

## Habilidades del presentador

Preparado por Glen Milam [glenmilam@myactv.net](mailto:glenmilam@myactv.net).

Editado y Presentado por el Pastor Miguel Ramos Ramos [prramosjr@hotmail.com](mailto:prramosjr@hotmail.com)

Este taller NO cubre la organización del contenido ni el uso de ayudas visuales. Estos temas se tratan en detalle en otros talleres.

Idealmente, cada asistente aplicará las lecciones de este taller para desarrollar una presentación en tiempo real durante el transcurso de esta presentación.

Tarea #1:

- Elige un tema
- Considere donde lo presentará.
- Considere a quién le están presentando.
- Recopilen una lista de recursos que usaran para preparar su presentación.

En la segunda y tercera sesiones seguirían desarrollando este taller, aplicando las lecciones aprendidas aquí.

### Introducción

El estudio de cómo pronunciar discursos eficaces se remonta a la antigua Grecia. Alrededor del 350 a.C. Aristóteles escribió su famosa Retórica, ahora considerada como uno de los primeros libros formales sobre el tema.

El advenimiento de la tecnología ha complicado y simplificado la tarea del Presentador. Por ejemplo, hoy es posible producir presentaciones digitales complejas con video y audio integrados. Pero, ¿cuánta información debe incluirse en el gráfico? Y lo más importante, ¿dónde encaja ese gráfico en el plan organizativo del discurso?

Existe el mito de que los grandes presentadores nacen, "no se hacen", que de alguna manera ciertos individuos tienen la habilidad innata de pararse frente a una audiencia sin ansiedad y dar una presentación dinámica y conmovedora. Bueno, ¡no es así!

Los atletas profesionales practican constantemente lo básico porque saben que sin esa práctica, no sobrevivirán. Los grandes presentadores por lo general han pasado años desarrollando y perfeccionando su habilidad. Comenzaron por el principio y aprendieron los conceptos básicos de organización, preparación, entrega y manejo de la ansiedad. Una vez que los conceptos básicos estuvieron bajo control, continuaron desarrollando sus habilidades.

Aprender a ser un buen presentador es similar a aprender cualquier actividad. Al principio puede resultar frustrante. Después de algunas experiencias, aprendes la teoría y obtienes las habilidades básicas; las cosas empiezan a mejorar. Aprender a hacer cualquier cosa bien requiere práctica constante y dominio de los conceptos básicos.

## Evalúe sus habilidades

Marque la categoría que mejor se describe a sí mismo como orador:

<u>    </u> Evasor:	Un evasor hace todo lo posible para escapar de tener que ponerse frente a una audiencia.
<u>    </u> Resistencia	Resistencia: una resistencia tiene miedo cuando se le pide que hable. Este miedo puede ser fuerte. Es posible que los resistentes no puedan evitar hablar, pero nunca lo alientan. Cuando hablan, lo hacen con gran desgana.
<u>    </u> Aceptador:	El aceptante hará presentaciones como parte del trabajo pero no busca citas. Los aceptadores ocasionalmente dan presentaciones y sienten que hicieron un buen trabajo. Incluso descubren que pueden ser persuasivos y disfrutar hablando frente a un grupo.
<u>    </u> Buscador:	Un buscador busca oportunidades para hablar. El buscador comprende que la ansiedad puede ser un estimulante que alimenta el entusiasmo durante una presentación. Los buscadores trabajan para desarrollar sus habilidades de comunicación y confianza en sí mismos hablando con frecuencia.

