

ALVARO GORDOA

El Método

H.A.B.L.A

IMAGEN VERBAL EN 5 SENCILLOS PASOS

AGUILAR



El Método H.A.B.L.A.

Imagen verbal en 5 sencillos pasos

Primera edición: junio, 2017

D. R. © 2017, Alvaro Gordo

D. R. © 2017, derechos de edición mundiales en lengua castellana:
Penguin Random House Grupo Editorial, S.A. de C.V.
Blvd. Miguel de Cervantes Saavedra núm. 301, 1er piso,
colonia Granada, delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11520,
Ciudad de México

www.megustaleer.com.mx

D. R. © Alvaro Gordo, por el diseño de cubierta
D. R. © Tito Trueba / www.titotrueba.net, por la fotografía del autor
D. R. © Ramón Navarro, por el diseño e ilustraciones de interiores

Penguin Random House Grupo Editorial apoya la protección del *copyright*.
El *copyright* estimula la creatividad, defiende la diversidad en el ámbito de las ideas y el conocimiento, promueve la libre expresión y favorece una cultura viva. Gracias por comprar una edición autorizada de este libro y por respetar las leyes del Derecho de Autor y *copyright*. Al hacerlo está respaldando a los autores y permitiendo que PRHGE continúe publicando libros para todos los lectores.

Queda prohibido bajo las sanciones establecidas por las leyes escanear, reproducir total o parcialmente esta obra por cualquier medio o procedimiento así como la distribución de ejemplares mediante alquiler o préstamo público sin previa autorización.

Si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra diríjase a CemPro (Centro Mexicano de Protección y Fomento de los Derechos de Autor, <http://www.cempro.org.mx>).

ISBN: 978-607-315-414-7

Impreso en México – *Printed in Mexico*

El papel utilizado para la impresión de este libro ha sido fabricado a partir de madera procedente de bosques y plantaciones gestionadas con los más altos estándares ambientales, garantizando una explotación de los recursos sostenible con el medio ambiente y beneficiosa para las personas.

Penguin
Random House
Grupo Editorial



INTRODUCCIÓN

BIENVENIDO AL VIAJE DEL H.A.B.L.A.

USTED DEBERÍA SER ORADOR

Orador es aquel que dice lo que piensa y siente lo que dice.

WILLIAM J. BRYAN (1860 – 1925)

Treinta y dos. Sí, treinta y dos hubiera sido una respuesta sincera. La realidad es que no sé con exactitud cuántos libros sobre hablar en público he leído en mi vida, pero en este momento en el librero de mi oficina estoy contando treinta y uno, más *Retórica* de Aristóteles, que está en el buró de mi cama, suman treinta y dos. Por eso es que treinta y dos hubiera sido una respuesta sincera... aunque en realidad el de *Public Speaking for Dummies* me lo regaló una alumna en tono de broma y nunca lo leí, nada más lo hojeé. En fin, el chiste es que cuando me hicieron la pregunta contesté: "¡Muchísimos!, hay cientos de libros para hablar en público que pueden ayudarte."

Como Consultor en Imagen Pública, tengo el placer de dar muchas conferencias al año, y hace un tiempo, después de impartir una sobre Imagen política, en Washington D.C., se me acercó una colombiana y me dijo: "Señor, habla usted muy bien en público, debería dedicarse a ser orador", Mmmm, interesante... Lo primero que hizo mi mente fue imaginarme como el idolatrado predicador de algún culto religioso al que una gran masa arrepentida acudía semanalmente a comer de su mano y dejar sus quincenas; después, me visualicé

EL MÉTODO H.A.B.L.A.

vestido con un horrible traje café y portando un micrófono de diadema, dando charlas motivacionales en el descuidado salón de eventos de un hotel ejecutivo e incitando a la audiencia a comprar mis audiolibros al compás de la canción "Color esperanza", de Diego Torres. Finalmente, sólo me limité a sonreír y responderle: "Muchas gracias, no se me había ocurrido, lo tomaré muy en cuenta." Y después vino la dichosa pregunta: "Se ve que ha estudiado mucho sobre hablar en público, ¿cómo cuántos libros sobre el tema ha leído?" Treinta y dos hubiera sido una respuesta sincera.

