

## En Interpretación, Retribuye Si Mantiene Sus Ideas Principales en Cinco o Menos

Las personas tienen límites definidos en su habilidad para entender la información nueva. La investigación ha demostrado que la cantidad de información aún se brinda de una sola vez, y la forma en que es organizada, influyen en nuestra capacidad de organizarla y utilizarla. Los estudios han demostrado que la mayoría de la gente es capaz de manejar aproximadamente siete ± dos piezas diferentes de información en un momento. Es decir, algunas personas pueden mantener en sus cabezas hasta nueve ideas diferentes o hechos, pero otros pueden solamente tratar con cinco o menos. Esta relación no tiene tanto que ver con la inteligencia de la persona como con la cantidad de experiencia previa que él/ella tiene sobre el tópico en discusión. Se desprende de entonces que, debido a que ciertas personas en nuestras audiencias tendrán dificultad cuando se excede del número cinco, debemos limitar el número de ideas principales a cinco o menos en nuestras presentaciones. Al hacerlo de esta manera haremos mucho más fácil que las personas de nuestra audiencia sigan nuestras ideas, y esto aumentará la probabilidad de que continúen prestándonos atención.

Algunos ejemplos:

Si usted se limita a sí mismo a no más de un segundo, ¿cuál grupo es más fácil de contar, A ó B?

A

■ ■ ■ ■

B

■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■

¿Qué sucede con relación a este ejemplo, A ó B?

A

■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■

B

■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■

Note como la organización puede hacer la diferencia. Aún cuando B tiene la misma cantidad de información que A, es mucho más fácil de comprender ya que está organizada en dos categorías fáciles de observar. De hecho, solamente hay dos piezas de información en B (dos grupos de cuatro), en cambio A contiene ocho. En comunicación, la buena organización reduce el esfuerzo. Es probable que la audiencia recuerde las categorías más tarde, pero no toda la información contenida en dichas categorías.

Ahora trate lo siguiente:

A

TWAFBIPHIDIBMCIA

B

TWA FBI PHD IBM CIA

Es obvio que si nuestras ideas están organizadas en torno a cosas con las que la audiencia ya las ha relacionado, nuestra presentación de ideas será mucho más fácil de entender.

Figura 1-11. El número mágico siete más o menos dos.

dor está tratando de transmitir sobre ese tópico. Los intérpretes experimentados le dirán que hay pocos, si los hay, conceptos más importantes que el "tema" cuando se tienen que seleccionar y organizar ideas para una presentación. Por qué es esto cierto y cómo puede utilizar este último principio de interpretación, son los asuntos que ahora consideraremos.

### El Relato es lo Importante

Al discutir las características que hacen que la interpretación sea diferente de otras formas de comunicación, Tilden (1957) dijo: "El relato es lo importante". Con esto él quería decir que las presentaciones, ya sean escritas, habladas o transmitidas por aparatos eléctricos, deben tener las cualidades de un relato. Es decir, deben tener un principio, un final, y principalmente, un mensaje o moraleja. El mensaje puede ser corto y simple: "La contaminación del agua se está convirtiendo en un problema serio." O podría ser más complejo: "La contaminación del agua amenaza tanto nuestra salud como nuestra economía, y hay algo que todos podemos hacer con relación a esto." Como probablemente notó en ambos ejemplos, cada tema requiere de su propio juego de hechos, conceptos y puntos principales. Esto se debe a que cada tema compromete a relatar una historia diferente de la que otros temas podrían relatar, aún si comparten el mismo tópico. A pesar de que ambos temas anteriores se derivan del tópico "contaminación del agua," el desarrollo de cada uno requeriría un abordaje fundamentalmente diferente. Con un tema bien claro en mente, un comunicador disfruta de la ventaja de conocer exactamente lo que él/ella necesitan decir, escribir o mostrar a fin de llevar tal mensaje a la audiencia. Obviamente, el mero tópico no proporciona esa clase de ventaja.

El problema con mucha de la interpretación es que tiene solamente un tópico (por ejemplo, "erosión del suelo," "pájaros," "ecología," etc.), y ya que casi no existe límite al número de temas que uno podría desarrollar alrededor de un tópico dado, tal presentación fluye sin enfoque o dirección, como si se tratase de decir todo y nada al mismo tiempo. Piense en los maestros que tuvo en la escuela. ¿Hubo alguno de los cuales no pudo tomar apuntes en su clase? ¿Se frustró alguna vez debido a que se sentó por una hora, oyendo y entendiendo lo que estaba escuchando, pero todavía no era capaz de escribirlo en su cuaderno? ¿Salió alguna vez pensando "¿Y qué?", después de escuchar lo que parecía ser una lista interminable de hechos no relacionados? Compare esos maestros con aquellos que usted halló fácil tomar apuntes en sus clases. ¿Cuál cree usted que fue la causa de la diferencia?

Las presentaciones que no tienen temas nos llevan a preguntarnos, "¿Y qué?", y desafortunadamente, la mayoría de nosotros hemos leído o escuchado información que nos dejó haciéndonos esa pregunta. Pero las presentaciones que tienen temas parecen que nos llevan a alguna parte," y es fácil para nosotros organizar en nuestras mentes todos los hechos y detalles que los respaldan, ya que los podemos "adherir" al tema. Esto es lo que el argumento hace para la película o la historia, como vimos previamente. Y como notamos, cuando las audiencias no saben hacia donde va una presentación, no tienen nada a que "adherir" todos los hechos, y se llegan a perder en un mar de irrelevancias. El tema de una presentación y las 5 o menos ideas principales usadas para desarrollarlo, proporcionan el "adhesivo." A este importante respecto , los temas no solamente les ayudan a los intérpretes a seleccionar dentro de la riqueza de su conocimiento los pocos hechos y conceptos que van a poner dentro de sus presen-

laciones, sino que también, si revelan *por anticipado* cuál es el tema, y cómo estará organizado, sus audiencias se beneficiarán en términos de entendimiento y comprensión. Como lo ilustra la Figura 1-12, existen muchas formas de hacer esto, y varían dependiendo de la forma de su presentación (es decir, si es una charla, exhibición, folleto, boletín, panfleto, etc). Por esta razón, daremos trato individual a las técnicas de organización en cada uno de los capítulos sobre medios interpretativos.