## Autoevaluación de habilidades de presentación

Para ser un presentador más eficaz, es útil examinar sus habilidades actuales. La siguiente evaluación puede ayudar a determinar las áreas en las que centrarse para aumentar su competencia. Lea cada declaración y encierre en un círculo el número que mejor lo describa

	Nunca-----Siempre
1. Determino algunos objetivos básicos antes de planificar una presentación.	1 2 3 4 5
2. Analizo los valores, necesidades y limitaciones de mi audiencia.	1 2 3 4 5
3. Primero escribo algunas ideas principales y construyo mi presentación en torno a ellas.	1 2 3 4 5
4. Incorporo tanto una vista previa como una revisión de las ideas principales a medida que se organiza mi presentación.	1 2 3 4 5
5. Desarrollo una introducción que llamará la atención de mi audiencia y aún proporcionará la información básica necesaria.	1 2 3 4 5
6. Mi conclusión se remite a la introducción y, si corresponde, contiene una declaración de llamado a la acción.	1 2 3 4 5
7. Las ayudas visuales que utilizo están cuidadosamente preparadas, son simples, fáciles de leer y de alto impacto.	1 2 3 4 5
8. La cantidad de ayudas visuales mejorará, no restará valor a mi presentación.	1 2 3 4 5
9. Si mi presentación es persuasiva, se utilizan argumentos que son lógicos y que apoyan mis afirmaciones	1 2 3 4 5
10. Utilizo la ansiedad para alimentar el entusiasmo de mi presentación, no para detenerme.	1 2 3 4 5
11. Me aseguro de que los beneficios sugeridos a mi audiencia sean claros y convincentes.	1 2 3 4 5
12. Comunico ideas con entusiasmo.	1 2 3 4 5
13. Ensayo para que haya un enfoque mínimo en las notas y la máxima atención prestada a mi audiencia.	1 2 3 4 5
14. Mis notas contienen sólo "palabras clave", por lo que evito leer un manuscrito o un artículo técnico.	1 2 3 4 5
15. Mis presentaciones se ensayan de pie y con ayudas visuales.	1 2 3 4 5
16. Preparo respuestas a preguntas anticipadas y practico respondiéndolas.	1 2 3 4 5
17. Organizo los asientos (si corresponde) y verifico el equipo audiovisual antes de la presentación.	1 2 3 4 5
18. Mantengo un buen contacto visual con la audiencia en todo momento.	1 2 3 4 5
19. Mis gestos son naturales y no están limitados por la ansiedad.	1 2 3 4 5
20. Mi voz es fuerte y clara y no monótona.	1 2 3 4 5

Puntuación total: \_\_\_\_\_.

- Si obtuvo una puntuación entre 80-100, es un orador consumado que simplemente necesita mantener las habilidades básicas a través de la práctica.
- Si su puntuación total estuvo entre 60 y 80, tiene el potencial de convertirse en un presentador muy eficaz.
- Si su puntaje estuvo entre 40 y 60, este taller puede ayudarlo significativamente.
- Si obtuvo una puntuación entre 30 y 40, debería mostrar una mejora espectacular con la práctica.
- Si su total fue inferior a 30, arremangarse y profundice. Puede que no sea fácil, pero puede hacer un progreso excelente si lo intenta.

## Lidiando con la ansiedad

La ansiedad es un estado natural que existe cada vez que estamos bajo estrés. Hacer una presentación normalmente causará algo de estrés. Cuando se produce este tipo de estrés, se producen cambios fisiológicos que pueden provocar síntomas como estómago nervioso, sudoración, temblores en las manos y piernas, respiración acelerada y/o aumento de los latidos del corazón.

Si tiene alguno de estos síntomas antes o durante una presentación, es normal. Casi todo el mundo experimenta algo de estrés antes de su presentación, incluso cuando la tarea es de naturaleza sencilla. El truco consiste en hacer que el exceso de energía funcione para usted.

Cuando aprende a hacer que el estrés funcione para usted, puede ser el combustible para una presentación más entusiasta y dinámica. Como alguien dijo una vez, "el truco consiste en hacer que esas mariposas en el estómago vuelen en la misma dirección".