La realidad es que todos somos oradores. Todos somos comunicadores. Todos tenemos ideas en la cabeza que transmitimos por medio de las palabras para lograr nuestros objetivos. Y es que la comunicación satisface tres necesidades básicas del ser humano: la de informar e informarnos, la de lograr objetivos en común y la de establecer relaciones interpersonales (Mata, 2004). Por lo tanto, mientras mayores niveles de comunicación tengas, mejor informarás, lograrás mejor tus objetivos, incluso mejorarán tus relaciones interpersonales. Cada vez que abres la boca te conviertes en un orador.

De seguro has escuchado muchísimas veces la famosa frase "la práctica hace al maestro", pues para hablar en público aplica de maravilla. Hablar en público es un oficio. Es una profesión constante que se moldea mediante hábitos. Lo que sucede es que nadie nos enseña a hablar en público, aprendemos como el burro que tocó la flauta, por eso es que muchos de los hábitos que adquirimos podríamos considerarlos malos hábitos; haciendo que la natural experiencia de hablar en público se convierta en algo tormentoso y complicado.

Winston Churchill alguna vez declaró: "Hablar en público es la cosa que más disfruto...", no por algo es considerado uno de los mejores oradores de la historia; pero la declaración no terminó ahí, la remató diciendo: "Hablar en público es la cosa que más disfruto... de las cosas que menos disfruto." Por lo que de una vez te lo digo: enfrentarnos a una audiencia y hacer presentaciones

BIENVENIDO AL VIAJE DEL H.A.B.L.A.

extraordinarias no es tarea sencilla. Se necesita de mucha práctica y de conocimientos sofisticados. Conocimientos que estás a punto de adquirir con la lectura de este libro, pues su objetivo es desarrollar un método que facilite el proceso de hablar en público en fondo y forma.

La verdad no podría decirte con certeza cómo aprendí a hablar en público, de hecho, nunca pensé que como Consultor en Imagen Pública iba a especializarme en los terrenos del uso de la palabra oral. Para cuando me di cuenta ya era maestro de Imagen Verbal en la Maestría en Ingeniería en Imagen Pública, había hecho un doctorado para el cual centré mi tesis en el uso de la palabra, viajaba por el mundo ayudando a las personas a ser comunicadoras eficaces y había desarrollado un método de manera empírica que en ocho horas garantizaba resultados sorprendentes a todos aquellos que desearan impresionar con sus ponencias. Al día de hoy he capacitado a más de dos mil personas en el uso de la palabra oral, dentro de las que se encuentran presidentes latinoamericanos o directivos de empresas que figuran en el Fortune 500, y soy asesor de diversos personajes públicos en las áreas de debate y creación de discurso.

¿Aprendí de los treinta y dos libros sobre el tema he que leído? ¡Por supuesto! Te confieso que a partir del tercer libro que leí sobre hablar en público, me di cuenta de que la gran mayoría versaba sobre lo mismo, y peor aún, pude detectar que varias veces lo que un autor decía que era lo correcto, el siguiente especialista te decía que era lo peor que podías hacer ante una audiencia. También detecté que las bibliografías de esos textos eran muchas veces las mismas y casi todos tenían como origen la misma fuente inicial: la *Retórica* de Aristóteles.

Entonces, ¿por qué seguí y seguiré leyendo más libros sobre el tema? Porque también noté que en cada uno de ellos encontraba algún *tip* útil o algún ejemplo que me ayudaba a ser mejor presentador, lo que hacía que ese breve párrafo de conocimiento compensara la lectura de cientos de páginas

EL MÉTODO H.A.B.L.A.

de más y más de lo mismo. Y mira cómo es la vida, ahora soy el autor número treinta y tres de esa colección de mi librero.

