

Paquete de información básica para capacitadores: Las habilidades para realizar presentaciones

Las habilidades para realizar presentaciones

Piense en alguna vez en que alguien —un profesor, un empresario, un líder espiritual o un compañero de trabajo— lo haya inspirado con una presentación muy eficaz. ¿Qué hizo esa persona para captar nuestra atención y mantenerla?

Las habilidades para realizar presentaciones son las técnicas que usan los hablantes para comunicar los mensajes de manera eficaz. Cuando uno brinda capacitación, usa las habilidades para realizar presentaciones con el propósito de comunicarse de tres maneras distintas (Warren & Windle, 2014):

1. **Verbalmente** (mediante las palabras).
2. **Averbalmente** (mediante el lenguaje corporal, las expresiones faciales y los movimientos).
3. **Paraverbalmente** (mediante la manera en que uno emite las palabras).

Como capacitador, será más eficaz si está consciente de lo que comunica por medio de las palabras, el lenguaje corporal y la forma en que habla. Dentro de cada una de esas categorías, hay técnicas que uno puede usar para ser más atractivo y comunicar de forma más eficaz.

Las habilidades de comunicación verbal

La comunicación verbal es lo que comunicamos a través de las palabras que usamos. Quienes son buenos para dar presentaciones piensan con detenimiento en cuáles son las mejores palabras para explicar un concepto. Al decidir la manera en que comunicará verbalmente un mensaje en particular, considere:

- **El nivel de los participantes:** no use palabras que sean demasiado técnicas si los participantes tienen experiencia limitada en el tema. Las palabras deberían atraerlos al tema mediante el uso de ideas o explicaciones con las que puedan establecer relaciones.
- **La capacidad de atención de los participantes:** puede hablarles a los participantes diez minutos como máximo, antes de que necesite hacer algo para recuperar la atención (Medina, 2008). Para garantizar que las personas retengan la información que está compartiendo, mantenga su mensaje conciso, ofrézcalo en trozos pequeños y desarrolle al menos una actividad corta cada 10 minutos.
- **Las ideas preconcebidas de los participantes:** conozca a los participantes y sea consciente de los conceptos que tienen. Evite usar ejemplos o descripciones que puedan ofenderlos, que hagan que usted pierda credibilidad como una fuente confiable

Paquete de información básica para capacitadores: Las habilidades para realizar presentaciones

de información o que provoquen que dejen de escuchar abiertamente lo que tiene que decir.

"Es imposible no comunicarse".

Paul Watzlawick¹

Las habilidades de comunicación averbal

Aunque las personas estén en silencio, comunican contantemente sus emociones, reacciones y nivel de comodidad por medio de postura y los movimientos que hacen.

La comunicación averbal debería reforzar y recalcar las palabras que se usan. Si la comunicación averbal se contradice con las palabras, la comunicación se vuelve menos eficaz (Giri, 2009).

Gestos

Los gestos son los movimientos del cuerpo (especialmente de las manos o los brazos) que representan o enfatizan el mensaje que se transmite (Merriam-Webster, 2014). Se pueden usar los gestos para aclarar las instrucciones. Por ejemplo, se pueden usar los brazos para indicar el lugar a dónde deberían ir los participantes para una actividad determinada.

El significado de los movimientos de la cabeza y de los gestos hechos con las manos y los brazos varía entre las culturas. Por ejemplo, en muchas culturas, el gesto de "pulgar arriba" u "OK" es una señal de aprobación o consentimiento, pero en otras puede interpretarse como algo vulgar o irrespetuoso (Karr, 2013). Señalar a las personas también es algo común en algunas culturas y de muy mala educación en otras. Es importante ser conscientes de la manera en que los participantes percibirán ciertos gestos.

Movimientos

Además de los gestos, se pueden usar otros movimientos para enfatizar el mensaje. Por ejemplo, dar un paso hacia los participantes o moverse a un costado puede ayudar a comunicar un cambio de foco o una transición (Storz, 2002). Sin embargo, hay otros movimientos que a veces pueden distraer a los participantes y deberían evitarse. Como ejemplo, podemos incluir el hecho de jugar con un marcador o lapicera, ir y venir demasiado o jugar con los papeles. Esas acciones podrían hacer que las personas creen que uno está nervioso o podrían hacer que los participantes sientan menos confianza en el conocimiento y la experiencia del capacitador.