### Ideas para reducir la ansiedad

1. **Organizar.** La falta de organización es una de las principales causas de ansiedad. Más adelante en esta sección, aprenderá una técnica sencilla para organizar su presentación. Saber que sus pensamientos están bien organizados le dará más confianza, lo que le permitirá concentrar energía en su presentación.
2. **Visualice.** Imagínese entrar en una sala, ser presentado, realizar su presentación con entusiasmo, responder preguntas con confianza y salir de la sala sabiendo que hizo un gran trabajo. Ensaye mentalmente esta secuencia con todos los detalles de su situación particular y le ayudará a concentrarse en lo que necesita hacer para tener éxito.
3. **Práctica.** Muchos oradores ensayan una presentación mentalmente o solo con los labios. En su lugar, debe practicar pararse, como si una audiencia estuviera frente a usted, y usar sus ayudas visuales (si las tiene). Se recomiendan al menos dos ensayos generales. Si es posible, pídale a alguien que critique el primero y / o que lo grabe en video. Mire la reproducción, escuche la crítica e incorpore los cambios que considere necesarios antes de la sesión de práctica final. No hay mejor preparación que esta.
4. **Respire.** Cuando sus músculos se tensan y se siente nervioso, es posible que no esté respirando lo suficientemente profundo. Lo primero que debe hacer es sentarse, erguido pero relajado, e inhalar profundamente varias veces.
5. **Concéntrate en relajarse.** En lugar de pensar en la tensión, concéntrate en relajarte. A medida que respira, repítase a sí mismo al inhalar "yo soy" y al exhalar, "relajado". Trate de despejar su mente de todo excepto de la repetición de la declaración "estoy relajado" y continúe con este ejercicio durante varios minutos.
6. **Libere la tensión.** A medida que aumenta la tensión y los músculos se tensan, la energía nerviosa puede bloquearse en las extremidades. Esta energía no liberada puede hacer que le tiemblen las manos y las piernas. Antes de ponerse de pie para dar una presentación, es una buena idea tratar de liberar algo de esta tensión acumulada haciendo simples ejercicios isométricos.

Comenzando con los dedos de los pies y los músculos de la pantorrilla, contraiga los músculos a lo largo de su cuerpo (es decir, dedos de los pies, pies, pantorrillas, muslos, estómago, pecho, hombros, brazos y dedos), finalmente cerrando el puño. Libere inmediatamente toda la tensión y respire profundamente. Repita este ejercicio hasta que sienta que la tensión comienza a desaparecer. Recuerde, este ejercicio debe hacerse en silencio para que nadie sepa que se está relajando.

7. **Muévase.** Los oradores que se paran en un lugar y nunca hacen gestos experimentan tensión. Para relajarse, necesita liberar la tensión permitiendo que sus músculos se flexionen. Si descubre que está bloqueando los brazos en una posición cuando habla, practique soltarlos para que hagan lo mismo que harían si estuviera en una conversación animada cara a cara. No puedes gesticular demasiado si es natural.

El movimiento de la parte superior del cuerpo es importante, pero moverse con los pies también puede servir para liberar la tensión. Debería poder dar algunos pasos, ya sea de lado a lado o hacia la audiencia. Cuando hable desde un atril, puede moverse por un lado para enfatizar (si tiene un micrófono móvil). Este movimiento ayudará a liberar su tensión y nunca dejará de atraer a la audiencia a la presentación. Si no puede moverse hacia un lado del atril, un medio paso ocasional hacia un lado ayudará a aflojar la tensión muscular.

8. **Contacto visual** con la audiencia. Intente que su presentación sea similar a una conversación personal. Relacionarse con su audiencia como individuos. Mire a los ojos de la gente mientras habla. Conéctate con ellos. Hágalo personal y agradable. El contacto visual debería ayudarte a relajarte porque te aislarás menos de la audiencia y aprenderás a reaccionar ante su interés en ti.

