

La comunicación adecuada lleva al éxito

(Primera parte)

Por C.P.C. Jaime Del Valle Noriega
Ex Presidente del IMCP.
jdelvallen@prodigy.net.mx



Alrededor de este tema podría referirme a un sinnúmero de situaciones y llenar muchas páginas, quizá un texto. No es el caso.

Con el presente artículo, pretendo dirigirme a ciertos aspectos prácticos de la vida cotidiana y profesional que puedan ser de ayuda con la reflexión.

El entorno que nos rodea es cada vez más complicado. Y si a las desagradables y difíciles circunstancias que a diario se nos presentan agregamos una falta de comunicación eficiente, oportuna y bien dirigida, tanto en el aspecto personal como en nuestro trabajo estaremos sumando ingredientes negativos que, sobre todo, van en nuestro perjuicio.

Mis comentarios y sugerencias comprenden breves apartados. Aquí el primero:

I. La preparación, la voz y las palabras

Adaptarse a las circunstancias del momento

Podemos estar ante un auditorio, en una sala de juntas, en un espacio ruidoso o en un lugar con acústica deficiente. Debemos tener claro el volumen que debemos imprimir a nuestra voz, considerando a quienes tenemos enfrente y los recursos de sonido del lugar. Quien expone es el responsable de adaptar su voz y cuidar el qué y cómo de las palabras que pronuncia.

Conocimiento de quien escucha

Antes de cualquier reunión o exposición, en la medida en que conozcamos anticipadamente las principales características personales y profesionales de quien nos escuchará tendremos mayores probabilidades de éxito: edades, nivel académico, experiencia, nombres personales, estilos, gustos y aficiones.

De esta manera, podremos dirigirnos con mayor precisión y las palabras y objetivos precisos. Se trata de que, quienes nos escuchan, comprendan con claridad y sientan que nos estamos dirigiendo a cada uno conforme sus características personales y jerarquía profesional. Debemos exponer nuestras ideas, puntos de vista y propuestas en forma sencilla, clara y concisa. Se trata de que nos comprendan porque sabemos comunicarnos adecuadamente, en cada caso, para cada persona y auditorio.

Preparación

Es importante tener presente que gran parte del éxito depende de la importancia y el tiempo que le dediquemos a la

preparación de una conferencia, un debate, un panel, una junta de consejo o una reunión de trabajo.

Nuestra intervención debe ser pragmática y objetiva. Debemos tener claras las ideas, repasarlas, preparar breves notas, revisar y hacer pruebas del material de apoyo audiovisual y carpetas a proporcionar, entre otros.

La preparación debe incluir ensayos sobre la claridad y entonación de la voz, y las ideas y respuestas a posibles preguntas. Al mismo tiempo, dicha preparación debe incluir nuestra seguridad en nosotros mismos y el conocimiento del tema.

Las mejores conferencias, intervenciones y respuestas son las que se han preparado. La improvisación puede resultar exitosa, por excepción. Nuestra naturalidad y tranquilidad deben proyectarse claramente, como parte de la seguridad en nosotros mismos.

Facilitar el trabajo de quien escucha

Al tratarse de una conferencia o cualquier clase de intervención, disponer y proporcionar nuestro material (guías, apoyos, bibliografía, incluyendo la propia conferencia impresa o en disco, entre otros) a nuestro auditorio o compañeros de reunión, facilitará la claridad y objetividad de nuestros puntos de vista, análisis o material de apoyo, según el caso, que generalmente se agradece y nos coloca en una posición positiva, de colaboración y efectiva comunicación con nuestro auditorio.