Como lo enfatizaron Lewis (1980) y Ham (1983), todas las presentaciones deben poder responder a la pregunta, "¿Y qué?" o "¿Qué importa?" Las buenas historias, poemas, canciones, dramas y conferencias de aula tienen una respuesta para esta pregunta. También las buenas charlas, exhibiciones, folletos, rótulos y otros medios interpretativos, si tienen un mensaje. Esto es lo que es un tema es, un mensaje. Quizás lo conozca por otro nombre: el gran cuadro, la moraleja de la historia, la frase clave, la idea principal, etc. Pero todas estas palabras significan casi lo mismo, y sin importar cual término prefiere usted, debe asegurarse de que sus presentaciones tengan un tema. En el Capítulo 2, usted verá cuan fácil es hacer esto y cuan importante puede ser la ubicación del tema en una presentación oral, escrita, visual o auditiva.

Volviendo al señor Enriquez, ¿qué debería hacer para que su charla sobre geología sea más organizada y temática? Ahora la respuesta es probablemente obvia: él debe seleccionar un tema del tópico, decidir cuales de las cinco o menos ideas principales deberá presentar a fin de poder transmitir el tema, y luego, en el momento de presentar su charla, revelarle a su *audiencia* el tema y las ideas principales, de modo que puedan seguirle sin mucho esfuerzo. Aunque (como veremos en el Capítulo 3) hay mucho más que conside-

rar para desarrollar una charla, que tenga un tema, y una organización para respaldarlo, es esencial para el éxito de cualquier presentación interpretativa.

Recuerde el segmento de la charla del señor Enriquez que vimos anteriormente:

'Sedimento' también es otra palabra para esa alteración. Esta alteración en un río tiene su origen en pequeñas partículas de roca que han sido friccionadas por el agua, así como por todo el suelo y otro material que se lava de los bordes del río. Con el tiempo, este material se acumula y a todo el proceso se le llama 'sedimentación'. Si usted piensa como yo, creerá que una de las mejores cosas de los ríos es que no tiene que limpiarlos. ¿O sí? ¿A dónde supone usted que va todo el sedimento?

Su tópico parece ser geología, y más específicamente, la erosión del suelo y la sedimentación. Pero, ¿cuál cree usted que sería su tema? Por supuesto, es difícil decirlo al tomar solamente como referencia una pequeña parte de su charla, pero el señor Enriquez parece estar construyendo la idea de que, nosotros de hecho, tenemos que "limpiar" la alteración que puede causar la sedimentación.

Su frase con relación al "suelo y otro material que se lava de los bordes del río", y la pregunta que le plantea a su audiencia al final del párrafo, proporciona una clave sobre lo que él piensa. ¿Hacia dónde nos lleva con esta pregunta? Quizás hacia el reconocimiento de que el sedimento termina en el río en donde ensucia y contamina nuestra agua potable, arruina nuestras pesquerías, y potencialmente bloquea los canales de embarque. De ser así, el tema del señor Enriquez es fácil

<b>Algunas Formas de Mostrar a Las Audiencias la Organización</b>	
<b>Tipo de Presentación Interpretativa</b>	<b>Ejemplos de Aplicación</b>
Charlas, escritos, guiones, etc.	Digale a la audiencia el tema durante la introducción, cuales son los puntos principales y el orden en el cual los presentará.
Caminatas guiadas y excursiones	Menciónele el tema a su audiencia durante la introducción. Indíquele cuales son los puntos principales, y un poco acerca de las paradas claves que estarán haciendo.
Folletos y publicaciones	Indique el tema en el título o subtítulo. Use encabezamientos dentro del texto para mostrar los puntos principales, y subencabezamientos y párrafos para mostrar la información subordinada.
Exhibiciones	Indique el tema en el título o subtítulo. Use encabezamientos dentro del texto para mostrar los puntos principales. Separe los puntos principales con ilustraciones, fotografías, u objetos tridimensionales. Utilice subencabezamientos, párrafos o ilustraciones para mostrar la información subordinada.
Rótulos	Indique el tema en el título o subtítulo. Si es apropiado, use encabezamientos dentro del texto para mostrar los puntos principales. (Los rótulos usualmente contienen solamente 1 o 2 ideas principales.)
Senderos autoguiados	Si utiliza un folleto, considere un párrafo inicial que manifieste el tema del sendero, y que mencione brevemente algunas de las paradas más interesantes. Si utiliza rótulos, considere la instalación de un rótulo introductorio al inicio del sendero que mencione cuál es el tema, y que mencione brevemente algunas de las paradas más importantes.

Figura 1-12. Técnicas para mostrarle a las audiencias el tema y la organización de los puntos principales en diferentes clases de presentaciones interpretativas.

de ver. El trata de decirle a su audiencia que:

**La erosión del suelo no solamente amenaza a la agricultura, sino que también a nuestra agua, pesca y los principales corredores de embarque.**

Si este fuera el tema del señor Enríquez, ¿qué otras cinco o menos ideas principales, podría incluir en su charla? ¿Qué otra información desearía incluir bajo cada uno de estos puntos? Esto dependería de los intereses, conocimiento y creencias del señor Enríquez acerca del tópico que está tratando ¿no es así? Si tres personas diferentes estuvieran independientemente desarrollando esta charla, probablemente tendrían tres formas diferentes de hacerlo, y las tres probablemente serían diferentes del abordaje del señor Enríquez. A manera de ejemplo, sin embargo, supongamos que el señor Enríquez hizo el bosquejo de ideas de la Figura 1-13.

Es importante notar en el bosquejo del señor Enríquez que, obviamente ha seleccionado sus puntos principales con base en el tema que deseaba entregarle a su audiencia. Una vez que hizo esto, se preguntó a sí mismo qué información subordinada (hechos, conceptos, anécdotas, analogías, etc.) necesitaría incluir bajo cada punto principal a fin de poderlo transmitir. Su abordaje tiene bastante sentido debido a que se aprovecha del hecho de que la gente aprende grandes ideas (como temas) al combinar pequeñas ideas (como puntos principales e información subordinada).

