



C. Martínez González

Pediatra. CS Villablanca. Facultad de Medicina. Universidad Complutense de Madrid. Madrid. España.

PUNTOS CLAVE

- Comunicar bien requiere conocer ciertas claves para conectar con la audiencia emocional y racionalmente.
- La palabra es la base de la comunicación. Los programas como el PowerPoint son solo una herramienta de apoyo.
- Todos somos capaces de hablar en público siguiendo estos tres consejos: ensayar, ensayar y ensayar.
- La naturalidad, la credibilidad, el humor, la pasión, la honestidad, la humildad intelectual y la coherencia son cualidades que conectan con el público.
- Una charla debe tener significado y sentido, buena forma y estructura, y ser lo más corta y sencilla posible.
- Las diapositivas son solo el guion de lo que hay que contar. Deben tener poco texto y buenas imágenes.
- Se debe cuidar especialmente el título, el inicio y el final de una charla.
- Es tan imprescindible trabajar el lenguaje no verbal como el verbal.
- Hay que evitar dos grandes errores: leer las diapositivas y dar la espalda al público.
- Es recomendable llevar siempre impreso un guión de lo que se va a contar.

RESUMEN

Saber comunicar es una necesidad en nuestro desarrollo profesional. Sin embargo, esta habilidad no se enseña en ninguna etapa formativa. Comunicar bien a través de la palabra, que es la base de la comunicación, es conseguir que el mensaje llegue a la audiencia de forma racional y emocional. No es emitir opiniones o mostrar datos exclusivamente.

Partiendo de la necesaria premisa de tener algo pertinente que decir, comunicarlo bien requiere instruirse para dar forma al contenido del mensaje y conseguir cierto dominio de la oratoria.

La estructura de la charla debe ser clara, tener significado y sentido, y ser lo más corta y sencilla posible.

El objetivo de este artículo es ofrecer claves para comunicar bien con el apoyo técnico del programa PowerPoint (PPT).

INTRODUCCIÓN

Sostenían los grandes oradores Séneca y Pericles que quien no sabe hablar no sabe pensar. Y el tema no es banal ni filosófico, ya que es imposible no pensar y muy improbable no tener que hablar en público alguna vez en la vida profesional. Hablar comunicando, se entiende, porque se puede hablar mucho sin decir nada ni llegar a la audiencia.

Comunicar bien requiere conocer claves para conectar con la audiencia emocional y racionalmente. Pero esta habilidad, tan necesaria dentro y fuera del ámbito profesional, no la aprendemos en ninguna etapa formativa, al contrario de lo que sucede en otros países de nuestro entorno en donde los alumnos pasan muchas horas defendiendo en voz alta sus trabajos. “Aquí un bachiller sale sin haber abierto la boca en público, excepto para el botellón” (A. Muñoz Molina).

Aprender a comunicar debería ser una competencia básica en nuestro currículo formativo, porque enseñar está en la esencia de nuestra profesión. Doctor viene de *docere*, enseñar. Sin embargo, lo habitual es llegar a la etapa profesional con esta carencia asociada al convencimiento erróneo de que *saber* lleva implícito *saber comunicar ese saber*¹. En consecuencia, no es raro oír “me he aburrido, no he aprendido nada en esta charla”, observar la escasa asistencia a las sesiones clínicas o escuchar

Cómo citar este artículo: Martínez González C. Comunica con impacto. Form Act Pediatr Aten Prim. 2018;11(3):160-3.

a los estudiantes de Medicina quejarse de que muchas clases consisten en leer diapositivas con listas interminables y “para eso mejor me quedo en casa estudiando”.

Comunicar bien requiere aprender a dar buena forma al contenido y llegar a tener cierto dominio del arte de hablar y persuadir por medio de la palabra, de la oratoria².

La palabra es la base de la comunicación, de tal manera que un buen ponente no precisaría el apoyo de medios técnicos como el programa PPT. Pero hablar *a capella* requiere ser un orador excepcional y la mayoría de nosotros no somos ponentes profesionales. Somos clínicos que puntualmente tenemos que presentar un trabajo científico y, para eso, el PPT es una excelente herramienta de apoyo (¡de apoyo!), usado adecuadamente.

El objetivo de este trabajo es ofrecer claves para comunicar mejor con la palabra como herramienta fundamental y el apoyo técnico del PPT. Claves para impactar, para producir un efecto, dejar huella, enseñar o al menos inspirar. Lógicamente, la condición esencial es tener algo pertinente que decir. Con frecuencia habla el ignorante y calla el que sabe.

