

Germán Díaz Sossa



Hablar bien en público sí se puede



Germán Díaz Sossa

Hablar bien en público sí se puede



intermedio

Hablar bien en público sí se puede
© 2014, Germán Díaz Sossa
© 2014, Intermedio Editores S.A.S.

Edición
Equipo editorial Intermedio Editores

Diseño de portada
Agencia Central

Diseño y diagramación
Rafael Rueda Ávila

Intermedio Editores S.A.S.
Av. Jiménez # 6A-29, piso sexto
www.circulodelectores.com.co
Bogotá, Colombia
Primera edición, mayo de 2014

Este libro no podrá ser reproducido,
ni total ni parcialmente, sin el previo
permiso escrito del editor.

Epub por Hipertexto / www.hipertexto.com.co

ISBN: 978-958-757-391-6

Introducción

Para pararse a hablar frente a un grupo no se necesita ser valiente sino tener el dominio de unas técnicas y de uno mismo. Este libro analiza en profundidad este proceso y formula recomendaciones concretas y prácticas, con el propósito de brindarle a usted todos los elementos necesarios para ejercer dominio sobre los grupos mediante la comunicación. En este momento tiene usted en sus manos una extraordinaria herramienta intelectual y, como autor, puedo afirmar con total certeza, que todas sus dudas sobre el tema serán despejadas y recibirá valiosas enseñanzas que le ayudarán a superar el temor de hablar en público.

Para la preparación de este libro realicé un gran trabajo de investigación, viajé durante varios años por diferentes naciones como Estados Unidos, Colombia, Argentina, México, España, Chile, Guatemala, Honduras, El Salvador, Costa Rica y Panamá, entre otras, para entrevistar a oradores y profesores con amplia experiencia en el campo de la oratoria, así como a personas en capacidad de analizar a quienes comunican frente a los grupos. A las entrevistas se

suman algunos casos reales ocurridos en distintos lugares del mundo, además del resultado de mis consultas a profesionales especializados en la psicología del comunicador, el manejo del idioma, el fortalecimiento de la memoria, la imagen, el manejo, el cuidado de la voz, etc.

Las entrevistas sumaron más de cien y entre los entrevistados podemos destacar a Zenaida Orozco y Jaime Girón Peltier, del Instituto Dale Carnegie de México¹; Leopoldo Barrionuevo, reconocido conferencista y autor especializado en mercadeo y ventas; Mauricio Piñol, del Instituto Carnegie de Guatemala; Rony Galdámez Carías, del Instituto Carnegie en El Salvador; Luis Alfonso Anleu, del Instituto Og Mandino en Guatemala; José Manuel Paredes, del Instituto Dale Carnegie en Panamá; Horacio Serpa Uribe, ex-candidato presidencial de Colombia; Enrique Castellanos Rojas, del Instituto Dale Carnegie de Nueva York, considerado como uno de los mejores formadores de instructores y alumnos en el mundo; Miguel Ángel Cornejo, el conferencista latinoamericano que más se escucha internacionalmente, autor de unos cuarenta libros; varios expertos egresados del Instituto Dale Carnegie Center of Excellence; Juan Gossáin, exdirector de la cadena de noticias RCN; Hernando Santos Castillo, director del periódico *El Tiempo* de 1981 a 1999; Daniel Samper Pizano, columnista reconocido internacionalmente; el expresidente de Colombia Alfonso López Michelsen. No solo hablé con oradores expertos sino también con personas que pudieran indicar cuándo, en concepto de ellos, un orador es bueno, cuándo fracasa, cuál es el peor defecto que puede tener, qué tipo de conferencistas los animan a escucharlos, cuál es el mejor orador que han oído y por qué lo consideran el mejor.

Sus respuestas fueron muy enriquecedoras. Así pues, pienso que en este libro están todas las recomendaciones, observaciones y enseñanzas que puedan necesitar los conferencistas profesionales, aficionados y principiantes.