Este libro no pretende encontrar el hilo negro, muchas de las cosas que expongo son tan antiguas como el lenguaje. Lo mismo descubrirás conocimiento que está basado en lo que dijo Aristóteles hace 2 300 años, que en lo que hizo Barack Obama durante sus discursos de campaña. Te compartiré conocimiento que he aprendido en cursos sobre diversos temas, desde debate y argumentación formal, hasta logopedia y expresión corporal teatral, pasando por muchas otras investigaciones, semillas de este texto. Te transmitiré lo que he estudiado, visto y comprobado que funciona para ganarte a una audiencia cada vez que abres la boca. No obstante, debo confesarte que muchas de mis recomendaciones e investigaciones estarán inspiradas en lo que hacen personajes cinematográficos, literarios o de series de televisión.

No sé si haga mal en revelártelo, pero cuando me invitó una dependencia de gobierno a dar una conferencia sobre "La imagen de México", en el marco de las fiestas del Bicentenario de la Independencia de mi país, mi discurso estuvo basado e inspirado nada más y nada menos que... ¡en Batman!

Resulta que unos días antes de la presentación, estaba en casa viendo la película *The Dark Knight* (2008), de Christopher Nolan, cuando unas palabras de Bruce Wayne llamaron mi atención. La escena sucede en la fiesta de recaudación de fondos para la campaña de Harvey Dent, en la que Bruce Wayne llega en un helicóptero y de manera desfachatada empieza a dar un discurso burlándose del eslogan de campaña: "I Believe in Harvey Dent", después le dio un vuelco emocional a sus palabras y dejó un mensaje con total seriedad que impactaba al corazón. ¡Tuve que ponerle pausa y regresar la película! ¡Batman acababa de darme la línea de mi próximo discurso!

Días después me presenté ante la audiencia, inicié burlándome de manera desfachatada del eslogan: "Felicidades, cumplés 200 años de ser orgullosamen-

BIENVENIDO AL VIAJE DEL H.A.B.L.A.

te mexicano", luego sacudí las emociones de mi audiencia y la dejé reflexionando. Desafortunada (o afortunadamente, pues podría ser demandado por plagio por la Warner Bros), no hay ningún video de esa ponencia, ¡pero les juro que era idéntica! Así es el arte de aprender a hablar en público.

Te digo que no sé con certeza cómo aprendí hablar en público. Sí, mucho me lo han dado los libros y los cursos, pero creo firmemente que lo más importante ha sido la experiencia y las "mañas" que adquirí con los años de observación y, sobre todo, de práctica. ¡La única forma para aprender a hablar en público es hablando! Y esas mañas han sido las que al día de hoy hacen que algunos me califiquen como buen orador. Esas mismas mañas hago adquirir a mis clientes en pocas horas, con la gran responsabilidad de que después ellos deben practicarlas. Esas mañas te las transmitiré en este libro, por medio de puntuales recomendaciones a través de un método específico.

No pretendo hacer de ti un orador ¡porque ya eres uno! Al día dices un promedio de quince mil palabras ante públicos diversos (Brizendine, 2006). Les transmites ideas a tus familiares, entretienes a tus amigos, colaboras con tus compañeros de trabajo y haces de la palabra oral tu principal herramienta para lograr tus objetivos. Por eso no pretendo hacer de ti un orador, ¡pretendo hacererte mañoso! Desmitificaremos la falsa seriedad que muchas veces le damos a hacer presentaciones y te darás cuenta de que, si bien hablar en público no es sencillo, sí es sencillo adquirir los conocimientos para hacerlo cada día mejor. No tiene gran ciencia y desmitificaremos la falsa seriedad que muchas veces le damos al tema de hacer presentaciones en público.

EL REFLEJO DE LA IMAGEN VERBAL

No hay espejo que mejor refleje la imagen del hombre que sus palabras.

JUAN LUIS VIVES (1492-1540)

La temática de este libro se engloba dentro de los terrenos de la imagen verbal. Antes de adentrarnos en ella quiero dejar en claro que, aunque la palabra escrita es de extrema importancia, no es motivo de este texto. El método que propongo te ayudará a potenciar tu imagen personal abordando el tema de la imagen verbal desde el flanco de la palabra oral, dándote consejos muy puntuales sobre todo lo que necesitas saber para generar una buena percepción cada vez que abras la boca; aunque, sin duda, muchas de las recomendaciones podrás aplicarlas también a la expresión escrita. Dicho esto, crucemos el espejo como la Alicia de Carroll y entremos al maravilloso mundo de la imagen verbal.

