAS DISCUSIONES**

Cuando la única alternativa plausible es ganar la discusión durante el uso de la palabra, no se favorece el intercambio enriquecedor de visiones, se acaba con las buenas ideas, se afectan las relaciones humanas, se transforman las sonrisas en muecas y se llega a convertir el escenario en un verdadero campo de hostilidades.

Durante el desarrollo de una disertación se pueden tener apreciaciones diferentes sobre un mismo asunto, pero siempre debe tolerarse lo que otra persona sea capaz de presuponer, sentir o exteriorizar.<sup>14</sup> Trate de ser indulgente con lo que otros piensan, aunque sea todo lo contrario de lo que usted cree, puesto que así estará en consonancia con una expresión atribuida erróneamente<sup>15</sup> a Voltaire, pero que se ajusta muy bien al caso: *Estoy en desacuerdo con lo que dices, pero defenderé hasta la muerte tu derecho a decirlo.*

No cometa el error de sostener una postura que provoque controversias y subraye que siendo solamente su punto de vista (cuando en realidad se trate de un asunto cuestionable o subjetivo), podrían debatirlo en otro momento y lugar.

Reconozca que las discusiones se efectúan sentados a la mesa de negociaciones. Las personas inteligentes y educadas no rivalizan con violencia en el marco de un auditorio, como proceden penosamente algunos políticos o senadores, porque ese arrebató público solo conduce a crear un clima de menosprecio e incomunicación entre las partes y el conflicto suele quedar sin solución. No polemice, simplemente escuche.

Repítase una y otra vez para sus adentros: *Mientras más avanza una querrela, más retrocede la verdad*. Nadie puede dar la mano con el puño cerrado sin buscarse problemas.

Tampoco se atrinchere en su posición de disertante para criticar duramente los argumentos expuestos por el público e inicie una porfía que termine crispando aún más los ánimos por enfrentar abiertamente criterios antagónicos.

Una exposición verbal no debe ser marco de referencia para una discordia acalorada. Muchas veces basta con prestar a los asistentes la atención debida para ganarse su estimación y respeto, aunque en esencia continúen discrepando; pero no allí. En todo caso, el hablante debe considerar que la reacción contraria de una persona concreta, no tiene por qué ser una opinión generalizada en su contra.

Pero algo es innegable: insistir en mantener una trifulca inútil que rebase los principios éticos establecidos, tiende a obstaculizar la interrelación posterior con los miembros de la audiencia; sin embargo, la flexibilidad de uno de los contendientes dentro de límites permisibles y razonables puede borrar todo vestigio negativo de la incongruencia. Según Carnegie: *Peleano no se consigue jamás lo suficiente, pero cediendo se consigue más de lo que se espera*.<sup>16</sup>

Es posible cuestionar en un plano amigable, con un lenguaje donde primen las buenas maneras de socializar. Por muy divergentes que sean los criterios, podrán exponerse las diferencias conceptuales si se mantiene la calma, pues cuando se contradice exaltadamente un argumento, se pierde el control sobre sí mismo(a) y no puede analizarse bien lo que se dice ni se logra preparar adecuadamente la respuesta; por ende, cuando un intercambio de conocimientos deja de ser afable, lo mejor es desviarlo hábilmente hacia otro tema de interés.

Respetar la opinión ajena no equivale a reconocer que es más justa que la propia. Un discreto silencio o una sonrisa amable acompañada de una frase cortés, aunque no se comparta ese discernimiento, resulta mucho más elegante que una airada polémica o expresión intempestiva ante sus oyentes. Deje la furia de titanes para una película de aventuras.

En virtud de ello y a prueba de todo, no se altere aunque le asista la razón (parece difícil, pero se logra), pues cuando a pesar de la discordancia generada permanece sin romperse la coherencia discursiva, usted demuestra una capacidad particular para la comunicación, sobre todo si no pretende aparentar más de lo que verdaderamente conoce ni tiene la osadía de entablar litigios sobre contenidos que no domina.