¹ Citado en: Heyne, F. (2015, mayo de 2013). *Understanding Paraverbal Communication*. Consultado el 17 de marzo de 2015 en iPersonic: http://www.ipersonic.com/blog_files/Understanding-Paraverbal-Communication.html

Paquete de información básica para capacitadores: Las habilidades para realizar presentaciones

Expresiones faciales

Las expresiones faciales afectan cuán dispuestas estarán las personas a confiar en uno y cuán abiertas estarán a las ideas. En los Estados Unidos, un grupo de investigadores mostró imágenes de dos políticos y les pidió a los participantes que eligieran al político que les pareciera más competente. Al preguntarles por qué eligieron a una persona y no a otra, la mayor parte de los participantes mencionó que el político que habían elegido tenía una sonrisa más genuina (Todorov, Mandisodza, Goren, & Hall, 2005).

Las expresiones faciales también influyen sobre el tono de la voz: cuando uno sonríe, la voz tiende a sonar más amistosa y cálida que cuando uno frunce el entrecejo o está serio. Tener una expresión facial y una voz amistosas ayudará a que los participantes se sientan seguros y cómodos.

Postura

La postura es la forma en la cual el cuerpo está posicionado al estar sentado o de pie (Merriam-Webster, 2014). Las posturas cerradas, como cruzarse de brazos o poner las manos en los bolsillos, pueden obstaculizar la comunicación (Warren & Windle, 2014). Al dar una capacitación, uno debería estar consciente de la postura. Párese derecho y mantenga una postura abierta en lugar de andar desgarbado, cruzarse de brazos o poner las manos en los bolsillos.

Contacto visual

El contacto visual apropiado es muy importante para mantener la atención de los participantes y verificar la comprensión. En muchas culturas, ayuda hacer contacto visual frecuente con los participantes cada 1-3 segundos. El contacto visual ayuda a que las personas se sientan reconocidas. También permite verificar señales averbales que indican si los participantes entienden o no lo que se dice. Nótese que, en algunas culturas, el contacto visual prolongado puede interpretarse como algo de mala educación; en otras culturas, no hacer contacto visual puede provocar desconfianza. Tenga en mente la manera en que los participantes percibirán el hecho de hacer mucho o poco contacto visual (Stoy, 2010).

Las habilidades de comunicación paraverbal

La comunicación paraverbal es lo que comunicamos a través de la forma en que decimos las palabras. Como capacitador, uno puede mejorar sus habilidades para dar presentaciones prestando especial atención al tono y la velocidad de la voz, y la claridad de la forma de hablar. Usar un tono que exprese entusiasmo y hablar a un ritmo que sea cómodo para los participantes ayudará a que sigan prestando atención y comprendan el mensaje.

Tono

El tono es una combinación de altura, calidad y fuerza (proyección) de la voz. Si el tono que usamos es agradable, las personas estarán más entusiasmadas de escuchar lo que tenemos

Paquete de información básica para capacitadores: Las habilidades para realizar presentaciones

para decir en comparación a si nuestro tono es chillón o demasiado suave. En Canadá, un grupo de investigadores halló que los votantes prefieren voces graves: los canadienses asignaron puntajes más altos para las voces graves en relación al atractivo, el potencial de liderazgo, la honestidad, la inteligencia y la autoridad (Tigue, Borak, O'Connor, Schandl, & Feinberg, 2012). Margaret Thatcher, que ejerció como primera ministra de Inglaterra desde 1979 hasta 1990, recibió críticas por el "tono chillón" de su voz. Entrenó la voz para que fuera más grave, lo que aumentó su atractivo para el público (BBC, 2014).

El tono de una persona también transmite la emoción. El tono que usa debe coincidir con el mensaje que está tratando de comunicar. En muchas culturas, hablar monótonamente (sin mucha variación tonal) hacer que una persona parezca aburrida o indiferente, por lo que variar el tono puede ayudar a expresar entusiasmo por el tema que uno enseña.

Velocidad

La mayoría de las personas tienen una tendencia a hablar demasiado rápido cuando están dando una presentación en público. Preste atención a hablar a un ritmo razonable que permita que las personas entiendan sin sentir que uno está apurado o nervioso. Por otro lado, evite hablar tan lento que los participantes se aburran o impacienten. Es importante encontrar un equilibrio adecuado. Consulte con sus cocapacitadores para asegurarse de que está hablando a una velocidad apropiada.