La imagen es el sabor de boca con el que se queda la audiencia. Es la percepción general con la que te quedarás tanto del orador como de su presentación. Es lo que te hará identificar la experiencia como buena o mala, traduciciéndola en expresiones como: "Me gustó" o "no me gustó", con todos los grises intermedios. Son todos los adjetivos calificativos que podrías poner después de las frases: "El orador es..." o "La presentación fue...". Para que lo entiendas mejor, echémonos un clavado al fascinante mundo de la imagen.

Imagen es percepción, así de sencillo se define. La manera en que los demás nos perciben va a configurar nuestra imagen. Esta imagen mental se juntará con opiniones convirtiéndose en nuestra identidad y en la realidad de quien nos percibe. Esto quiere decir que ¡nosotros no somos dueños de nuestra imagen!, pues nuestra imagen vive en la cabeza de los demás. Esto no quiere decir que no seamos responsables de la misma, ¡somos totalmente

BIENVENIDO AL VIAJE DEL H.A.B.L.A.

responsables de nuestra imagen!, ya que la percepción es una consecuencia de algo más: los estímulos; que son todas las cosas que hacemos que impactarán los sentidos de quien nos percibe.

Por lo tanto, podemos afirmar que imagen es percepción, que se convierte en identidad y que se produce por estímulos. Entonces podemos concluir que si controlamos los estímulos, controlamos la percepción; y si controlamos la percepción, controlamos nuestra imagen.

Al entender el concepto de imagen, podemos comprender que el proceso de control de la percepción es muy complejo y delicado, pues existe una gran cantidad de estímulos que hay que poner en armonía y coherencia para lograr ser identificados de la mejor manera, y lograr así nuestros objetivos. Es por eso que existe todo un sistema de catalogación y subcatalogación de estímulos que dan como resultado diferentes tipos de imágenes, expuestas en el libro *El poder de la imagen pública* (Gordoa, 1999) y que, a continuación, resumo.

La primera catalogación es sencilla: se puede crear la imagen de una persona o la de una institución. La siguiente clasificación es la de las imágenes subordinadas, que agrupan y dividen los estímulos en diferentes categorías para facilitar el proceso de diseño y producción de la gran imagen personal o institucional. Éstas son la imagen física, la imagen profesional, la imagen visual, la imagen audiovisual, la imagen ambiental y la que es motivo de este estudio, la imagen verbal.

Si imagen es percepción, la imagen verbal será la: "[...] percepción que se tiene de una persona o institución por parte de sus grupos objetivo como consecuencia del uso de la palabra oral o escrita" (Gordoa, 1999: 159).

Entendida la imagen verbal, entonces estamos listos para recorrer el camino que te ayudará a obtenerla en cinco sencillos pasos. Estoy convencido de que este trayecto te cambiará la vida, estimado lector, ¡bienvenido al viaje del habla!

CAMINANDO MÁS ALLÁ

*El éxito no se logra sólo con cualidades especiales.
Es sobre todo un trabajo de constancia, de método y de organización.*

JEAN-PIERRE SERGENT (1958 – ¿?)

Antes de viajar, conozcamos el camino. Siempre he sido un amante de la semiótica y por lo tanto de la semántica, que es la rama de la lingüística que estudia el significado de las palabras (Lyons, 1995). En particular, dentro de estos estudios, me ha llamado la atención la lexicología, que es la subdisciplina que se encarga entre otras cosas de estudiar el origen de las palabras y el por qué las cosas se llaman como se llaman (Fuentes, 2010). De hecho, mis amigos se burlan de mi abuso de las etimologías al momento de argumentar. Y es que pienso que cuando conocemos el origen de las palabras podemos elevarlas a un nivel simbólico en el que nos relacionamos con ellas a un nivel más profundo, dejando de decir palabras y empezando a sentirlas. Sigmund Freud decía que en principio las palabras eran mágicas y que hasta el día de hoy han retenido mucho de su antiguo poder. En lo personal, la palabra *método* la considero muy poderosa por su interesante origen.