### Pequeños Significados se Tornan En Grandes Significados

Piense en la última vez que estuvo de pie con un grupo de amigos contando chistes. Probablemente, el chiste que contó una persona, le recordó a otra de otro chiste, y ese

chiste le recordó a alguien más de otro chiste, etc. hasta que finalmente, *usted* se acordó de un chiste que deseaba contarles. Por supuesto, antes de que pudiera contar el chiste (es decir, antes de que pudiera contar lo bien), tuvo que reconstruirlo en su mente y silenciosamente practicando.

Piense acerca de la forma en que hizo esto. Si usted es como la mayoría de las personas, probablemente pensó primero en la parte graciosa. Si no pudo recordar esa parte, posiblemente no fue capaz de contar el chiste. ¿Por qué? Porque todo lo que usted decía al contar el chiste tenía el único propósito de preparar la audiencia para la parte graciosa. Si usted no sabía la parte graciosa, no sabía hacia donde iba.

Digamos que usted pudo recordar esa parte. ¿Qué pensó enseguida? Obviamente, empezó a pensar acerca de las piezas individuales de información que tendría que dar de forma que, al final del chiste, la gente entendiera (y ojalá apreciara) el humor del chiste. Es casi siempre importante que usted recuerde mencionar *todas* las cosas que le llevan a la parte graciosa, ¿no es así? ¿Alguna vez ha llegado a la parte clave de un chiste solamente para darse cuenta que al inicio dejó fuera una pieza de información esencial? Ha dicho alguna vez: "Oh, olvidé decirles que...", en el justo momento en que usted estaba por sorprender a su audiencia con la parte graciosa?

Por supuesto, como un buen narrador de chistes sabe, el orden o secuencia en el que usted brinda las piezas de información individuales es también esencial. ¿Cuántas veces ha estado usted contando un chiste y se dio cuenta que reveló una pieza de información importante prematuramente? Usualmente, este error hace que el narrador de chistes diga algo ingenioso como: "¡Oh no, debí haberles dicho eso todavía! Imaginen que no les dije eso. ¿Está bien?" Para entonces, por supuesto, no importa mucho; el chiste se echó a perder.

## Bosquejo de la Charla Del Señor Enriquez Sobre Sedimentación y Erosión

**Tópico:** Erosión del suelo y sedimentación

**Tema:** La erosión del suelo no solamente amenaza a la agricultura, sino también a nuestra agua, pesca y a los principales corredores de embarque.

I. La erosión del suelo y la sedimentación son procesos naturales que los humanos pueden alterar.

A. Erosión del suelo

1. Cómo ocurre y cuál es la causa
2. Hacia dónde va el arrastre

B. Sedimentación

1. La analogía del papel lijado
2. El lijado produce una alteración
3. La alteración se acumula.

II. La erosión del suelo afecta a la agricultura.

A. Historia sobre la finca de mi abuelo

1. No construyó terrazas, ni sembró en las áreas vulnerables
2. En dos años de fuertes lluvias, perdió la superficie del suelo, no hubo cosechas
3. Quebró, perdió su finca
4. Mi papá creció pobre y mal alimentado.

B. Nuestro futuro depende de la agricultura

III. La sedimentación afecta nuestra agua potable.

A. La corriente arrastra suciedad y contaminantes

1. Cambia el color de nuestra agua
2. Los químicos y bacterias del agua de escorrentía envenenan nuestra agua
  - a. Historia acerca de la familia López
  - b. Historia acerca del bebé de la familia Valencia

B. Estadísticas sobre las enfermedades y muertes debido al agua contaminada

IV. La sedimentación afecta el hábitat de los peces

A. Los peces tienen que "respirar" en agua limpia

B. Los huevos de los peces necesitan agua limpia para incubarse y desarrollarse

C. Tasas de muerte y supervivencia de peces pequeños o jóvenes en ciertos ríos

1. Ríos limpios
2. Ríos sucios

D. Importancia del pescado en la dieta de muchas personas y en la economía

V. La sedimentación afecta los canales de embarque.

A. ¿Cómo se acumula la sedimentación en el canal?

1. El problema del Canal de Panamá
2. Los ríos Columbia y Mississippi en los Estados Unidos

B. Los costos de dragado son enormes

C. ¿Qué sucedería si estos canales fueran alguna vez cerrados?

Figura 1-13. Ejemplo del bosquejo de una charla temática.

Si ha estado en situaciones como ésta, entonces usted ya entiende por qué la información temática es tan importante, y entiende de muy bien como los pequeños significados se agregan en grandes significados. Realmente no hay mucha diferencia entre la forma en que usted recordó el chiste y la forma en que usted debe planificar una charla, guión/u otra presentación interpretativa que será escuchada por una audiencia. En la mayoría de las presentaciones, por supuesto, no deseará esperar hasta el final para revelar el "¿Y qué?", como lo hace cuando cuenta un chiste. De hecho, como veremos en el Capítulo 2, la interpretación temática es más efectiva cuando la audiencia conoce desde *el principio* cuál es el tema y las cinco o menos ideas principales. (Veremos además que como aplicamos esta idea al preparar una presentación oral, es diferente a la forma en que la aplicamos en las presentaciones escritas.)

En nuestro ejemplo del chiste, la frase clave podría considerarse como el tema, porque cuando es escuchado por la audiencia, responde a la pregunta "¿Y qué?", referente a toda la información que le ha precedido. Es decir, después de oír la parte graciosa la audiencia entenderá inmediatamente por qué usted dijo todo lo que dijo al contar el chiste. Si les dio mucha información que no se relacionaba con la parte graciosa, lo más seguro es que no se habrán reído del chiste. Esto es porque han tratado de relacionar todo lo que usted dijo con la parte graciosa, y cualquier información que no se relacione servirá solamente para confundirlos. Es nuestra naturaleza tratar de relacionar pequeñas piezas de información con las ideas más grandes, y las audiencias que usted encontrará cada día en su trabajo no son diferentes. Tratarán de relacionar cada pieza de información que usted les dé a un tema. En otras palabras, ellos siempre se preguntarán a sí mismos, "Y

qué?", aún si la pregunta es planteada inconscientemente.