CONSIDERACIONES PREVIAS

¿Podré o no podré? He ahí la cuestión

Hay dos perfiles extremos de personas con dificultades para hablar en público. El que se expresa con soltura y simpatía en la vida y cree que con eso vale, y quien por timidez o inexperiencia sufre “glosofobia”: reacción psicofísica anticipatoria de ansiedad ante una situación real o imaginaria de hablar en público.

El primero requiere adaptar sus capacidades, muy útiles para la vida diaria, pero no necesariamente para hablar en público. El segundo, aprender algunas técnicas practicándolas con voluntad y perseverancia. Y ambos, como cualquier persona que se enfrente a hablar en público, seguir al pie de la letra estos tres consejos: ensayar, ensayar y ensayar. Que nadie se rinda antes de tiempo, “el poeta nace, pero el orador se hace”.

La humildad intelectual, la naturalidad, la credibilidad, el humor, la pasión, la honestidad (“no trates de ser mejor orador que persona, el público se dará cuenta”, dijo Quintiliano) y la coherencia son cualidades que conectan con el público. La pasión, quizá la más relevante, se percibe en el mensaje (“no me puedo suicidar porque me falta mucho por aprender en Matemática”, llegó a decir Bertrand Russell) y en la forma de transmitir el mensaje. Entusiasmarse con el tema y poner vida a las palabras permite conectar con la parte emocional del público siempre que no sea forzado. Pero si esta cualidad no forma parte de nuestra personalidad, es mejor ser natural.

Una estrategia para conectar con el público es contar alguna historia personal. Con prudencia. Si nos desnudamos en público nos podemos arrepentir sin remedio.

CONSEJOS PARA ESTRUCTURAR LA PRESENTACIÓN

Para preparar la charla es útil tener en cuenta la regla nemotécnica de las *seis eses*:

Significado y sentido

Conviene recordar algo tan básico como imprescindible: el contenido debe ser pertinente, aportar algo nuevo o recordar un tema de forma novedosa. Si no es así, mejor no sigas, ahórrate el trabajo.

El público no perdona que un ponente no domine el tema ni que la charla no se adapte al receptor. Por eso es imprescindible, antes de preparar cualquier charla, conocer de antemano la audiencia. Las clases de pregrado no pueden basarse en ensayos clínicos ni las de doctorado en anatomía o fisiología básica. Tampoco podemos contar un tema de la misma manera a padres de pacientes que a profesionales.

Estructura (*structure*) y forma (*shape*)

- Construye un buen guion en torno a un mensaje, un *lema inolvidable* que puedas repetir al menos tres veces durante la presentación. “El niño que viene de un país subsahariano con fiebre tiene malaria mientras no se demuestre lo contrario” es un mensaje que todos hemos oído, recordado y sobre todo aprendido en buenas charlas sobre enfermedades tropicales. Es lo que en el mundo de los negocios se denomina “discurso de ascensor” (*elevator pitch*). Si en el ascensor de tu trabajo alguien te pregunta de qué vas a hablar, debes tener tan clara la idea fundamental que seas capaz de transmitirla en tan poco tiempo y palabras como dure ese viaje.
- Invierte tiempo en encontrar un título imaginativo e impactante. Un título atractivo es un incentivo que anima a asistir a una conferencia, con la condición esencial de ser el telonero de una charla de calidad, porque es un fraude que el título sea una estrategia meramente estética.
- Trabaja especialmente el inicio y el final de tu charla. Los primeros momentos son el “tiempo de oro” y deben ser impactantes. Son cruciales para captar la atención y las expectativas que, por supuesto, hay que satisfacer. Se puede empezar con una vivencia personal, una afirmación

asombrosa o una pregunta que requiera imperativamente respuesta; posteriormente es recomendable hacer una breve introducción donde anuncies lo que vas a decir.

- El final es el “tiempo de platino”³ y debe ser memorable, pues los momentos finales son los que determinan el recuerdo (D. Khaneman). En ellos tenemos la oportunidad de reforzar la idea principal que guía nuestra presentación. No los desperdiciemos con un gigantesco *gracias*.

Corta (*short*) y sencilla

“La brevedad es el espíritu del ingenio” (Shakespeare).

Ser ingenioso es un reto para el ponente. Más vale ser breve conciso e ingenioso que aburrido, largo y tedioso, porque la atención de la audiencia decae a partir de los 15-20 minutos. Las famosas charlas TED defienden que 18 minutos son suficientes para construir una buena conferencia^{4,5}. Esto no es fácil ni supone un empobrecimiento, muy al contrario, simplificar lo complejo con rigor y claridad es un signo de excelencia profesional.

