

Humor y Persuasión. ¿Cómo conectar eficientemente con la audiencia?

1. ¿QUÉ ME ANIMÓ A ESCRIBIR ESTE LIBRO?

Todo empezó por el sopor, por la zozobra que provoca formar parte de un auditorio cuyo ponente es monocorde, aburrido, pesado y que carece de toda interacción, ya no sólo verbal, también visual. Ponencias o presentaciones de este tipo abundan más que las setas en otoño en año de lluvias.

Al calor de la inquietud, con el cerebro en ebullición, me surgieron las grandes preguntas: ¿Por qué somos tan aburridos? ¿Dónde está eso que llaman comunicación? ¿Por qué sufre el ponente, que desde aquí se ve el brillo de su sudor frío?

También me surgieron otras preguntas difíciles de contestar, como, por ejemplo: ¿Yo lo haría mejor? ¿Qué nos pasa a los humanos cuando nos ponemos a hablar delante de un grupo? Preguntas y preguntas que se interrumpieron con el aplauso final. Bueno... la última pregunta: con lo plomizo que ha sido, ¿por qué aplauden? Está claro, porque ha hecho el favor de callarse.

Si analizamos los aplausos de una presentación, podríamos especular con que la calidad de la misma viene determinada por cómo entran los aplausos, si es al unísono o escalonadamente. El aplauso dispone de un efecto mimético importante: si uno está en grupo y alguien aplaude, sentimos una fuerza refleja interna que nos hace aplaudir. De esto se deduce que, si la charla ha gustado a uno sólo de los asistentes, supongamos un compañero, el jefe o el becario que se acaba de incorporar, el éxito de aplausos está asegurado.

Hay pocas cosas mejores que una ponencia plomiza, en un salón de más de 150 personas, para que nos llegue la concentración en nuestros *deberes* cotidianos. Por ejemplo, son situaciones ideales para pensar en nuestros proyectos, para hacer cábalas sobre el regalo que vas hacer a tu pareja por su cumpleaños (para los hombres sobre todo), o para tener fantasías... con el coche de nuestros sueños ☺.

Todas estas experiencias cambian el día que, como caído del cielo, tu jefe te dice: “En la próxima convención, dentro del tiempo que disponemos como área, quiero que hagas una presentación sobre los maravillosos resultados que estamos obteniendo. Así que, ya sabes...”. Pero tú a esa parte ya no llegas, te has quedado en: “quiero que hagas una presentación”. Ahí te trabas y, por regla general, no te suelen contar mucho más. Hay pocas cosas tan difíciles como que te expliquen con claridad para qué hacemos la temida presentación.

Ante estas circunstancias te surgen varias dudas: ¿sabré manejar el PowerPoint?, ¿se notará mucho si leo las dos mil transparencias que voy a pasar?, ¿irá el jefe del

Humor y Persuasión. ¿Cómo conectar eficientemente con la audiencia?

1. ¿QUÉ ME ANIMÓ A ESCRIBIR ESTE LIBRO?

departamento de enfrente que siempre me ha mirado mal? Con la intención de despejarlas abres un fichero de *Power Point* (no se entendería una presentación sin *Power Point*, ¿verdad?) y empiezas a escribir, hay que meterlo todo, no se nos puede olvidar nada. Si las presentaciones se hacen sobre temas que estamos trabajando en nuestro día a día, ¿por qué pensamos que se nos van a olvidar?, ¿es una secuela de las chuletas que hacíamos en el instituto para los exámenes?

Yo también sufrí ese día, imposible de olvidar. Llegado el momento salí delante de un grupo de ciento cincuenta personas (de rangos y edades muy superiores a la mía). Lo primero que sentí es que las piernas temblaban y no obedecían mis órdenes de: ¿qué hacéis? tranquilas. La boca se me quedó seca, muy seca y el cerebelo estaba rígido como una tabla. Cuando después de un par de siglos todo acabó... decidí intentar resolver mi problema. Lo primero fue ir a una farmacia y se lo conté todo a la farmacéutica. Ella me miró por encima de las gafas y no dijo nada... Pensé que le pasaba lo mismo que a mí, pero en grupos pequeños... Seguí indagando, y terminé, como muchos otros, buscando en el mundo de la noche... Aquí encontré de todo, también una de las soluciones a mi problema. Descubrí a unos señores que hacen presentaciones, aunque ellos no lo saben, dicen que hacen monólogos de humor. En esas presentaciones el auditorio, a diferencia de lo que ocurre con los discursos de muchos directivos, se lo pasa muy bien. Y pensé, igual reírse todo el rato es demasiado, pero ¿nada...? es demasiado poco. ¿Qué pasaría si en las ponencias que se realizan en las empresas, a nuestros argumentos les añadimos un poquito de humor (*blanco*, por supuesto)? La respuesta es clara, que la gente quedaría eternamente agradecida, al menos los que no tienen en mente comprarse un coche.