Volviendo al chiste, probablemente usted ya notó que la información que tiene que darle a la gente antes de revelar la parte graciosa no es nada más que las cinco o menos ideas principales de que hemos venido hablando en este capítulo. Con el tema (parte graciosa) en mente, el intérprete selecciona las ideas principales que él/ella considera más importantes para poder transmitir el tema a la audiencia. Recordemos que nuestro límite superior es cinco. Es importante incluir en estas ideas principales aquellos hechos y conceptos que consideremos que son esenciales para la comprensión del tema. Bajo estas ideas, podemos incluir otros detalles (como hechos, conceptos, comparaciones, analogías, etc.) que pensemos le darán mayor colorido, interés y significado a la historia. Pero debemos hacer esto con plena conciencia de que nuestra audiencia probablemente no recuerde posteriormente mucho de ellos. Sin embargo, usualmente, recordarán el tema y las cinco o menos ideas importantes que lo apoyan. Regresaremos sobre este particular en el Capítulo 2.

Finalmente, como nuestro ejemplo anterior lo indicó, el orden en el cual presentemos nuestras ideas determina si la audiencia entenderá el tema. Con ciertos temas, el orden podría no ser particularmente importante. Pero con otros, la secuencia de pensamiento que está tratando de establecer en dirección con el tema podría depender de un orden lógico. Estas presentaciones incluyen la mayoría de los chistes así como son las estrategias interpretativas que muestran causa-efecto, o que presentan conceptos que se estructuran sobre otros. El señor Enriquez está presentando una charla del último tipo. Antes que su audiencia pueda entender el tema, debe tener una idea muy clara de: (1) qué son

erosión del suelo y la sedimentación, y (1) cómo se relacionan, (2) cómo la erosión del suelo afecta la agricultura, (3) cómo la sedimentación afecta el agua potable, (4) cómo el sedimento afecta el hábitat de los peces, y (5) cómo el sedimento afecta los canales de embarque. El orden en que estas ideas principales se presentan aquí, y se resumen en la Figura 1-13, tiene sentido porque antes de que la audiencia del señor Enríquez pueda apreciar los efectos que la erosión y la sedimentación tienen sobre la agricultura, agua potable, hábitat de los peces y el transporte, deben primero saber lo que él quiere decir con estos términos, y cómo acelera la erosión la sedimentación.

Una vez presentadas estas ideas, el señor Enríquez puede llamar la atención de su audiencia a los problemas que la erosión y la

sedimentación acelerada pueden causar. En este caso, el orden en el cual él presenta estos cuatro problemas no importa realmente, pero ya que "amenaza a la agricultura" aparece primero en la declaración de su tema, seguido por "agua potable, pesca y los principales corredores de embarque," tiene sentido que también se los presente en ese orden.

---

**Palabras Claves:** abordaje interpretativo, analogía, atención selectiva, audiencia cautiva, audiencia no cautiva, auto-referencia, clasificación, comparación, ejemplo, ensombrecimiento, interpretación, mágico  $7 \pm 2$ , metáfora, personal, pertinente, puente, significativo, tema, tópico.

Cada uno de nosotros es único. Nosotros llegamos a nuestros trabajos con nuestras propias personalidades, con nuestro propio conocimiento, nuestras propias actitudes, valores y creencias y con nuestros propios caras, voces, figuras y poses del cuerpo. Pero, todas estas cosas son una parte inseparable de nuestro estilo personal. Esperar que el estilo de otro expositor siempre funcione bien para nosotros es ignorar este hecho. Lamentablemente, los intérpretes inexpertos a menudo se desaniman cuando la técnica o acercamiento que ellos siguen y que toman de otra persona no les funciona bien. Ellos pierden confianza en sus habilidades porque esperan lo imposible—ser alguien que no son.

Es lo más probable que las técnicas que hemos pedido prestadas y las usamos exitosamente son aquellas que tomamos de gente que es similar a nosotros en personalidad, apariencia o actitud. Montones de movimientos del cuerpo, expresiones faciales y fluctuaciones apenas perceptibles de la voz y comportamiento, se juntan en los precisos momentos de una presentación y en su conjunto logran la respuesta deseada de la audiencia. Es tremadamente difícil planificar y operar cada uno de estos detalles diminutos—o aún estar conscientes de ellos cuando los llevamos a cabo—mucho menos copiarlos de otra persona. Por esta razón, cuanto más se parezca a “nosotros” la otra persona, más grande será la opción de que tengamos éxito al usar aspectos del estilo de él/ella.

El mejor estilo para usted es aquel con el cual se sienta más cómodo. Su enfoque de comunicación original, es el más apropiado para su personalidad, carácter y actitud; es la manera cómo usted se comunica naturalmente, a pesar de que sea planificado cuidadosamente; y es un enfoque o serie de enfoques que desarrollará y cambiará con el tiempo—así como usted cambia. El mejor consejo que puede dar a un intérprete poco experimenta-

do es “sea usted mismo.” Ponga atención a lo que otros están haciendo y aprenda de sus ejemplos, buenos o malos. Pero tenga en mente que los éxitos de ellos podrían no encajar dentro de su estilo, y que lo que falló con ellos puede funcionar bien con usted.

### **COMO PLANIFICAR Y PREPARAR UNA CHARLA TEMATICA**

Afortunadamente, a pesar de que no es posible enseñar lo concerniente a la parte sentimental del discurso efectivo, es posible enseñar la preparación. Hay docenas de buenos libros en esta materia, y nuestro propósito aquí no será duplicarlos. En lugar de eso, nuestro método será reconsiderar los propósitos de las diferentes partes de una charla (la introducción, el cuerpo y la conclusión) y, mediante un ejemplo, sugerir como podría usar este conocimiento para planificar sus propias charlas. Consideraremos un método simple, al cual le denominaremos la “Regla del 2-3-1,” como un método que permita guiar nuestro pensamiento y la toma de decisiones conforme desarrollemos una charla. Puesto que enfatizaremos la preparación de una charla temática, usted debería revisar las secciones pertinentes a los Capítulos 1 y 2, si aún no está familiarizado con el desarrollo y uso de los temas.