Sin lugar a dudas, la manera de comunicar en un país puede ser diferente a la de otro. Justamente por eso recurrí a los más destacados conferencistas de muchos países, con el objeto de que orientaran a sus pueblos en el tema de hablar en público.

Centenares de personas me han dicho que cuando pretenden hablar frente a un grupo, hablar de pie, pensar de pie, se asustan, tiemblan, se les seca la boca, les da taquicardia, no pueden razonar con fluidez, concentrarse y muchas veces olvidan lo que iban a decir o incluso sienten ganas de ir al baño. La mayoría dicen con nostalgia que de sus manos se han escapado grandes oportunidades por no haber sido capaces de vencer su miedo a comunicar de pie, frente a un grupo. Sé de estudiantes que perdieron materias en la universidad porque se negaron sistemáticamente a pararse a exponer sus ideas. No fueron capaces de hacerlo. Otros pierden ascensos que les significarían mucho en su profesión, en su proyección, económicamente, por su incapacidad para hablar bien en público. Y esto ocurre en el mundo entero. José Manuel Paredes, del Instituto Carnegie de Panamá, indica: «Creo que el arte de hablar en público se desarrolla. En mi opinión, todos tenemos capacidad para lograrlo. Se requiere algo de disciplina, algo de esfuerzo personal, algo de interés. Hay que lanzarse al agua». En un libro que leí alguna vez encontré esta maravillosa frase: «Actúa como si fuera imposible fracasar y triunfarás».

Por su parte, Rony Galdámez Carías, del Instituto Carnegie de El Salvador, me dijo:

Hay que tener una actitud positiva frente al reto de hablar en público. Hay que querer hacerlo y hacerlo bien. Si tiene conocimiento de su tema, si sabe cómo desarrollará la conferencia, si domina el tema, lo demás es afinar la puntería con algunos detalles. Se necesita mucha práctica para lograr habilidad.

Zenaida Orozco y Jaime Girón Peltier, del Instituto Carnegie de México, apoyan: «Todos tenemos habilidades para hablar frente a los grupos, pero se necesita capacitación y, luego, mucha práctica. Nunca digamos “no” antes de intentarlo. Todo está en nuestra mente».

A este respecto, el español Antonio Fernández Manzano nos dijo:

La gente tiene el potencial, pero se deben capacitar para desarrollarlo. Primero hay que saber qué hacer y luego dedicarse a practicar. Habrá unos mejores que otros, pero pienso que cualquier persona se puede convertir en conferencista si se prepara, practica y habla de lo que sabe.

Por fortuna, en este libro usted encontrará lo que debe y lo que no debe hacer frente a un grupo, para convencerlo, para entusiasmarlo, para venderle sus ideas. Afortunadamente también, se cuentan por millares las empresas en el mundo que, conscientes de la imperiosa necesidad de que sus ejecutivos comuniquen mejor, contratan este tipo de seminarios talleres. Yo dicto mis seminarios en muchos países de habla hispana, desde hace unos veinticinco años. Tomar seminarios talleres prácticos en un ochenta por ciento es muy importante. Se aprende a hablar hablando.

Decenas de personas me han dicho que, al no hablar bien en público, «se perdió la oportunidad». Y yo pienso: «Quédese tranquilo que las oportunidades nunca se pierden. Siempre las toma otro. Usted las dejó pasar, pero otro las tomó».

Grandes oportunidades, seguramente, han pasado por su lado y han seguido derecho por su dificultad para comunicar. Este libro se ilustra con experiencias reales, verdaderas, que le dejarán mensajes muy claros. Cada uno de nuestros entrevistados le aportará valiosas y hermosas enseñanzas sobre la vida y sobre las claves para hablar bien en público.

Para terminar esta introducción, quisiera mencionar a otros de los personajes entrevistados: Pedro H. Morales, considerado uno de los mejores oradores de América; Ignacio Orrego Rojo, conferencista colombiano, destacado en el ámbito nacional e internacional; Ivette Consuelo Hernández, fonoaudióloga; Jaime García Serrano, ganador de varios premios mundiales y conocido como la computadora humana; Fernando Villa Uribe, quien fue profesor de oratoria por más de cuarenta años; Hugo Plazas Dennis, uno de los más destacados conferencistas de América; los psicólogos Rodrigo Sepúlveda y Hugo Mastrodoménico; Diana Neira, experta en manejo de imagen; Bill Valenti, profesor de oratoria en diferentes ciudades de Estados Unidos; y Antonio Fernández Manzano, profesor en diferentes ciudades de España.