## Presentaciones improvisadas

Hablar de forma improvisada puede resultar aterrador para alguien que no se siente cómodo frente a una audiencia. Sin embargo, si se le pide que dé un discurso espontáneo, recuerde que cualquier tema puede dividirse en varios componentes. Antes de hablar, divida su tema en segmentos:

- A. Haga algunos comentarios introductorios. Antes de entrar en el tema, tómese el tiempo necesario para controlar su patrón de pensamiento. Haga algunos comentarios introductorios generales antes de su presentación.
- B. Desarrolle una oración preliminar clara de sus puntos principales. Querrá verbalizarse a sí mismo y a su audiencia cuáles son sus puntos clave.
- C. Entregue el cuerpo de su presentación. Habla sobre los puntos principales que dijiste en tu oración preliminar. Si su tema es controvertido, reconozca la oposición, pero termine con sus puntos de vista y resuma su posición.
- D. Repase los puntos principales. Refuerce las ideas principales que ha mencionado repitiéndolas brevemente.
- E. Concluya la presentación. No dejes tu presentación alta y seca. Concluya con una declaración fuerte y positiva.

## Repasemos los Pasos para desarrollar la presentación.

### Paso 1 Piense en las ideas principales.

Usando su dispositivo digital o con notas adhesivas, tarjetas de 3x5 o alguna aplicación como pages, nebo, notes etc, realice una retroalimentación de conceptos sobre algunas posibles ideas principales para su presentación. No mezcle las ideas, si usas tarjetas escribe una idea en cada tarjeta y si usas un medio digital separa las ideas en diferentes párrafos. Deje que las ideas fluyan en este punto; no edite, eso vendrá más tarde. La estrategia es generar tantas ideas como sea posible.

Una vez que tenga una gran cantidad de ideas, comience a eliminar algunas de ellas. Intente terminar con tres o siete ideas; este es un número típico para una presentación. Si tiene más de siete ideas, debe incluir algunas de ellas en puntos secundarios.

### Paso 2 Indique los sub-puntos.

Una vez que tenga los puntos principales de su presentación, es el momento de desarrollar ideas de apoyo. Estos pueden consistir en explicaciones, datos u otra evidencia para respaldar sus ideas principales.

### Paso 3 Indique los beneficios.

En una presentación persuasiva, es necesario decirle a la audiencia específicamente qué beneficios recibirán si hacen lo que les pides. Los beneficios generalmente se colocan en el cuerpo de la presentación. Un método alternativo de organización en una presentación persuasiva podría ser utilizar los beneficios como puntos principales.

### Paso 4 Desarrolle un folleto. (handout)

Ahora puede decidir qué folletos ayudarían a su presentación. A continuación, se presentan tres usos principales de los folletos en una presentación:

- Para reforzar información importante
- Resumir elementos de acción para que la audiencia realice un seguimiento
- Para proporcionar datos de apoyo que no desea saturar sus ayudas visuales

Una vez que haya decidido qué folletos serían beneficiosos, debe decidir cuándo va a entregarlos. Hay tres opciones:

- Antes de la presentación
- Durante la presentación
- Después de la presentación

*Este tema se trata en detalle en otro taller. NO cubriremos más aquí.*

### **Paso 5          Desarrolle ayudas visuales.**

Una vez que se ha establecido su patrón organizativo, debe decidir si va a utilizar ayudas visuales y cuándo. Las pautas para desarrollar y usar elementos visuales en presentaciones se analizan más adelante. Por ahora, solo es importante que determine cómo encajarán en su plan.

*Este tema se trata en detalle en otro taller. NO lo cubriremos aquí.*

### **Paso 6 Vista previa de la idea principal / oración de revisión**

- Diles lo que les vas a decir
- Diles lo que les dijiste

Todas las presentaciones efectivas hacen que el patrón de organización sea muy claro para la audiencia.

### **Paso 7 Desarrolle la introducción.**

Las introducciones constan de dos funciones principales.

1. Proporcione la información necesaria. Esto podría incluir material de antecedentes para establecer la importancia del tema. Es posible que tenga tipos adicionales de información que sería apropiado entregar en este momento.
2. Llame la atención. Justo antes de la presentación, la audiencia puede estar charlando entre sí, soñando despierto o leyendo el material de reparto que ha colocado hábilmente sobre la mesa antes de la presentación.