Según la Real Academia Española, *método*, proviene del latín *methodus* y éste a su vez del griego **μέθοδος** (*methodos*), que significa *camino o vía*, por eso la palabra la relacionamos con los pasos para realizar algo; con el procedimiento, la técnica o manera de lograr un objetivo, siguiendo un plan de forma sistemática, ordenada y lógica. ¿De dónde viene el vocablo griego **μέθοδος** (*methodos*)? Pues de otras dos palabras griegas: **μετα** (*metha*) y **ὁδός** (*odos*).

Metha, que significa *más allá*, la encontramos como prefijo en palabras como metafísica (más allá de lo físico), metamorfosis (más allá de su forma) o metáfora (más allá del significado original). Y *odos*, que significa *camino*, lo encontramos como sufijo en palabras como períodos (alrededor del camino) o éxodo (fuera del

BIENVENIDO AL VIAJE DEL H.A.B.L.A.

camino). Por lo tanto, en su acepción original, la palabra *método* podría significar *el camino para llegar más allá*. ¿Verdad que la palabra es mágica?

El método que propongo te llevará por un camino para llegar más allá. Más allá de lo que llega el promedio de la gente al momento de hacer presentaciones, más allá de lo que jamás habías imaginado que podías lograr al presentarte frente a una audiencia y más allá de tus miedos al hablar en público. Y al llevarte este camino más allá, también te ayudará a proyectarte hacia otro lado, hacia el que siempre has querido estar: el lado donde se encuentran tus objetivos cumplidos, los ascensos laborales, las ventas, el liderazgo y todo lo que conlleva la comunicación efectiva y la buena imagen verbal. Y como te mencioné es un camino de cinco sencillos pasos.

H.A.B.L.A. es un acrónimo que representa las cinco virtudes y acciones que todo aquel que habla en público debería tener. Son las cinco habilidades y acciones que comparten los buenos oradores y las características positivas que toda audiencia desea captar en un presentador. Antes de mencionarlas, debo ser enfático al decir que el chiste de un método no está en conocerlo, el camino se debe recorrer, por eso es que las virtudes y acciones que veremos debemos practicarlas e implementarlas en nuestras exposiciones del día a día, de tal forma que al pasar el tiempo, podamos aprehenderlas.

Y sí, utilicé la palabra *aprehender* en lugar de *aprender*, porque tal vez has escuchado que el aprendizaje es un proceso de cuatro etapas por las cuales hay que pasar cada vez que adquirimos una nueva competencia. Si nunca habías escuchado esto, te lo cuento: el psicólogo estadounidense Abraham Maslow (sí, el mismo de la Pirámide de Maslow) expuso en los años cuarenta del siglo pasado una teoría en la que mencionaba que las personas aprendemos pasando por las etapas de:

- **Incompetencia inconsciente:** cuando no sabemos que no sabemos algo, ni nos interesa saberlo.

EL MÉTODO H.A.B.L.A.

- **Incompetencia consciente:** cuando sabemos que no sabemos algo, queremos saberlo y reconocemos nuestras deficiencias. Esta etapa es el motivo por el que decidiste leer este libro.
- **Competencia consciente:** cuando sabemos realizar la destreza pero requiere de mucha concentración y esfuerzo. En esta etapa es donde muchas personas tiran la toalla, pues los errores generan frustración y la paciencia puede agotarse por desesperación. Es la etapa donde podrías verbalizar "esto es muy difícil" o "creo que esto no es para mí". Al terminar de leer este libro te encontrarás en esta etapa, disfrútala y practica mucho.
- **Competencia inconsciente:** cuando tenemos la destreza y es parte de nuestro ser. Hemos practicado tanto que la habilidad nos sale con naturalidad, sin esfuerzo y sin la necesidad de andar pensando en qué o por qué hacemos algo. Por eso te decía que el chiste está en aprehender las virtudes y acciones del Método H.A.B.L.A., y para ello hay que practicar.

Veamos, pues, cuáles son los significados de estas siglas y desarrollemos en profundidad cada una de estas virtudes y acciones, te invito a seguir estos pasos cada vez que abras la boca y a partir de hoy ¡H.A.B.L.A.!

H	Hábitos
A	Abre Fuerte
B	Buena Voz
L	Lenguaje Corporal
A	Acaba