Todos podemos ser buenos oradores

Quien no comunica es como si no existiera

EL ASCENSO DEL SEÑOR FERNÁNDEZ

La siguiente es la historia de un ingeniero civil que estuvo en el seminario «Así se Habla en Público», que yo dirijo. Todo ocurrió exactamente como se narra, pero he determinado cambiar su nombre y lo llamaré el doctor Aurelio Fernández. El doctor Fernández trabajaba como director administrativo de una compañía de construcción. Era la persona que más laboraba en esa empresa. Establecía dónde había lotes en venta, entraba en contacto con sus propietarios, realizaba estudios de factibilidad para proyectos de vivienda, trazaba políticas de ventas y de precios, etcétera. Solo había algo que no ejecutaba: exponer.

Cuando toda la información había sido recopilada, cuando estaba listo el proyecto y hasta las maquetas habían sido elaboradas, sus compañeros lo felicitaban, le informaban la fecha de la reunión de Junta Directiva en la cual se

debía presentar el plan y lo invitaban a que lo hiciera. Él siempre respondía lo mismo:

–¿Yo? ¿Hacer el ridículo, yo? No. Exponga usted.

Y, claro, sus compañeros jamás perdían estas oportunidades de oro, maravillosas. La ocasión les era servida en bandeja por Aurelio.

El expositor delegado frente a la Junta Directiva, decía cosas como estas:

Logramos establecer que hay un lote con las siguientes características en este sitio. Hicimos un estudio de factibilidad y establecimos que se puede desarrollar un proyecto con tales y tales especificaciones. Nosotros pensamos que los precios de venta pueden oscilar entre esta y esta cifra.

Al final, el expositor recibía un gran aplauso. Y muchas veces hasta un ascenso.

–¿Aurelio Fernández tiene algo que anotar? –preguntaba el presidente de la Junta Directiva.

Fernández, arrinconado, agachado, apocado, respondía:

–No señor.

–Está bien –indicaba el directivo–. Se acabó la reunión. Excelente proyecto y excelente exposición. ¡A ver ese aplauso para nuestro investigador y expositor!

Y pensar que prácticamente todo el trabajo lo había hecho Aurelio.

Pero un día las cosas cambiaron. Fernández determinó tomar el seminario «Así se Habla en Público». Sufría, en verdad, grandes dificultades. Era inseguro y dudaba de sus capacidades. Además, era autocrítico en exceso. Pero, y eso lo aceptaban sus propios compañeros, era un excelente trabajador. Lucía temeroso y apocado, aunque, definitivamente, se empleaba al máximo en su labor.

El señor Fernández, al igual que todos los alumnos, participó en unas dinámicas con las que arranco de las perso-

nas el temor al ridículo. Se trata de dinámicas fuertes, pero efectivas. De procedimientos incómodos, pero que aportan resultados contundentes. Siempre he creído que sin dolor no hay recuperación. También sabemos que el ser humano muchas veces crece más con la adversidad que con el éxito. Es más: hay éxitos que pueden arruinar y hasta acabar la existencia de las personas, si no los saben manejar y si les aparece la soberbia y la prepotencia.

Miguel de Unamuno decía que «un pedante es un estúpido adulterado por el estudio» y John Gardner, el escritor inglés, reflexionaba en los siguientes términos:

Un plomero excelente es infinitamente más admirable que un filósofo incompetente. La sociedad que desdeña la excelencia de un plomero porque su oficio es humilde y tolera a los filósofos chapuceros porque la filosofía es una actividad excelsa, no tendrá ni buena plomería ni buena filosofía.