Cada presentación requerirá su propia información necesaria, dependiendo de su análisis de audiencia. Sin embargo, casi todas las presentaciones requieren algo que llame la atención de la audiencia.

- a. Anécdota (una corta historia)
- b. Humor (debe estar relacionado con el orador, el tema o la ocasión. Nunca cuentes un chiste racista, de origen nacional, religioso o sobre un tema personal).
- c. Preguntas que involucren a la audiencia.
- d. Declaraciones impactantes
- e. Citas

## Paso 8 Desarrolle la conclusión

Las buenas conclusiones siempre vuelven al material en su introducción. Deben hacer referencia al material de antecedentes, la pregunta retórica, la anécdota o los datos que utilizó en la introducción.

## Controlando la presentación

Consulte con su anfitrión acerca de los siguientes elementos varias semanas antes de la presentación. Luego, revíselos en persona una vez que esté en el lugar y una tercera vez aproximadamente una hora antes de su presentación.

1. Hardware y software de computadora. Siempre verifique todo el hardware y software inmediatamente antes de la presentación para asegurarse de que todos los sistemas estén funcionando. Tenga en mente un plan alternativo en caso de que se produzca una avería: ¡recuerde la ley de Murphy! ("Anything that can go wrong will go wrong").
2. Rota folios (flipcharts). ¿Hay suficiente papel? ¿Tiene un suministro disponible de rotuladores? ¿Ha comprobado que no se hayan secado?
3. Folletos. ¿Los folletos son de fácil acceso y están en orden, de modo que puedan entregarse con la mínima interrupción? ¿Ha conseguido ayuda para distribuirlos si es necesario?
4. Punteros físico o digital. ¿Necesitarás un puntero? ¿Es de fácil acceso para que pueda usarlo cuando lo necesite durante la presentación?
5. Control remoto. ¿Debes llevarlo tu o lo proporcionarán?
6. Micrófonos. Si habla con más de 50 a 100 personas, probablemente necesitará un micrófono. Antes de su presentación, es posible que desee solicitar un micrófono que le permita moverse. Puede solicitar un micrófono de mano con un cable de extensión de 10 a 15 pies o un micrófono "lavaliere" que se enganchará en su chaqueta o corbata y le permitirá tener las manos libres.
7. Iluminación. ¿Necesitas atenuar las luces de la habitación? Verifique si hay un interruptor de atenuación. Tener algo de luz encendida en la habitación puede ser deseable si comparte una presentación digital, para que no sea una voz en la oscuridad. Verifique que todas las bombillas y accesorios de la habitación estén funcionando.
8. Disposición de los asientos. Si tiene control sobre sentarse en una habitación, ejércitelo. Si es posible, coloque los asientos de modo que la salida y la entrada a la sala estén en la parte trasera. De esta manera, si la gente va y viene, causará la menor cantidad de distracción. Si desea que conversen en el grupo, coloque las sillas en forma de U. Si sabe aproximadamente cuántas personas van a estar presentes, intente controlar los asientos para que haya tantos asientos como personas. De esta forma no tendrás a tu audiencia sentada en la parte trasera de la sala. Mantener a su audiencia más cerca enfocará su atención donde la desee.
9. Equipos de grabación de audio y video. Si lo quieres grabar necesitaras un tiempo adicional para asegurarte que tienes todo lo necesario—cámaras, grabadores, luces etc—



## Al dar su Presentación

Entregue su presentación en la siguiente secuencia:

1. Introducción
2. Vista previa de la oración (diga lo que va a decir)
3. Ideas principales y sub-ideas (Dígalas a su audiencia)
4. Beneficios (que aprenderemos, o el llamado a la audiencia)
5. Repase la oración (dígalas lo que les dijo)
6. Conclusión

## Consejos para su presentación

Los siguientes consejos ayudarán a que su presentación sea animada, interesante y atractiva. Si puede grabar un ensayo, observe su presentación. Luego, vuelva a ensayar utilizando algunas de las técnicas que se describen a continuación. Experimente con diferentes estilos de presentación hasta que encuentre uno que sea cómodo y efectivo.