Algunas ideas prácticas para quien expone (la actitud y la preparación)

Los siguientes comentarios están basados fundamentalmente en experiencias personales, que podrían desarrollarse en forma mucho más amplia. Sólo pretenden orientar de forma práctica, mas no son recetas o fórmulas infalibles. Asimismo, debe quedar claro que debido a cualidades naturales y características personales de carácter y formación, entre otros, existen personas con mayor facilidad para exponer:

1. Desarrolle su conferencia con una buena dosis de amabilidad; y que sea útil, práctica e interesante.
2. Trate de establecer contacto físico y visual con todos los miembros de su auditorio.
3. Asegúrese de que el tema seleccionado despierte interés por sí mismo. Usted es el responsable de que, con su intervención, dicho interés aumente, ya que la preparación del tema y la forma de exponerlo serán gratos y apreciados por su auditorio.
4. Dentro de los temas que incluya su exposición, debe destacar la idea o ideas centrales, como máximo dos. Deben ser la esencia de su mensaje, las que usted desea que el públi-

co recuerde y asimile; son las ideas principales que pretende transmitir a fondo.

5. Tenga notas o un guión a la mano. Así, se ayudará a seguir su exposición con orden.

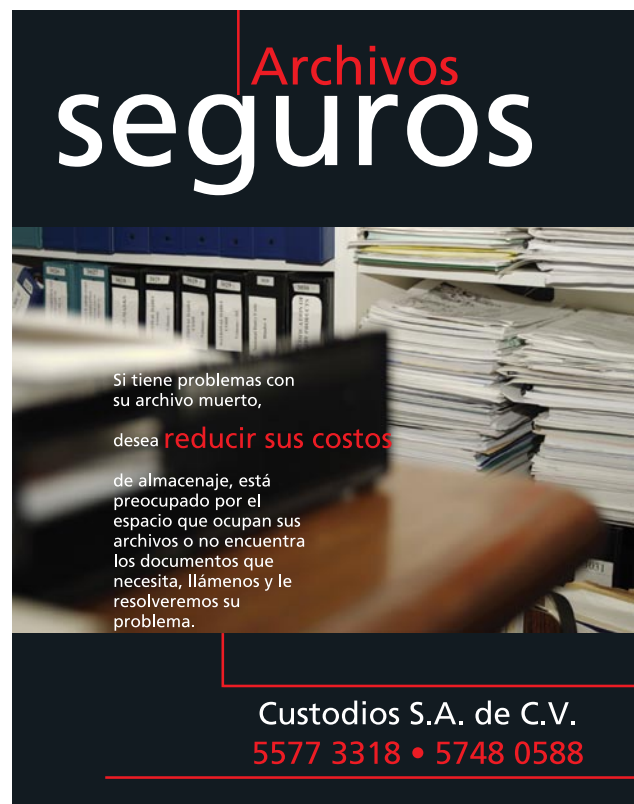
6. Evite leer el texto de su intervención. Es muy frecuente escuchar a oradores que leen su mensaje o discurso. Salvo casos excepcionales, desde mi punto de vista esta forma de comunicar es totalmente errónea, porque en tal caso esa información podría repartirse sin necesidad de leerlo en voz alta.

7. Al subir al presidium o pódium, camine tranquilo, seguro, firme, siempre natural, y salude a quienes se dirijan a usted o a quien conozca. Establezca un contacto personal y cercano con quienes lo escucharán. De esta manera, conseguirá una comunicación física real que generalmente es agradecida. Su atuendo personal debe ser impecable.

8. Proyecte lo que debe estar sintiendo: seguridad y confianza. Establezca ese contacto visual con su auditorio antes, durante y después de su intervención. Usted debe ser el primero en estar seguro de lo que sabe y transmite.

9. Debe cerciorarse, previamente, de que todo está dado para que su conferencia resulte en éxito total, pues el ambiente se presta y los apoyos técnicos han sido debidamente probados.

Por razones de espacio, continuaré con la segunda parte en noviembre próximo. 🌸



Archivos seguros

Si tiene problemas con su archivo muerto, desea **reducir sus costos** de almacenaje, está preocupado por el espacio que ocupan sus archivos o no encuentra los documentos que necesita, llámenos y le resolveremos su problema.

Custodios S.A. de C.V.
5577 3318 • 5748 0588