Pero volvamos con el señor Fernández, luego de estas reflexiones que desean dejar enseñanzas valiosas.

El señor Fernández realizó varias exposiciones. Le formulamos las observaciones pertinentes y descubrió algo maravilloso: que sí era capaz de pararse frente a un grupo y hablar. Todo esto lo consiguió durante nuestro seminario. Hizo exposiciones realmente buenas. Estuvo inmerso en el proceso durante varios días y al final esto fue lo que dijo: «Me siento una persona diferente; ahora sé que soy capaz».

«Es cierto aquello de que nadie da tanto como quien da esperanza», pensé aquel día. Y siento lo mismo en cada uno de mis seminarios.

Luego de algunas semanas, nuestro director administrativo, el señor Fernández, se comunicó conmigo y con voz emocionada me dijo:

—¿Me recuerda? Soy Aurelio Fernández. Estoy feliz y lo llamo para compartirle mi alegría. Cuando decidí tomar el seminario, era director administrativo de mi empresa. Hoy

fui nombrado gerente administrativo y financiero. Digo que nací el 4 de marzo y que mi papá se llama Germán Díaz Sossa.

¿Qué fue lo que pasó con el señor Fernández? ¡Que habló! Terminado el seminario, continuó haciendo el trabajo intenso de siempre. Pero a la primera oportunidad expuso un proyecto ante las directivas. Lo hizo con entusiasmo, brío y confianza. Luego realizó otras exposiciones. Así fue acumulando experiencias positivas y mejoraba sustancialmente exposición tras exposición. Un día cualquiera, renunció el gerente financiero y administrativo de la firma. Se reunió la Junta Directiva, se estudiaron nombres del posible sucesor y fue escogido el señor Fernández, quien desde mucho tiempo atrás merecía esa oportunidad, solo que sus superiores no lo sabían. Siempre hemos creído que quien no comunica es como si no existiera. Y quien no comunica bien, no administra, no se relaciona ni vende bien. Los sueños, sin acción, son desilusión.

Si yo tuviera posibilidad de delegar puestos de importancia en una compañía, los pondría en manos de personas que muestren liderazgo, arrojo, confianza. Si hay algo que dé don de mando en poco tiempo, es una comunicación adecuada.

Haga a un lado las censuras internas

Tal vez una de las más grandes satisfacciones que pueda sentir un ser humano la obtiene cuando los demás, luego de un discurso, piensan como él. En ese momento se siente fuerza, dominio, poder, satisfacción, alegría, emoción. Esas son las mieles que usted puede disfrutar, si realmente tiene el ferviente deseo de desarrollar esta habilidad. Se trata de esas emociones que nunca se olvidan. «Dos minutos antes de ponerme de pie –le decía un orador al maestro Dale Carnegie– prefiero que me den azotes a empezar. Pero dos

minutos antes de sentarme, prefiero que me den un tiro a terminar».

Podemos decir que en el mundo hay millones de oradores. Pero, ¿por qué tan pocas personas hablan frente a grupos? Sencillamente, porque esos millones no han descubierto que son capaces, no han vivido experiencias en esta área y, en consecuencia, prefieren, agachados en los rincones, guardar silencio cuando tienen cosas importantes que decir.

Hay un proverbio americano preñado de verdad: «El éxito es una escalera por la que no puedes subir con las manos en los bolsillos». Hay que trabajar para conseguir nuestras metas. El único sitio donde el éxito está antes que el trabajo es en el diccionario. Usted puede hablar bien en público. Ojalá nos diera chance de demostrárselo.

José Manuel Paredes indica:

Pienso que todos tenemos un potencial de hablar en público que puede y debe ser desarrollado; dentro de nosotros está la capacidad esperando a ser explotada. Uno puede transformar rasgos de su personalidad, transformar su vida con tan solo proponérselo. Si decide ser alguien, lo conseguirá. Quien desee hablar en público, lo que tiene que hacer es proponérselo. Hay que decidirse a hacerlo y lo hará.