También resulta tediosa una charla en donde el mensaje principal sea confuso o el material de apoyo aburrido. Una presentación recargada solo consigue ocultar el impacto del mensaje. Y, dadas las múltiples posibilidades que nos ofrece el programa PPT y otros similares (colores, animaciones, vídeos...), tendemos a olvidar que simplificar⁶ es un valor.

Una vez creas terminada tu presentación, recuerda realizar estas dos cosas: recortar lo superfluo y controlar el tiempo ensayando varias veces la charla antes de darla. No valen los ensayos mentales. A todos nos molesta que un ponente se alargue innecesariamente después de repetir “estoy acabando”. Es preferible terminar antes que comerse el tiempo de otro, algo que es una gran falta de respeto a la audiencia y al siguiente ponente. La falta de tiempo siempre es falta de preparación.

CONSEJOS PARA PREPARAR LAS DIAPOSITIVAS

- Se puede disfrutar y aprender mucho preparando una presentación con estética. Dedicar tiempo y entusiasmo a ello. Atrévete a innovar, a renovarte a ti mismo. El atractivo visual de una presentación influye poderosamente en su capacidad persuasiva.
- Usa letras sencillas, del mismo tipo para toda la presentación y de un tamaño mínimo de 24. No utilices las letras tipo Comic Sans. Puedes añadir algún efecto, pero ten cuidado con el uso excesivo de animación, colorido,

audios o transiciones. No estás preparando un espectáculo de luz y sonido.

- No pongas lista de viñetas. No hay ninguna razón para seguir atado al monótono patrón de lista de viñetas, y menos aún para leerlas. La mente se sobrecarga y no procesa adecuadamente un mensaje con las mismas palabras escritas y leídas. En cambio, si utilizamos imágenes y las explicamos mediante palabras que no aparecen en la diapositiva, reforzamos el aprendizaje. Las palabras y las imágenes comunican mejor que las palabras solas.
- En vez de usar listas, fragmenta la información en varias diapositivas con un solo mensaje y una sola imagen por diapositiva. El texto es solo el guion de lo que vas a contar, y la imagen, un apoyo visual de la idea que quieres transmitir. Cada diapositiva debe tener un máximo de siete líneas y siete palabras por línea (*regla de los siete*). Piensa que hay vida más allá de las listas de viñetas. Las listas solo son para ir a la compra.
- No utilices *clipart* ni dibujos infantiles. Utiliza fotografías de buena calidad, de tamaño grande y “a sangre”: que ocupen toda la diapositiva.
- No pongas gráficos o tablas llenas de datos. Si es imposible que el público lo lea, ¿para qué? Cuando necesites presentar algún dato relevante de una tabla, extráelo y pon la referencia para acceder a la información completa.
- No olvides poner una diapositiva final donde resumas tu mensaje principal.
- Recuerda que el PPT es solo un apoyo. Lleva siempre impreso al menos un guion de lo que vas a contar, que en caso de hecatombe informática te ayude a sacar adelante la charla con dignidad.

CONSEJOS PARA LA EXPOSICIÓN

La comunicación no verbal y el lenguaje corporal son tan importantes como la comunicación verbal. Sobre todo, atiende al uso de las manos, que, junto con la cara, son la parte del cuerpo que más aporta a la comunicación⁷. Hay que trabajar la palabra, la voz y el cuerpo con el mismo esfuerzo; las tres áreas tienen que ser coherentes.

Cosas que no debes hacer:

- Mover mucho o inadecuadamente las manos. Evita el “popurrí de malabares”, esconder las manos (parece que ocultamos algo), moverlas mucho de arriba abajo como si estuvieras dirigiendo una orquesta o colocarlas sobre

tus zonas “erróneas”. El espacio natural y recomendable para mover las manos es la zona de *strike* (referencia de béisbol): el área entre los hombros y la parte superior de las caderas. Si no tienes claro que hacer con ellas, suéltalas. Cuando recuperes la seguridad empezarás a moverlas.

- Señalar. Se interpreta como un ataque directo, queda feo. Mejor deja la mano abierta, que no parece una amenaza, y preferiblemente mostrando las palmas. Este gesto transmite la impresión de ser una persona abierta.
- Sostener objetos que no vayamos a usar con un fin determinado como un bolígrafo. Inevitablemente terminaremos moviéndolo sin sentido y será una distracción.
- Cubrirnos, cruzar los brazos. Es un acto involuntario que da la impresión de que intentamos protegernos.