Aunque no es habitual que ocurra, puede suceder que una persona del público le increpe con dureza en mitad de la conferencia, interrumpiendo su disertación, en cuyo caso debe rogarle que espere hasta el turno de las preguntas para exponer sus consideraciones, como les propuso inicialmente a todos; pero si aún después del recordatorio se empeña en continuar con su desafuero, indíquele gentilmente que abandone el salón y ofrezca disculpas a los presentes por la molestia causada.

Usted debe consentir las objeciones en el apartado previsto para realizarlas, pero no que se le falte al respeto mientras habla a los espectadores, pues permitirlo le colocaría en una situación muy desairada y le haría perder autoridad ante la concurrencia. En momentos tan delicados y desagradables, evite responder a la

diatriba del provocador con ironía o desprecio, a fin de no darle el más mínimo pretexto para que persista en su actitud irreverente.

Por fortuna, en circunstancias de esa índole, la mayoría de los asistentes suelen reaccionar a favor del orador (quien ha sido verbalmente agredido), aun cuando algunos de ellos discrepen también de los razonamientos del disertante.

De igual manera, si en la sala se produce un ambiente tumultuoso, debe solicitar a la audiencia que se tranquilice; pero si su llamado no surte efecto, suspenda la intervención durante unos minutos y abandone el estrado mientras espera que las aguas vuelvan a su cauce. Si el alboroto se prolonga, dé por concluida la actividad. En consecuencia, para desarrollar armoniosamente una exposición verbal,<sup>17</sup> es muy importante que el emisor tome en cuenta los siguientes elementos:

- Ser tolerante respecto a las diferencias.
- No subestimar al otro o los demás.
- Evadir la tendencia al monólogo y la monotonía.
- No burlarse de la intervención de nadie.
- Evitar los gritos para acallar al interlocutor.
- Hablar con seguridad y libertad, sin temor a la censura.
- Acompañar las críticas con propuestas.
- Oír atentamente al interlocutor para responder de forma adecuada.

Independientemente de la estrategia que pretenda seguir, siempre medite acerca de cómo la contraparte (por llamarla de alguna manera) podría rebatir lo que explique o comente al auditorio. Pensando previamente en esa posibilidad, prepare respuestas breves con frases cortas y retóricamente fuertes, dirigidas a contrarrestar los argumentos que seguramente esgrimirá quien aspire a ridiculizarle o abusar de su benevolencia, pues toda persona sensata y de buena voluntad conoce que ese no es el contexto indicado para dirimir desacuerdos o crear un clima desapacible y hasta desafiante a su alrededor para sobresalir, si esa fuera su intención, porque entonces habría mucho de deshonestidad y perjurio en la conducta de su "contrincante".

Cabe finalizar estos comentarios con las sabias palabras de Marco Tulio Cicerón (106-43 aC), escritor, orador y político romano, citadas por Hormazábal<sup>18</sup> y aquí reajustadas por conveniencia: *Nada resulta más atractivo en un hombre (o una mujer) que su cortesía, su paciencia y su tolerancia, porque la necedad es la madre de todos los males.*

## **LAS IMPREVISIONES**

- Los visitantes inesperados

Si usted está haciendo uso de la palabra y de repente entra en la sala una personalidad o alguien muy importante en ese momento por el cargo que ocupa o la actividad que desarrolla, cese de hablar y diga que usted es una persona muy afortunada, porque acaba de sumarse al auditorio...(mencione de quién se trata) o, si lo desea, exprese que nunca una interrupción le ha causado tanto halago y bienestar... o que esa situación imprevista ha sido la pausa que necesitaba hacer en la conferencia y no sabía cómo...