### **Partes de una Charla y Sus Propósitos**

A pesar de que la mayoría de la gente sabe que toda charla debería tener tres partes—una introducción, un cuerpo y una conclusión—muchos de nosotros pensamos que son simplemente el inicio, el cuerpo y la conclusión. Sin embargo, los mejores oradores, saben que hay mucho más que eso en lo que involucran. Y, en mayor grado, es su habilidad para entender y cumplir los diferentes

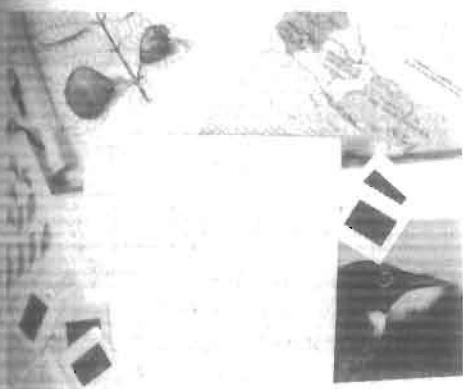


Figura 3-2. La planificación de una charla temática comienza con la investigación. (Foto de Gerry Snyder.)

propósitos de las tres partes lo que hace que su presentación sea más interesante y fácil de escuchar. Afortunadamente cualquiera puede hacer esto.

Hay gran desacuerdo sobre la extensión que debería tener cada parte de una charla. Mucho depende del tiempo disponible que tenga para la charla. Por ejemplo, en una charla de 20 minutos (un período frecuente cuando la audiencia está sentada), la introducción deberá posiblemente abarcar *alrededor del 25%* (5 minutos), el cuerpo *cerca del 50 - 60%* (es decir de unos 10 - 12 minutos), y la conclusión *alrededor del 15 - 25%* (3 - 5 minutos). En una charla más corta (digamos una charla de orientación de unos 5 minutos) la introducción puede tomar solamente el 5% (escasos 15 segundos), el cuerpo, un 90% (4,5 minutos), y la conclusión un 5% (15 segundos). Ten estos son solamente promedios, y *no hay ninguna evidencia para sugerir que las partes de una charla deban ser de una cierta extensión*. Esté alerta contra los "expertos" que dicen conocer las "reglas" acerca de tales cosas. La comunicación casi nunca es tan simple.

Pero si no hay reglas establecidas, entonces ¿cómo sabemos cuál debería ser la ex-

tensión de la introducción, el cuerpo y la conclusión? La respuesta es: *cada parte de la charla deberá ser tan extensa como se necesite, de manera que pueda cumplir con sus propósitos*. Al conocer lo que cada parte debe contener, entonces podemos prepararla de tal manera, y de tal duración que haga precisamente eso y nada más. Si ha hecho esto bien, usted entonces sabrá la extensión que cada parte debe tener.

Un viejo adagio en comunicación dice: "Cuéntales lo que usted les va a decir, digálo, y luego repítale lo que les dijo." Aunque usted probablemente sabe que el preparar una charla toma un poco de más técnica que sólo esto; posiblemente, también está de acuerdo en que esto constituye un buen consejo, hablando en términos generales. La introducción relata a la audiencia lo que usted les dirá; el cuerpo les dice sobre lo que dijo usted que hablaría y la conclusión a menudo resume o refuerza lo que se dijo en el cuerpo. Pero en la comunicación temática hay algo más que estas tres partes de la charla. Compare los diferentes propósitos de la introducción, el cuerpo y la conclusión, como se indican en la Figura 3-3. Observe que aunque ellas por supuesto corresponden al inicio, el medio y el fin, cada parte tiene un propósito específico con respecto al tema de la charla.

### La Introducción

Una buena introducción al menos hace dos cosas muy bien. Primero, crea interés en la charla. No hace únicamente que la audiencia decida escuchar una charla—las mejores introducciones hacen que ellos *quieran* escucharla. Como vimos en el Capítulo 1, esto es esencial para las audiencias no cautivas, porque al inicio de una presentación ellos deciden si vale la pena invertir su tiempo en poner atención. Por esta razón muchos exponentes comienzan sus presentaciones con una

frase estimulante o una pregunta interesante. Por ejemplo, en una charla cuyo tema es "Si el mundo realmente se está calentando, la vida de las futuras generaciones cambiará dramáticamente," el expositor podría comenzar haciendo la pregunta: "¿Qué haría usted si mañana se despertara en medio de un océano?" Otro ejemplo fue tomado de una charla acerca del aumento del número de visitantes en las áreas protegidas en la cual las primeras palabras del intérprete fueron: "Una gran cantidad de gente no lo sabe, pero ; estamos a punto de amar nuestros áreas silvestres hasta la muerte!" Grater (1976) describió algo similar al inicio en una charla acerca de las sequoyas gigantes. Su consejo es "Encienda una chispa con la oración de apertura."

La segunda cosa que debe hacer una buena introducción es orientar a la audiencia hacia el tema, y dice generalmente como va a estar organizada la charla. En el Capítulo 1, nosotros vimos lo importante que es la organización. Cuando las audiencias conocen con anticipación la organización de la información que se les va a dar, es más fácil retener la información de la organización en su cabeza más tarde. Esto permite escuchar más fácilmente su charla, e incrementa la posibilidad de que la audiencia le ponga atención. Como observamos en el Capítulo 1, si usted mantiene el número de sus ideas principales en cinco o menos, la mayoría de los miembros de la audiencia estarán capacitados para seguir la secuencia de pensamientos sin mucha dificultad—es decir, si ellos pueden ver la relación entre el tema de su charla y cada una de las ideas principales. Diferentes tipos de expositores logran esto de diferentes maneras. En nuestra charla sobre el calentamiento global del planeta, nosotros podríamos comenzar de la siguiente manera:

"¿Qué haría usted si mañana se despertara en medio de un océa-

no? Parece tan increíble, pero algunos científicos nos dicen que las futuras generaciones pueden realmente enfrentar a un mundo muy diferente del que usted y yo habitamos. La causa dicen, es que el planeta se está calentando. En los próximos cinco minutos, les voy a contarsobre el calentamiento global del planeta y el por qué creen los científicos que está sucediendo. Nosotros exploraremos sus posibles causas y cómo puede afectar no solamente a los océanos, sino que también a la agricultura y a los bosques. Sobre todo, nosotros veremos como podría afectar a la gente de todo el mundo—incluyéndonos a nosotros mismos, a nuestros niños y los niños de ellos. Yo pienso que, usted verá que si el mundo realmente se está calentando, tarde o temprano la gente de todas partes tendrá que cambiar su forma de vida—y ellos tendrían que cambiarla dramáticamente."