Claridad del habla

La claridad del habla incluye una combinación de la articulación (cómo se mueven la lengua, los labios y la mandíbula para emitir sonidos específicos) y la pronunciación (el acto de decir las palabras claramente). La claridad al hablar es importante para asegurarse de que nos entiendan correctamente. Si uno tiene tendencia a tragarse las palabras o mascullar al dar una presentación, puede ser útil grabarse al dar una capacitación para escuchar si la claridad mejora.

Como capacitador, uno se comunica de diversas maneras cada vez que da una clase: verbalmente (por medio de las palabras), averbalmente (por medio de gestos, expresiones y movimientos) y paraverbalmente (por medio de la manera en que decimos las palabras). Prestar suma atención a lo que uno comunica por medio de las palabras, el cuerpo y la voz nos ayudará a mejorar las habilidades para dar presentaciones y a comunicarnos de manera más eficaz.

Bibliografía

BBC. (2014). *BBC Learning Zone*. Consultado en BBC:
<http://www.bbc.co.uk/learningzone/clips/how-the-iron-lady-changed-her-voice/13834.html>

Paquete de información básica para capacitadores: Las habilidades para realizar presentaciones

Giri, V. (2009). Nonverbal Communication Theories. En K. A. Foss (Ed.), *Encyclopedia of Communication Theory* (pp. 691-695). Thousand Oaks, California: SAGE Publications.

Karr, L. J. (2 feb 2013). *Cultural Body Language Differences*. Consultado el 17 de marzo de 2015 en Bright Hub Education: <http://www.brighthubeducation.com/language-learning-tips/4599-cultural-differences-in-common-body-language/>

Medina, J. (2008). *Brain Rules: 12 Principles for Surviving and Thriving at Work, Home and School*. Seattle: Pear Press.

Merriam-Webster. (2014). Consultado en: <http://www.merriam-webster.com/dictionary/gesture>

Merriam-Webster. (2014). Consultado en: <http://www.merriam-webster.com/dictionary/posture>

Storz, C. (2002). *Oral Presentation Skills: A practical guide*. Consultado el 16 de marzo de 2015 en NCSU Publications:
http://people.engr.ncsu.edu/txie/publications/oral_presentation_skills.pdf

Stoy, A. (31 ago 2010). *Project Communication Tips: Nonverbal communication in different cultures*. Consultado el 17 de marzo de 2015 en Bright Hub Project Management:
<http://www.brighthubpm.com/monitoring-projects/85141-project-communication-tips-nonverbal-communication-in-different-cultures/>

Tigue, C. C., Borak, D. J., O'Connor, J. J., Schandl, C., & Feinberg, D. (2012). Voice Pitch Influences Voting Behavior. *Evolution and Human Behavior*, 33(3), 210-216.

Todorov, A., Mandisodza, A. N., Goren, A., & Hall, C. C. (2005). Inferences of Competence from Faces Predict Election Outcomes. *Science*, 308, 1623-1626.

Warren, R., & Windle, S. (2014). *Communication Skills*. Consultado el 17 de marzo de 2015 en CADRE: <http://www.directionservice.org/cadre/section4.cfm>

Paquete de información básica para capacitadores: Las habilidades para realizar presentaciones

CAWST (Centro de Tecnologías Asequibles de Agua y Saneamiento)

Calgary, Alberta, Canadá

Sitio web: www.cawst.org / Correo electrónico: resources@cawst.org

Bienestar a través del agua... Mejorando la vida de las personas a nivel mundial

Última actualización: marzo de 2015.

El contenido de este documento es abierto y gratuito. Usted es libre de:



- **Compartir:** copiar, distribuir y difundir este documento.
- **Editar:** adaptar este documento.



Bajo las siguientes condiciones:

- **Atribución.** Deberá atribuírsele a CAWST el crédito de ser la fuente original del documento. Por favor, incluya la dirección a nuestro sitio web: www.cawst.org.

CAWST y sus directores, empleados, contratistas y voluntarios no asumen ninguna responsabilidad ni dan ninguna garantía respecto de los resultados que puedan obtenerse a partir del uso de la información proporcionada.