Por el contrario, si usted forma parte de los organizadores del encuentro o siendo un integrante del auditorio quiere apoyarles ante la irrupción en el local de una figura muy

conocida, pero inesperada y cuya aparición coincide con la anécdota, testimonio o discurso de quien está disertando en ese instante, es incorrecto hacerle callar o detener abruptamente su exposición para presentar al recién llegado (con lo cual usted actuaría de igual forma que quien le antecedió), pues sencillamente deberá ponerse de acuerdo -- tan deprisa como pueda -- con 2 o 3 colaboradores para comenzar a aplaudir en cuanto el ponente (o la ponente) diga algo jocoso o enfático. Los restantes miembros de la audiencia lo harán también y luego de ello será muy fácil anunciar a quien entró de improviso, con posible prolongación de las ovaciones, para seguidamente continuar escuchando a la persona que hablaba antes de la alteración. Puede estar seguro(a) de que se trata de una jugada maestra, donde todos los participantes quedan conformes con el resultado de la partida.

Si un alto funcionario o figura pública interrumpe sorpresivamente su presentación al entrar de pronto en la sala donde usted está exponiendo, no se preocupe en absoluto. Los integrantes del auditorio se pondrán inmediatamente de pie mientras aplauden y todo fluirá sin tropiezos de forma espontánea, luego de lo cual usted podrá seguir hablando, ya sea porque el (o la) visitante se retire o porque le inste a proseguir su conferencia. Espere y verá cómo la situación se resuelve a expensas de otros.

No obstante, si la persona recién llegada decide dirigir algunas palabras a los presentes, pero se extiende mucho más de lo esperado, observe los rostros de quienes conforman la audiencia y valore entonces si resultaría prudente retomar el hilo de su exposición cuando ya termine de hablar el visitante; pero si nota cansancio, tedio o desesperación en los asistentes, agrádzcales por su presencia y despídase sin más preámbulos, asegurándoles que posiblemente volverán a encontrarse en otra actividad similar. La mayoría de ellos se mostrarán aliviados por su decisión y habrá incluso quienes casi corran hacia la salida, temiendo que usted pueda arrepentirse de repente y solicitarles que regresen al salón, pues recuerde que el auditorio habrá recibido casi 2 conferencias en el espacio de una y que esa modificación del orden del día puede tener determinadas consecuencias en sus interlocutores.

- Los errores lingüísticos

Las personas aprenden 10 veces más de sus gazapos que de sus aciertos.<sup>19</sup> Así, cuando se equivoque al decir alguna palabra, un nombre propio o un dato importante, si el error se limita a un cambio u omisión de letra (por ejemplo, *Pero* por *Pedro*), continúe como si nada hubiera ocurrido, pues no todos se percatarán del fallo, habida cuenta de que muchas veces las 'trabas lingüísticas' son apenas detectadas por la audiencia; sin embargo, cuando la incorrección resulte demasiado notoria, discúlpese y rectifíquela, pero no se detenga. Todos saben que errar es de humanos.

Tampoco retroceda para enmendar un equívoco que pueda generar algunas risas ahogadas en los asistentes, pues será mejor que reine un momento de incertidumbre en torno a lo que se dijo, a que ellos tengan la certeza de que se dijo incorrectamente. No les dé tiempo ni oportunidad para que se burlen, aunque la pifia pueda prestarse para que lo hagan en expresiones como las siguientes, entre otras:

- ¡Sigamos el ejemplo del *legrado* (debió decirse *legado*) de las precursoras!
- ¡Reciban los concursantes el merecido reconocimiento *anal* (debió decirse *anual*) por su obra premiada!

- Las lagunas mentales



Si se queda inesperadamente en blanco, porque eso le ha sucedido incluso a expositores estelares, tosa 1 o 2 veces con moderación y acto seguido discúlpese; esa breve pausa "forzada" podrá hacerle retomar el hilo del discurso, pero si el corto dramatizado no surtiese efecto, seguramente dispondrá de algún otro recurso en ese momento (diapositiva, tableta...) para continuar hablando, aunque no sea sobre aquello que momentáneamente ha olvidado, pues solo usted sabe lo que le ha ocurrido. Siga adelante con naturalidad, como si tal cosa, porque si pierde el control y entra en pánico, todos sabrán entonces que algo ha salido mal.