Seguí buscando porque aún quedaban cosas por resolver. En el mundo del teatro descubrí a gente que utiliza la voz de una forma muy especial, y analizando sus técnicas descubrí que se basan en el uso correcto de la postura corporal, de la gesticulación... Y también que sin una buena respiración es difícil tener un buen control emocional.

Los actores, incluso los veteranos, se ponen muy nerviosos antes de salir a escena, sobre todo los días de estreno; en esto se parecen mucho a los profesionales que tienen que hacer presentaciones. Estas situaciones suelen ser cada vez diferentes, siempre son un estreno. Tanto los actores como los ponentes saben que no pueden fracasar, es más, es su oportunidad para lucirse. Si tuviéramos que dar una receta para los momentos preliminares del ponente, a partir de lo que hemos aprendido de los actores, sería la siguiente: controlar el ritmo cardíaco a través de ejercicios posturales y de respiración

Humor y Persuasión. ¿Cómo conectar eficientemente con la audiencia?

1. ¿QUÉ ME ANIMÓ A ESCRIBIR ESTE LIBRO?

para que el cerebro no se colapse por la tensión y tener *el papel* bien aprendido, “haberse hecho con el papel” que diría un actor, de tal forma que, al menos al principio de la exposición, no requiramos mucho de las diferentes capacidades intelectuales de nuestro cerebro racional, que podamos seguir conscientemente controlando la respiración.

La comunicación es un mundo complejo, creo que nadie puede decir que *se relaciona y se comunica* de matrícula (no, porque sería un coche ☺). Es importante disponer de un buen autoconocimiento, saber cómo lo hacemos, cómo nos ven los demás, y qué técnicas y métodos nos permitirán perfeccionar las habilidades de comunicación para tener una relación más eficiente con nuestro auditorio.

No sólo conté mi problema a la farmacéutica, lo comenté con muchos compañeros y colegas de recursos humanos. Resultó que estas inquietudes eran más generales de lo que parecía, a una gran cantidad de profesionales les da miedo hablar en público, quizá porque ya nuestro Sistema Educativo lo define como un castigo: “Fulanito, ¡¿qué haces hablando?! ¡a la pizarra!”. Quizá porque es una habilidad que no se contempla en el curriculum académico, o simplemente, es ahora que las empresas se organizan más por proyectos, que requieren implicación colectiva, cuando tenemos la necesidad de adquirir esta destreza.

Los síntomas que se pueden percibir ante esta dificultad son diversos; hay quien se queda con la mente *en blanco*, como digo yo, “encalada”. También están los que *meten el turbo* y las presentaciones de 45 minutos les duran 10; por seguir poniendo nombres, le podemos llamar presentador *gatillazo*. Otros, incluso en un formato de presentación, dan participación a la audiencia desde el principio, su denominación podría ser *bailando con lobos* o simplemente el *improvisman*; su problema real es que no se lo han preparado y pasan el control del tiempo al grupo y éste lo gestionará como le parezca. También hay quien, a pesar de los nervios del inicio, disfruta con la exposición, y mucho, sí, si... se quiere, se gusta (estará el doble de tiempo del pactado) y, además, se van a aplaudir al final.

Este libro se escribe para plasmar la experiencia de varios años impartiendo cursos sobre comunicación eficiente. Sinceramente, se me estaban poniendo amarillos los apuntes, y me urgía ponerlos en un único documento y pensé ¿y si lo hago y les pongo unas pastas? (... y contesté: pues si no son Gallo será un libro).

El término comunicación es muy amplio. Podríamos entender el mundo como un macrosistema en el que todos sus elementos están en interacción y esta multirrelación es

Humor y Persuasión. ¿Cómo conectar eficientemente con la audiencia?

1. ¿QUÉ ME ANIMÓ A ESCRIBIR ESTE LIBRO?

sinónimo de comunicación. Enfocar así la comunicación e intentar analizarla y darle estructura supondría un reto tan grande que excedería las variables de espacio y tiempo a las que yo podría atender. Por tanto, este ensayo sobre comunicación se acota al mundo de la empresa y, dentro de éste, a las situaciones de: Presentaciones de empresa o negocios; Defensa Eficiente de Argumentos en grupos de discusión para proyectos; Generación de Innovación y Creatividad en los equipos de alto rendimiento... Bueno... si alguien que tenga el valor de leerlo entero saca partido para sus relaciones personales (de diferente índole), pues enhorabuena y gracias por haber aprendido, y si no es así, tendrá que ir a la farmacia.