- A. Postura.** Mantén tu postura erguida pero relajada. Quieres pararte derecho pero no rígido. Tus pies deben apuntar a la audiencia. No coloque su peso en una cadera, luego cambie a la otra y viceversa. Este cambio puede distraer a la audiencia. Evite apoyarse en cosas.
- B. Movimiento.** Por lo general, los presentadores tienden a pararse en un solo lugar, con los pies enraizados como un árbol en el suelo. Si su presentación se realizará desde un atril, debe experimentar. Si es apropiado, muévase al costado o al frente del atril para acercarse a la audiencia. Muchos oradores profesionales hacen esto. Es atractivo y el público se siente más cerca del orador sin barreras. Si está usando un micrófono, necesitará un cable de extensión o un micrófono de solapa. En presentaciones formales o si el atril está en una mesa principal, esta técnica puede no ser práctica. Cuando no use un atril, normalmente debe permanecer a 4-8 pies de la primera fila. No se quede congelado en un lugar, pero tampoco pasee. Un paso ocasional hacia cualquier lado, o incluso medio paso hacia la audiencia para dar énfasis, puede mejorar su presentación. Manténgase cerca, sea directo y permanezca involucrado con su audiencia. A veces puedes dejar el escenario y unirte a la audiencia, pero ten cuidado con los movimientos exagerados, ya que estos pueden distraer a algunos de seguir tu mensaje.
- C. Orientación de los hombros.** Al realizar una presentación, mantenga los hombros orientados hacia la audiencia. Esto ayudará a mantener el contacto visual con la audiencia, donde debería estar. La orientación de los hombros se vuelve crítica cuando se utilizan ayudas visuales. Tendrá que alejarse de la audiencia, pero no debe ser más de 45 grados. No hables a menos que tengas contacto visual con la audiencia.
- D. Gestos.** No se puede subestimar la importancia de los gestos naturales, que se pierden por la ansiedad. Con demasiada frecuencia, la ansiedad frena este importante canal de comunicación. Usamos gestos para enfatizar la conversión normal sin pensar en lo que estamos haciendo con nuestras manos. Aprenda a hacer gestos frente a una audiencia exactamente como lo haría si tuviera una conversación animada con un amigo, nada más, nada menos. El uso de gestos naturales no distraerá la atención de una presentación; sin embargo, hacer una de las siguientes acciones sin duda lo hará:
  - a. Manteniendo las manos en tus bolsillos o esposado a la espalda
  - b. manteniendo los brazos cruzados
  - c. Posición de hoja de higos o retorcerse las manos nerviosamente
  - d.
- E. Contacto visual.** Entrevistar a una persona que miró la pared o el piso al responder sus preguntas no inspiraría su confianza en esa persona. En nuestra cultura esperamos un buen contacto visual directo. Sin

embargo, en muchas presentaciones, un orador mirará un lugar en la parte posterior de la pared, una pantalla o notas, en todas partes menos a los ojos de la audiencia.

El contacto visual abre el canal de comunicación entre las personas. Ayuda a establecer y construir una buena relación. Involucra a la audiencia en la presentación y hace que la presentación sea más agradable. (esto es cierto incluso en presentaciones formales). Un buen contacto visual entre el orador y la audiencia reduce la sensación de aislamiento del orador.

La regla general para el contacto visual es de 1 a 3 segundos por persona. Trate de no dejar que sus ojos se muevan por la habitación. Trate de concentrarse en una persona, no lo suficiente como para que esa persona se sienta incómoda, pero lo suficiente como para atraerla a su presentación. Luego muévete a otra persona.