Dos cosas son claras en esta introducción. La primera es, que el tema es obvio: "si el mundo realmente está calentándose, tarde o temprano la gente de todas partes tendrá que cambiar la forma de vida—y ellos tendrán que cambiarla dramáticamente." Segunda, está claro que el expositor va a hablar acerca de cuatro ideas principales con respecto al tema: (1) las razones que tienen los científicos para creer que la tierra se está calentando, (2) los efectos del calentamiento del planeta sobre los océanos, (3) sus efectos en la agricultura y bosques, y (4) sus efectos en la gente. Aunque usted podría presentar esta charla de manera diferente, su introducción debe tratar de cumplir las dos cosas.

No todas las charlas utilizan un "vehí-

2

3

Figu

## **Una Buena Charla Tiene Una Buena Introducción, un Buen Cuerpo y una Buena Conclusión**

En toda charla buena, hay una introducción, un cuerpo y una conclusión— cada uno de ellos cumple diferentes propósitos. Preparar una charla efectiva es simple, si usted piensa en ella como el desarrollo de estas tres partes diferentes, y si usted diseña cada parte para cumplir sus propósitos específicos.

Partes de una Charla	Propósito (s)
1. La Introducción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• crear interés en el tema, y hacer que su audiencia quiera oír más acerca de él. (Recuerde, son una audiencia no cautiva)</li> <li>• orientar a la audiencia hacia el tema, y decirles cómo va a estar organizada su charla. (Recuerde el "Número Mágico 7 más o menos 2.")</li> <li>• establecer el marco conceptual que utilizará en el cuerpo, y presentar el "vehículo" (si piensa usar alguno).</li> <li>• preparar el escenario para la <i>conclusión</i>.</li> </ul>
2. El Cuerpo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• para desarrollar el tema, organíselo de la manera que usted anunció que estaría organizado y use cualquiera de los hechos, conceptos, analogías, ejemplos, comparaciones, etc. que sean necesarios para que la información sea entretenida, significativa y pertinente para su audiencia.</li> </ul>
3. La Conclusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>• consolidar el tema— mostrar por última vez la relación entre el tema que usted planteó en la introducción y toda la información que presentó en el cuerpo. Muchas conclusiones resumen los puntos claves que se presentaron con anterioridad, y algunas ofrecen ideas acerca de los grandes significados del tema (por ejemplo, "el gran cuadro" o "de aquí a dónde vamos.")</li> </ul>

Figura 3.3 Los propósitos de las tres partes de una charla temática.

cupo" o escenario predominante como discutimos en el Capítulo 1. Aquellas que lo hacen, sin embargo, deberían usar la introducción para preparar a la audiencia para ello. Por ejemplo, supongamos que vamos a llevar a la audiencia hacia el futuro, a un lugar hipotético de las latitudes norteñas, donde una familia de esquimales está sentada bajo la sombra de un árbol durante un verano excepcionalmente caliente, hablando acerca de "los viejos tiempos" cuando sus antepasados tuvieron que arroparse bien para permanecer abrigados contra el viento helado. Con este vehículo, nosotros podríamos presentar las cuatro ideas principales de nuestra charla a través de la conversación de esta familia. Si nosotros fuéramos a hacer esto, podríamos añadir lo siguiente a la introducción mencionada anteriormente:

"Nadie conoce realmente con gran seguridad lo que está reservado para las futuras generaciones. En este momento, nosotros tenemos solamente algunas ideas generales. Pero para darle una idea de ellas, yo le voy a pedir a usted que use su imaginación un poco, para viajar conmigo hacia el futuro—digamos por ejemplo unos 100 años o más—al hogar de la familia Chilkoot, un grupo de esquimales que vive en la parte más al norte de nuestro planeta. ¿Cómo podría estar viviendo la familia Chilkoot en comparación con sus antecesores de un siglo atrás?..."

Por supuesto, hay muchos "vehículos" posibles para una charla, y muchas charlas no incluyen ninguno. Lo importante es recordar que si usted decide usar un "vehículo", usted debería explicarlo en la introducción, de tal manera que la audiencia esté preparada

para ello cuando aborde el cuerpo de la charla. A menudo, el "vehículo" es la parte final de la introducción, como en nuestro ejemplo de arriba.

Finalmente, muchos expositores usan la introducción para plantear el escenario de una conclusión que impacte al máximo. Hay algunas maneras de hacer esto—una frase clave u oración que sea expresada en la introducción y repetida de nuevo en la conclusión; parte de una historia que fue iniciada en la introducción y es finalizada en la conclusión; una idea principal que fue dada en la introducción y repetida en la conclusión, diapositivas con "escenas retrospectivas"—diapositivas que son mostradas en la introducción y nuevamente en la conclusión, etc. Y como nosotros hemos enfatizado reiteradamente, el tema de una charla, por sí mismo, *siempre* debería ser dado, tanto en la introducción como en la conclusión.