Cosas que sí debes hacer:

- Mirar al público. Recuerda que hablamos a las personas, no a la pantalla, y que el público debe mirarte a ti. Para ello, colócate de espaldas a la pantalla de proyección y de frente al ordenador, donde puedes seguir tus diapositivas sin mirar atrás. Nunca deberíamos cometer el error tan habitual de dar la espalda al público.
- Hablar sin leer las diapositivas. Como hemos visto anteriormente, las diapositivas deben tener poco texto y ser exclusivamente el guion de lo que vas a contar.
- Pasear la mirada de un lado a otro de la sala. Estás hablando para todos, no solo para los que tienes enfrente.
- Moverte entre el público o en el sitio desde donde hables. Pero si no te sale de forma natural, es mejor permanecer en el sitio que marear al público siguiendo tu particular maratón o parecer hiperactivo.

Finalmente, a modo de resumen, evita cometer estos **diez errores**:

1. Hablar de lo que no sabes.
2. No pensar en la audiencia.
3. Confiar en la espontaneidad.
4. No haber ensayado en tiempo real.
5. Dar la espalda al auditorio o no mirarlo.
6. Contar demasiadas cosas.
7. Hablar muy deprisa.
8. Leer textos.
9. Hablar usurpando el tiempo de otro.
10. Saltarte las conclusiones.

Y, para no olvidar la importancia de un final memorable, aquí va este: animaos a presentar en público. La fuente mejor de aprendizaje que tiene un adulto es enseñar a otros.

BIBLIOGRAFÍA

1. Sueiro E. Saber comunicar saber: guía para practicar comunicación efectiva. Madrid: Asociación Cultural y Científica Iberoamericana; 2016.
2. Alban Alencar A. Oratoria profesional. En: Academia [en línea] [consultado el 27/07/2018]. Disponible en: www.academia.edu/9115990/ORATORIA_PROFESIONAL_ALEX%3%81NDER_ALB%3%81N_AL%3%89NCAR
3. González de Dios J, González Muñoz M, Alonso Arroyo A, Aleixandre Benavent R. Comunicación científica (IV). Congresos científicos (3): claves para elaborar una buena comunicación científica. *Acta Pediatr Esp.* 2013;71:181-5.
4. TED. Ideas dignas de difundir [en línea] [consultado el 27/07/2018]. Disponible en: www.ted.com
5. El arte de presentar. Blog [en línea] [consultado el 27/07/2018]. Disponible en: www.elartedepresentar.com/blog/
6. González de Dios J, González-Muñoz M, Alonso-Arroyo A, Aleixandre Benavent R. Comunicación científica (I). La comunicación científica en la práctica clínica, docencia e investigación. *Acta Pediatr Esp.* 2013;71:129-32.
7. Lora S. Presentaciones y lenguaje corporal: el uso de las manos al hablar en público. En: Comunicación eficaz para ganar influencia [en línea] [consultado el 27/07/2018]. Disponible en <https://sebastianlora.com/blog/presentaciones-y-lenguaje-corporal-2-el-uso-de-las-manos-al-hablar-en-publico/>

LECTURAS RECOMENDADAS

- Alban Alencar A. Oratoria profesional. En: Academia [en línea] [consultado el 27/07/2018]. Disponible en: www.academia.edu/9115990/ORATORIA_PROFESIONAL_ALEX%3%81NDER_ALB%3%81N_AL%3%89NCAR
Libro accesible y gratuito en Internet, muy ameno y práctico.
- El arte de presentar. Blog [en línea] [consultado el 27/07/2018]. Disponible en: www.elartedepresentar.com/blog/
Un blog imprescindible para quien quiera mejorar su comunicación. Sus entradas son didácticas y divertidas.
TED. Ideas dignas de difundir [en línea] [consultado el 27/07/2018]. Disponible en: www.ted.com
TED (Tecnología, Entretenimiento, Diseño, del inglés Technology, Entertainment, Design) es una organización sin fines de lucro estadounidense dedicada a las “ideas dignas de difundir”. Hay más de 1000 charlas TED disponibles en línea, gratuitas, de múltiples temas.
Aunque no es una lectura, las charlas TED son una referencia obligada para aprender a comunicar mejor. No solo aprenderemos del contenido de las charlas, sino de la capacidad de síntesis de los ponentes, de sus dotes oratorias y de su puesta en escena.