Cuando hagas una presentación, no solo mires a tu audiencia—mírala. Busque individuos y tenga en cuenta que los está mirando. Si el grupo es demasiado grande para mirar a las personas por separado, haga contacto visual con personas en diferentes partes de la audiencia. Las personas que se sientan cerca de las personas que seleccione sentirán que realmente las está mirando. A medida que aumenta la distancia entre un orador y la audiencia, un círculo cada vez más grande de personas sentirá su "contacto visual".

- F. **Mono-tonos.** Las voces monótonas son causadas por la ansiedad. A medida que el altavoz se tensa, los músculos del pecho y la garganta se vuelven menos flexibles y restringen el flujo de aire. La voz pierde su animación y resulta en un tono monótono. Para recuperar la animación natural, debe relajarse y liberar la tensión. Los movimientos superiores e inferiores son vitales.
- G. **Hablar demasiado rápido.** La tasa promedio del diálogo conversacional es de aproximadamente 125 palabras por minuto. Cuando nos ponemos ansiosos, la tasa aumenta. Un aumento de la velocidad del habla no es necesariamente un problema si su articulación es buena. Si está realizando una presentación técnica o en la que la audiencia necesita tomar notas, debe vigilar su ritmo. Otro indicio de que está hablando demasiado rápido es cuando se tropieza con las palabras. Cuando esto suceda, respire profundamente y disminuya la velocidad.
- H. **Problemas con el volumen.** Debes estar atento a tu volumen. Es apropiado preguntar durante la presentación, "¿puedes oírme en la parte de atrás?" La audiencia generalmente será honesta porque quiere escuchar lo que está diciendo. Una voz constantemente alta a veces indica una leve pérdida auditiva.

Excerpt from effective presentation skills, by steve mandel. Reprinted with permission  
Of crisp publications, 1200 hamilton court, menlo park, california 94025.

Traducción de Miguel Ramos Ramos

## Discusiones

Es probable que los instructores usen la discusión con más frecuencia, sin embargo, no se aprende rápidamente. El arte de hacer preguntas requiere mucha preparación y práctica. La discusión entre el facilitador y los participantes y entre los participantes entre si, es una experiencia útil porque los alumnos pueden asumir un papel más activo, ayudar a determinar más del contenido a discutir y utilizar más sus sentidos.

### 1. Tipos de preguntas

A. **Estructurado:** la facilitación prepara una lista de preguntas que se discutirán en función de los objetivos definidos para llevar a cabo esta discusión. Los contenidos controlados más cuidadosamente por la naturaleza de las preguntas formuladas.

B. **Forma libre:** Este tipo se utiliza cuando los participantes necesitan expresar sus sentimientos y opiniones. Aquí los participantes toman más control del contenido de la discusión.

#### C. Cerrado (close ended)

- a) Requiere una respuesta de una palabra
  - b) Cierra la discusión
  - c) Por lo general, comienza con "es", "puede", "cuántos", "hace"
  - d) Se usa para guiar o controlar
- Ejemplo: "¿todos comprenden los cambios que hemos discutido?"

#### D. Abierto (open ended)

- a) Requiere más que un "sí" o un "no"
  - b) Estimula el pensamiento
  - c) Crea participación
  - d) Provoca discusión
  - e) Por lo general, comienza con "qué", "cómo", "cuándo" o "por qué"
- Ejemplo: "¿qué ideas tiene para explicar los cambios a nuestros clientes?"

### 2. Manejo de respuestas a preguntas

- a) Utilice el refuerzo positivo para las respuestas correctas.
- b) Reconocer el esfuerzo del encuestado, independientemente de si la respuesta fue correcta o incorrecta.
- c) Minimice la vergüenza potencial por respuestas incorrectas o incompletas.
- d) Si la respuesta es correcta, use un refuerzo positivo, como "sí". "buen punto." "Así es." \_
- e) Si la respuesta es incorrecta, reconozca el esfuerzo y luego redirija la pregunta a otros o respóndala usted mismo. Algunos ejemplos son: "muy interesante.... ¿Quién más tiene una idea? o "estoy buscando otra respuesta... a ver?... Lo que estaba buscando era. . . "
- f) Si la respuesta es parcialmente correcta, refuerce la posición correcta y luego redirija la pregunta a la misma persona, a otra o respóndala usted mismo. Algunos ejemplos son, "estás en el camino correcto. ¿Qué otras ideas tienes?" o "ese es un buen punto, Joe. ¿Quién más tiene algunas ideas? "