Tanto usted como otros muchos se hallan expuestos a sufrir una laguna mental, porque esa eventualidad no es privativa de los principiantes o inexpertos en la oratoria, puesto que aun la persona más preparada y experimentada en el arte de hablar a los demás con elocuencia, pierde alguna vez la continuidad de la charla y debe apelar a sus mejores recursos nemotécnicos para recuperar la línea expositiva. La solución consiste en respirar hondo, tomar un sorbo de agua, mirar a los oyentes, sonreír y preguntar: "... ¿Por dónde iba?". Seguramente el auditorio responderá a su interrogante, pues más que el hecho de que haya perdido repentinamente la memoria, lo que ellos valorarán, al menos la mayoría, será su habilidad o intrepidez para salir del trance.

El público desconoce lo que usted va a decir, dado que no tiene el texto de la disertación en su poder; por tanto, si olvida comentarle algún aspecto, no lo sabrá. Los asistentes evalúan lo que se dice, no lo que no se dice.

- Los movimientos involuntarios y repentinos

Ante un acceso de hipo, estornudos o tos, abandone la sala y espere afuera hasta que desaparezca por completo. Si lo consigue, retorne al lugar que le fue asignado para su conferencia y agradezca al auditorio por su permanencia y comprensión ante el imprevisto; en caso contrario, solicite al coordinador de la actividad que dé por finalizado el encuentro y garantice la ejecución de otro similar sobre el mismo asunto, en una fecha que se avisará oportunamente. Todos entenderán la razón, puede estar seguro(a) de ello.

- Los percances

En ocasiones surgen contratiempos durante la disertación, que se impone solventar sobre la marcha y ante los cuales debe reaccionar con naturalidad, pues el público es fraterno y se hace cargo de la situación, sobre todo si usted permanece ecuánime (recuerde que la crispación suele ser contagiosa). Entre esos azares figuran, por describir los más comunes:

- Si se derrama el agua del vaso que han colocado para usted sobre la mesa o el atril, salvo que humedezca sus notas – si las tiene – o amenace con hacerlo, no intervenga en absoluto para tratar de resolver el problema. Olvídense de escurrir el líquido con la mano o de absorberlo con su pañuelo; alguien se ocupará de secar lo mojado de inmediato o después, pero en ese momento ha dejado de ser asunto suyo.

A tales efectos, reste importancia a lo acaecido con un comentario de carácter popular, por ejemplo: *Agua que no has de beber, déjala correr...* O con un enfoque similar, a su estilo. De todas maneras, la mayoría de las veces se soluciona tan rápidamente la dificultad, que ni siquiera es preciso referirse a su ocurrencia.

- Prepare 2 versiones de su conferencia (una larga y otra corta) por si a última hora le advierten que debe reducirla o aumentarla, aunque sin dudas podrá prolongar su intervención improvisando preguntas y respuestas.
- Cuando alguien que le antecedió en el uso de la palabra, expuso aquellos puntos de vista con los cuales usted pensaba impactar a la audiencia, aclare lo sucedido sin poner cara de mal talante; sencillamente abunde sobre otro elemento clave y acorte su presentación. Eso le ha ocurrido a muchísima gente, así que no valore su caso como algo excepcional ni lo atribuya a la "mala suerte" pronosticada en su horóscopo.

- Las misceláneas

En lugar de utilizar la irritante muletilla *¿Me entiende?*, como si los integrantes del auditorio tuvieran un bajo coeficiente intelectual y hubiera que estar comprobando continuamente su nivel de captación, mejor pregunte – como solía hacerlo un conocido profesor santiaguero de cardiología pediátrica--, como se afirma en el artículo de Peña<sup>20</sup> sobre este médico ya fallecido: *¿Me hago entender?* De esa manera pudiera interpretarse que si alguno de los asistentes no comprende algo sobre aquello acerca de lo cual está disertando, es porque usted no logra comunicar claramente sus ideas, aunque sepa que sí. En tal sentido, ceder terreno es a veces tan importante como ganarlo.