¿Cuántas veces usted, durante una conferencia, ha tenido una pregunta y se la guarda por temor al ridículo, al fracaso, al qué dirán, y una persona que está a su lado formula, justamente, la pregunta que usted tenía?

«Maldita sea –dice usted–. Justo lo que yo iba a preguntar. Me ganó. Qué hombre tan de buena suerte».

Realmente no es de buena suerte. Sencillamente tuvo dominio de sí mismo, aplastó el temor al ridículo y formuló la pregunta.

Y viene lo más frustrante: «Me parece extraordinaria su pregunta, amigo», dice el conferencista.

¿Cuántas veces, en una reunión de trabajo, ha tenido una opinión, se la guarda y, dos minutos después, alguien hace justo el aporte que usted tenía en mente? Y quien formula esa opinión es felicitado...

«Maldita sea –se recrimina usted–. Me ganaron de nuevo».

Existen métodos –nosotros los practicamos día a día en nuestros seminarios– para eliminar las censuras internas que, unos más que otros, tenemos los seres humanos. O usted acaba con esos censores mentales o esos censores acaban con usted y con sus oportunidades. Es imperioso que pierda el miedo al ridículo, se pare y hable.

El temor a formular cuestionamientos, aportar comentarios o hablar frente a grupos es sencillamente ridículo. Otórguenos la oportunidad y lo borraremos por siempre de su mente, de su humanidad.

Los oradores se hacen

Millares de personas que han pasado por mis cursos expresan el deseo de perder el miedo a los auditorios, hablar con seguridad, realizar exposiciones coherentes. Quieren convencer a su auditorio, venderle sus ideas.

Pensamos que todas las personas, si se dejan guiar por un experto, pueden desarrollar la habilidad para hablar frente a grupos. Es algo que hemos visto en centenares de seminarios, dictados en muchos países. Los conferencistas no nacen. Se hacen.

En mis seminarios puedo determinar, a ojo, cuáles son los estudiantes que desarrollarán más confianza y habilidad para comunicar frente a grupos. Los que más avanzan son los que tienen una ferviente necesidad y el deseo de salir adelante en esta área. Se les notan la atención, las ganas, el deseo de superar ese miedo absurdo que paraliza a quie-

nes, por falta de experiencia, prácticamente no pueden comunicar frente a un auditorio.

De lo que se trata es de intentarlo. La persona descubre, casi con asombro, que sí es capaz de hacer aquello que tanto temía, eso de lo que tanto había huido. En nuestros seminarios no solo damos información, técnicas, teorías sobre comunicación, sino que les despejamos a los asistentes las barreras que ellos mismos se han creado y que los paralizan a la hora de hablar de pie. Hay personas que nos dicen:

Yo, cuando estoy sentado, reflexiono perfectamente sobre un tema que conozco, tengo argumentos interesantes, puedo hacer aportes valiosos y los hago. Pero cuando me dicen que me pare y repita lo que he dicho, me paralizo, todo se me olvida, comienzo a sudar, a temblar, me da taquicardia y no puedo, prácticamente, ni abrir la boca. Esto es supremamente raro.

«Realmente –les decimos– no es nada raro». Y argumentamos que las personas, cuando están sentadas, piensan, hablan, reflexionan, discuten, con gran solvencia, por una sencilla razón: tienen gran práctica en hablar sentadas. En cambio, cuando se ponen de pie, quedan en un estadio completamente diferente. No están acostumbradas a reflexionar ni a hablar paradas. Y es por eso que se desencadenan todas esas reacciones indeseables.

«No vuelvan a decir sentados lo que puedan decir parados», les decimos una y mil veces a los alumnos del seminario. Practiquen, practiquen, practiquen, les recomendamos con la certeza de que ese es el camino más corto y el más completo. De lo que se trata es de que acumulen experiencias positivas. El único método que sirve para consolidar la confianza y convertirse en un buen expositor, es practicar, practicar y practicar. Luego, siga practicando. De hecho, en una gran investigación realizada en Estados Unidos sobre el miedo a hablar en público, se concluyó que el noventa por ciento de las personas superaban el temor