### 3. Responder a las preguntas de la audiencia

La habilidad asociada con el proceso de preguntas incluye responder a las preguntas del grupo. La forma en que contestes a las preguntas determinará si la audiencia se sentirá libre para hacer preguntas futuras durante la presentación.

Hay tres formas aceptables de responder a las preguntas:

- 1. Brinda la respuesta tú misma
- 2. Redirigir la pregunta a la persona.
- 3. Aplazar la pregunta

## La pecera

La pecera es solo otra forma de discusión, pero en este caso algunos de los participantes forman un círculo interno donde discuten un tema mientras los demás participantes escuchan y observan. Este método involucra activamente a los participantes porque el contenido está parcialmente determinado por ellos.

### Directrices

1. Elija un tema que sea de interés para todos. Puede ser el tema del cuestionario o un problema que los participantes mencionaron anteriormente. Prepare algunas preguntas que puedan usarse para una discusión.
2. Determine cómo se dividirá su grupo. Por ejemplo, divida por roles: hombres versus mujeres o directores versus consejeros o divida por experiencia u otras divisiones.
3. Explique el propósito de una pecera y cómo se llevará a cabo.
4. Organice un círculo de sillas para los que están en la "pecera", con un círculo de sillas para los observadores alrededor del exterior.
5. Pida a las personas seleccionadas que se unan a usted en el círculo interno. Dé instrucciones al círculo exterior de que deben tomar notas sobre los puntos que se están discutiendo. ¡Deben permanecer absolutamente callados aunque se sientan tentados a hablar entre ellos!
6. Lleve a cabo la discusión durante el período de tiempo designado. Fomente la participación de todos en el círculo íntimo.
7. Cuando se acabe el tiempo, cambie de grupo para que los que habían estado escuchando estén ahora en la "pecera".
8. Cuando se acabe el tiempo de la segunda ronda, brinde la oportunidad de informar. Puede hacerlo formando un grupo grande y compartiendo observaciones y áreas de acuerdo / desacuerdo. O puede formar pequeños grupos de cuatro compuestos por dos personas de cada uno de los conjuntos de grupos originales.

## Estudios de caso

El estudio de caso es una descripción impresa de una situación problemática con suficiente detalle para que los participantes determinen la acción apropiada que podrían tomar. El estudio de la facilidad simula la realidad, se basa en las experiencias y el conocimiento de los participantes, los involucra más activamente en el proceso de aprendizaje y los obliga a aplicar la teoría a la práctica.

Por lo general, preparará el estudio de caso; sin embargo, puede involucrar a los participantes en la determinación del contenido. Al planificar, recuerde:

- a. Revise sus fuentes para encontrar un caso de estudio apropiado que se ajuste a sus objetivos. Según sea necesario, adapte los detalles del estudio de caso o escriba un caso que se ajuste a los problemas de sus participantes o de la organización.
- b. Divida a los participantes en grupos de cuatro a seis.
- c. Explique el propósito de usar un estudio de caso y lea las instrucciones.
- d. Los individuos siguen las instrucciones, leen cada caso y clasifican las respuestas alternativas.
- e. En grupos pequeños, los participantes sostienen una discusión sobre sus clasificaciones. Es posible que desee que lleguen a un consenso sobre la clasificación de un grupo o simplemente mantengan una discusión sobre el fundamento de sus clasificaciones.
- f. Lleve a cabo una discusión con todo el grupo, reuniendo la información de cada grupo, tal vez contando las clasificaciones de los grupos en el “flipchart”. Vincula las preguntas que haces a los objetivos de tu lección. Siga las pautas sobre cómo procesar un ejercicio.