No "regañe" o diga alguna expresión desagradable a quien abandone el salón mientras usted se encuentra disertando, pues hay muchas aceptables razones que pudieran justificar esa salida antes de tiempo de cualquier persona integrante del auditorio; pero como quizás una de estas podría ser que su conferencia es muy poco interesante o que usted no clasifica como buen comunicador, mejor no averigüe y deje que se marche en paz, porque le asiste todo el derecho de hacerlo. Además, ¿de qué se queja? Al menos se tomó el trabajo de acudir a su exposición y permanecer allí, escuchándole, hasta determinado momento. ¿Cuántos quizás de sus amigos o allegados debieron haber ido para apoyarle y en cambio no fueron? Piense en eso sin parcializarse tanto con su ego.

Cabe aquí citar lo enunciado jocosamente por Fernández<sup>13</sup> al respecto: *"No me preocupa en absoluto cuando uno se levanta y se va. Lo que me da miedo es cuando se levanta y viene hacia mí"*.

El habla es la materialización individual de los pensamientos, que se manifiesta de acuerdo con el estilo de cada persona; pero esa particularidad no significa que aunque la comunicación oral admita algunas muletillas para conseguir un cierto énfasis, redundancias, reiteraciones, saltos ingeniosos de un tema al siguiente, onomatopeyas, oraciones inconclusas, omisiones u otros recursos lingüísticos, usted se aproveche de ello en detrimento de la creatividad, porque a veces se hace tan mal, que tratando de enmascarar lo que alguien dijo para que parezca propio, se sustituyen inadecuadamente los elementos de una frase hecha muy conocida y en lugar de limitarse a repetir: *se juntaron el hambre y las ganas de comer*, como se utiliza habitualmente en la idea original, se acuda a la sinonimia para expresar: *se unieron el apetito y el deseo de ingerir*. De ese modo será muy fácil lograr que muchos de sus oyentes bajen la cabeza para esconder una carcajada. ¡Nada de eso! Traiga siempre a colación, en su mente, aquellas 15 palabras de la autoría de Mark Twain, escritor y

periodista norteamericano: *Es mejor tener la boca cerrada y parecer estúpido, que abrirla y disipar la duda.*

El miedo a hablar en público, las situaciones imprevistas o incómodas que obligan a improvisar, la composición de la audiencia u otras intimidaciones, la mayoría de las veces subjetivamente creadas, son fuente de inhibiciones, inquietudes, titubeos o carencias dialécticas que deben y pueden superarse para evitar insuficiencias oratorias muy difíciles de olvidar;<sup>5</sup> pero para ello debe comprometerse a triunfar por encima de todas las amenazas o malos ratos, pues siempre será demasiado pronto para rendirse y es muy reconfortante pensar que muchos de los oyentes han aprendido a valorar a las personas por sus aciertos y no están, como lamentablemente algunos (por suerte los menos) a la expectativa de sus erratas.



Recuerde:

“El desertor nunca gana. El ganador nunca deserta”.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bartolo I di. Manejo de imprevistos [citado 23 May 2016]. Disponible en: <http://www.ignacioidibartolo.com.ar/manejo-de-impvistos.html>
2. Altamirano Vichot A. El protocolo y el ceremonial: su importancia para las relaciones públicas en las organizaciones [citado 7 Feb 2016]. Disponible en: <https://protocolodeestado.files.wordpress.com/2012/05/protocolo-y-el-ceremonial-importancias-para-las-rrpp.pdf>
3. Jiménez Arias ME. Accesorios personales y otros recursos en las exposiciones científicas orales. MEDISAN. 2012 [citado 23 May 2016];16(12). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192012001200020](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192012001200020)
4. Ceballos García L. La conferencia versus la anticonferencia. Gac Méd Caracas. 2006 [citado 18 Abr 2016];114(2). Disponible en: [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0367-47622006000200006](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0367-47622006000200006)
5. Cómo hablar en público. Presentaciones orales efectivas [citado 18 Abr 2016]. Disponible en: <http://www.ideas.com.uy/servicios/como-hablar-en-publico/>
6. Serlíder consultores. Estrategias de comunicación en el juicio oral (curso taller). Baja California: Instituto de la Judicatura del Poder Judicial; 2010.
7. Martínez Coll JC. Manual de oratoria. Lima: Marketing Mix Editores; 2005.
8. Cronin V. Napoleón Bonaparte: una biografía íntima. Santiago de Chile: Zeta; 2007.
9. Cárdenas Acuña E. Manual de cortesía básica. La Habana: Instituto Superior de Relaciones Internacionales “Raúl Roa García”; 2005.

10. Castellano Ascencio MD. Cortesía verbal y fórmulas de tratamiento nominales: análisis pragmático de las fórmulas de tratamiento nominales en el habla de Medellín. Cuad Ling Hisp. 2012;20:41-56.
11. García de la Concha V. La Real Academia Española. Vida e historia. Madrid: Espasa Calpe; 2014.
12. El tratamiento (las formas de cortesía en español: tú y usted) [citado 18 Abr 2016]. Disponible en: [http://eljuego.free.fr/Actos\\_de\\_palabra/tratamiento/tratamiento.htm](http://eljuego.free.fr/Actos_de_palabra/tratamiento/tratamiento.htm)
13. Fernández Solís JD. El valor del humor para una comunicación eficaz. Miscelánea Comillas. 2013;71(139):459-82.
14. Preparemos nuestra disertación [citado 19 Ago 2015]. Disponible en: [http://ww2.educarchile.cl/portal.herramientas/sitios\\_educativos/nb3/sitio/ps05ac01.html](http://ww2.educarchile.cl/portal.herramientas/sitios_educativos/nb3/sitio/ps05ac01.html)
15. Pujul C. Voltaire. Madrid: Ediciones Palabra; 1999.
16. Carnegie D. Cómo ganar amigos e influir sobre las personas [citado 18 Abr 2016]. Disponible en: <http://profesores.fi-b.unam.mx/cintia/CarnegieDale-CmoGanarAmigoseInfluirsobreLasPersonas.PDF>
17. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Puebla. Expresión verbal en el ámbito profesional. Puebla: ITESM Campus Puebla; 2011.
18. Hormazábal Sánchez R. Refranes y citas de autores famosos. En: Manual de retórica, oratoria y liderazgo democrático. Santiago de Chile: Universidad de Chile; 2002.
19. Técnicas para hablar en público [citado 18 Abr 2016]. Disponible en: [https://www.protocolo.org/social/conversar\\_hablar/hablar\\_en\\_publico\\_tecnicas\\_para\\_hablar\\_en\\_publico.html](https://www.protocolo.org/social/conversar_hablar/hablar_en_publico_tecnicas_para_hablar_en_publico.html)
20. Peña Sánchez MA. Dr. Hugo Torres Aldrich: una huella imborrable. MEDISAN. 2009 [citado 12 May 2015];13(1). Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/san/vol13\\_1\\_09/san20109.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/san/vol13_1_09/san20109.htm)

Recibido: 4 de mayo de 2016.

Aprobado: 16 de mayo de 2016.

*María Elena Jiménez Arias.* Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas. Calle 5 No.51, entre calle 6 y avenida Cebreco, reparto Vista Alegre, Santiago de Cuba, Cuba. Correo electrónico: [meja48@medired.scu.sld.cu](mailto:meja48@medired.scu.sld.cu)