### El Cuerpo

Un buen cuerpo trata de cumplir solamente un propósito—desarrollar el tema. "Desarrollar" significa presentar la información que es necesaria para conseguir que el tema sea entendido por su audiencia. Esta información debería estar organizada con las cinco o menos ideas principales que usted mencionó en la introducción, y no debería incluir ninguna otra información. Los hechos, conceptos, ejemplos, comparaciones, analogías, anécdotas y otro material ilustrativo deberían ser incluidos a medida que los necesite para lograr que el cuerpo de la charla sea entretenido, significativo, personal, e informativo para la audiencia (vea el Capítulo 1 para una revisión de estos principios.) Un esquema muy general del cuerpo de nuestra charla acerca del calentamiento de global del planeta podría ser algo así:

I. Hay evidencias de qué la tierra se está calentando. El calentamiento global del planeta podría afectar a los océanos.

III. El calentamiento global del planeta podría afectar a la agricultura y a los bosques.

IV. El calentamiento global del planeta podría afectar severamente a la gente.

Bajo cada idea principal podrían existir subtítulos (A,B,C, etc.) que incluirían hechos, ejemplos, anécdotas y otra información ilustrativa, referente al tema indicado anteriormente. Menciono este “colorido” es importante porque ayuda a hacer que la información que nosotros estamos presentando sea más interesante y más pertinente para la audiencia. Los mejores intérpretes reconocen esta particularidad y la usan como una ventaja; pero, ellos también reconocen que lo que la gente recordará de sus charlas será lo que se refiere a las 5 o menos ideas principales y el tema, pero no al “saber” (vea el Capítulo 2). Por eso, son sumamente cuidadosos al seleccionar la información subordinada que se incluye en sus charlas.

Debido a que al término de una idea principal y el comienzo de otra, involucra a menudo un cambio brusco del tópico, usted podría incluir transiciones entre ellas. Las transiciones, como la que incluimos al final de la introducción de nuestra charla, no necesitan ser complejas. De hecho, las mejores son cortas y simples. Su propósito es solamente indicarle a la audiencia cuando va a dejar de hablar acerca de un punto principal, y cuando comienza a hablar acerca del próximo. Por ejemplo, después de hablar acerca de la evidencia del calentamiento global del planeta (parte I del anterior bosquejo), nosotros

podríamos usar una transición como la siguiente, para iniciar la charla sobre los efectos del calentamiento global del planeta y su incidencia sobre los océanos (parte II):

“Como pueden observar, hay alguna evidencia bastante convincente de que el mundo realmente está calentándose. Y si esto es verdad, es probable que nos afecte de muchas maneras diferentes. Hablemos primero acerca de cómo podrían cambiar los océanos de nuestro planeta...”

Esta transición le dice a la audiencia “Bien, nosotros hemos terminado de hablar acerca de las razones que tienen los científicos para creer que el mundo se está calentando, y ahora vamos a hablar acerca de cómo el calentamiento global nos podría afectar. Comenzaremos con sus efectos en los océanos.” De igual manera, una vez que terminemos de hablar sobre la parte II, podríamos usar la siguiente transición para plantear la parte III:

“Pero el calentamiento global del planeta podría afectar aún más a nuestros océanos, podría también tener grandes efectos sobre la agricultura y sobre nuestros bosques.”

Las transiciones son fáciles de incluir en una charla. Ellas son frases simples que sirven sólo para preparar a la audiencia, cuando usted va a cambiar de tópico. Muchos expositores memorizan sus transiciones. Esto les ayuda a recordar el resto de la charla, principalmente porque es mucho más fácil recordar el “saber” bajo cada idea principal, que recordar todo el cuerpo de una narración larga. En nuestra charla referente al calentamiento del planeta, pareciera que estamos contando cuatro pequeñas historias unidas por las

transiciones, más que una gran historia. Los intérpretes menos experimentados a veces olvidan planificar sus transiciones, y como resultado sus charlas se ven perjudicadas. Si usted tiene problemas para recordar el contenido de las charlas o siente que realmente debe recurrir a los apuntes, trate de usar las transiciones planificadas entre sus puntos principales. Probablemente usted encontrará que al utilizarlas le ayudan a recordar lo que usted quiere decir con mayor facilidad.

### La Conclusión

Una buena conclusión es como la parte graciosa (la gracia) de un chiste o la nota final de una canción. Sirve como "la gracia" porque una vez que la gente la oye, puede ver claramente la relación entre la información que usted presentó anteriormente y el tema o el "¿y qué?" de su charla. La conclusión es como "la nota final" en el sentido de que una buena conclusión significa un final seguro y claro de la presentación. Como veremos brevemente, después de una buena conclusión, la audiencia tendrá tantas reflexiones que no necesitará de palabras adicionales.

El propósito principal de la conclusión es reforzar el tema de una charla. Los mejores intérpretes están conscientes de esto y casi siempre repiten el tema—a veces palabra por palabra—en las conclusiones de sus charlas. Los intérpretes menos experimentados algunas veces tienen problemas para saber exactamente como hacer esto. Muchos encuentran que sus conclusiones mejoran simplemente al usar la siguiente transición entre la última oración del cuerpo y la conclusión:

"Entonces espero que ustedes puedan ver que ..." (sigue el tema).

o

"A estas alturas, ustedes probablemente pueden ver que ..." (sigue el tema).

Por ejemplo, nosotros podríamos comenzar la conclusión de nuestra charla sobre el calentamiento del planeta diciendo:

"Entonces espero que ustedes puedan ver que si el planeta realmente se está calentando, tarde o temprano la gente de todas partes vivirá de manera muy diferente como lo hace hoy día."

A muchos expositores les gusta incluir en sus conclusiones un resumen de las cinco o menos ideas principales las mismas que presentaron en el cuerpo. Por ejemplo podríamos decir:

"A estas alturas, usted probablemente puede ver que hay buenas razones para que los científicos crean que nuestro planeta se está calentando. Y si ellos están en lo cierto, las generaciones futuras pueden esperar muchos cambios. Los océanos se extenderán al derritirse las capas de hielo de los polos, y los bosques y las cosechas en algunas partes del mundo pueden ser devastados. Nadie puede decir con seguridad lo que va a suceder exactamente, pero una cosa es cierta, si el promedio de temperatura de nuestro mundo se incrementa aunque sea un poco, la gente de todas partes sufrirá algunos cambios dramáticos en su forma de vida."

Observe como esta conclusión repite brevemente a los oyentes lo que ellos escucharon y luego les hace recordar lo que significa—*el tema*. Aunque hay muchas mane-

ras de concluir una charla, usualmente las mejores conclusiones son aquellas en las cuales se trata de hacer ambas cosas. Muchas van más allá para dar y sugerir un significado mayor—tal como lo que la audiencia puede hacer para actuar con su nuevo conocimiento (por ejemplo, *za dónde vamos nosotros desde aquí?*), o examinar una pregunta filosófica relacionada con el tema de la charla. Un ejemplo podría ser:

*"Sobre todo, yo espero que usted salga de aquí hoy, pensando si nosotros tenemos la responsabilidad de dar a nuestros niños, y a los niños de ellos, una oportunidad para tener la clase de vida que ellos *quieren*—en lugar de la clase de vida que los científicos nos dicen que ellos *tendrán* si toda la evidencia sobre el calentamiento del globo terrestre es correcta."*

El que usted incluya esta clase de planteamiento en su conclusión dependerá del tema de su charla y aún más de su estilo personal.

Como notamos anteriormente muchos expositores usan la introducción para preparar a la audiencia hacia una conclusión más impactante. Varios métodos para cumplir este propósito fueron discutidos anteriormente incluyendo la reiteración de las frases claves en ambas partes de la charla, el uso de diapositivas con escenas retrospectivas, dejar la historia o anécdota a medio terminar para la conclusión y otras técnicas. Nosotros enfatizamos también que todas las charlas temáticas deberían incluir una frase del tema tanto en la introducción como en la conclusión.

La razón por la cual las audiencias parecen responder bien a esta clase de diseño—es decir, a charlas que tienen introducciones y conclusiones relacionadas—tiene que ver

con la idea que algunos psicólogos llaman "pragnänz." Pragnänz es una palabra alemana que significa en términos generales "totalidad" "integridad" o "unidad." Los psicólogos creen que a la gente le gusta estas cualidades en su mundo porque nos dan orden y predicción. En una charla la integridad ocurre cuando la audiencia siente que todas las cosas han venido como en un "círculo"—o cuando hay un "cierra", como lo llaman los psicólogos de la educación. Cuando una idea clave o argumento es planteado al inicio de una presentación, y luego se incluye nuevamente al final, parece traer todas las cosas de las cuales usted ha estado hablando de nuevo, al principio; le da a una charla la calidad de ser completa y total, en vez de parcialmente terminada; y le asegura a la audiencia que ahora tiene una historia completa y que no hay "cabos sueltos." Las audiencias que acaban de escuchar una buena charla, usualmente sienten esta sensación de cierre o pragnänz, precisamente como lo sienten al final de un buen libro, una obra de teatro, una película, o un chiste.

Como sugerimos anteriormente, las buenas conclusiones son como la nota final de una canción porque ellas significan un fin seguro y claro de una charla. ¿Ha oído lo que usted creyó que era la última oración de una charla, y luego el expositor continuó con información adicional? A esto se le llama "finales falsos" porque hasta el momento en que el conferencista comenzó a hablar de nuevo, parecía que la charla había terminado. Probablemente, la información adicional no ayudó mucho, y si usted es como la mayoría de la gente, probablemente le molestó un poco. La razón es que usted se estaba sintiendo "pragnänz"—es decir, que usted sintió por un momento que había un cierre, y que las palabras adicionales eran innecesarias. A menudo, estas palabras adicionales dan al traste con el final de lo que podría haber sido una muy

buenas charlas. Evite estos finales falsos.

Otro problema frecuente con las conclusiones es que algunas veces la última oración del conferencista no parece ser realmente la última—esto ocurre a menudo debido a la inflexión de la voz del expositor, o porque al hacer los comentarios finales él o ella repentinamente introducen una idea completamente nueva—y dejan a la audiencia a la espera de más información. Usualmente, después de un largo y embarazoso período de silencio, la gente en la audiencia comienza a imaginarse que el expositor ha terminado de hablar, y gradualmente comienzan a salir, entre aplausos dispersos y disculpas intencionadas para asegurarse que “¿ha terminado? ¿es el final?”—y sintiendo que la charla estuvo algo incompleta—como que había algo más que decir. Algunas veces el expositor siente ese vacío y agrega algo así como: “esto es todo” o “he terminado.” Pero oraciones como estas sirven solamente para indicar, a cada uno, que el final fue inadecuado. Este problema usualmente ocurre no precisamente porque se necesite de más *información*—aunque pudiera ser el caso, si el cuerpo de la charla no hubiera estado bien desarrollado—sino que por el tono o inflexión utilizado por el orador al decir la última oración.

Una técnica simple y efectiva para evitar finales falsos es utilizar la palabra “gracias” al final de cada charla (algunos expositores prefieren “adiós” o “buenas noches.”) Tales palabras realmente dicen muy poco; pero estas expresiones raras veces pueden ser seguidas por otras palabras al final de una presentación, sin importar cómo fueron pronunciadas. Por lo tanto, cuando usted dice “gracias” o “adiós” usted realmente está expresando a su audiencia lo siguiente:

“Este es el final de mi charla y por ahora no diré nada más. Si usted ha disfrutado mi charla, ahora podría aplaudir o acercarse para continuar charlando conmigo. O puede

levantarse y salir. En cualquier caso, yo he terminado.”

Y por supuesto, después de decir “gracias” o “adiós” usted realmente debería haber terminado. Al continuar con cualquier otra palabra usted haría exactamente lo que trató de evitar con el uso de ella—y crearía un final falso.

### Unamos Todo Con El Uso de la Regla 2-3-1—Un Ejemplo

Planificar y preparar un charla temática es simple si usted realmente comprende los propósitos diferentes que tienen, la introducción, el cuerpo y la conclusión. En el ejemplo que sigue, veremos lo fácil que puede ser. Comenzaremos inicialmente con una idea general del tópico que deseamos tratar. Luego, usamos nuestro conocimiento sobre comunicación temática y veremos como funcionan las tres partes de la charla. Desarrollare-



Figura 3-4. El entusiasmo y el lenguaje del cuerpo le permitieron a este forestal hondureño capturar la atención de su audiencia hasta la conclusión. Kamiak Butte Park, Palouse, Washington, USA. (Foto de Sam Ham.)