

Comunicación verbal

A pesar de los grandes avances de la tecnología la **palabra** sigue siendo uno de los medios de comunicación más eficaces que existen. Quien sabe hablar bien, con corrección y perfección demuestra su buena educación personal. Contar en una reunión con un **buen conversador** es un lujo tanto para el anfitrión como para los invitados. La conversación es un arte. Y como tal hay que saberlo apreciar y, si se puede, potenciar.



Hablando ...

En la comunicación verbal, aunque es importante **lo que se dice**, también es muy importante **como se dice**. (siempre recuerdo el dicho de mi madre: a veces no se ofende por lo que se dice (letra) , sino por como se dice (música)). Por eso tengamos en cuenta que a la hora de hablar es tan **importante** la letra como la música. Y aún es más importante cuando no está delante nuestro interlocutor (como es el caso del teléfono).

Solo o acompañado

Tal y como decíamos anteriormente hay que cuidar la **vocalización, entonación y timbre** siempre, pero mucho más cuando no tenemos delante a la persona /s pues estamos perdiendo algo tan fundamental como la comunicación no verbal, los gestos.

Diferenciaremos de forma clara los dos tipos de comunicación hablada: cuando hay alguien delante (reuniones, conferencias, etc) y cuando no lo hay (teléfono, intervenciones en radio, etc).

Conversando

Hablar en cualquier tipo de **reunión social o de trabajo** resulta sencillo para la mayoría de las personas, aunque no siempre lo hagamos de forma correcta. En algunas ocasiones hablamos sin preocuparnos demasiado por el **vocabulario** utilizado y por como decimos las cosas. Decía el Señor Carnegie en una de sus conferencias: "que la capacidad de hablar bien es el camino más corto hacia la distinción de una persona". Debemos preocuparnos de lo que decimos.



Cuidado al hablar

Antes de hablar, hay que pensar lo que se va a decir. Algo que se dice no tiene marcha atrás (al igual que la flecha disparada no se puede parar). Debemos dirigirnos al resto de forma educada y cordial, procurando no hablar de personas que no estén presentes (y mucho menos si es para hablar mal de ellos). Hablaremos de forma pausada, clara, sin alzar demasiado la voz. La voz es algo innato en nosotros pero educarla es solo cuestión de disciplina.

Solo o en grupo

No es lo mismo mantener una conversación entre **dos personas** que hablar en un grupo o corrillo. Una conversación entre dos personas suele ser **más seria** e incluso más personal. Una conversación **en grupo** suele tener un carácter más social y hablar de temas comunes de trabajo, aficiones o temas de actualidad. Aunque veremos más en profundidad en el tema temas de conversación.

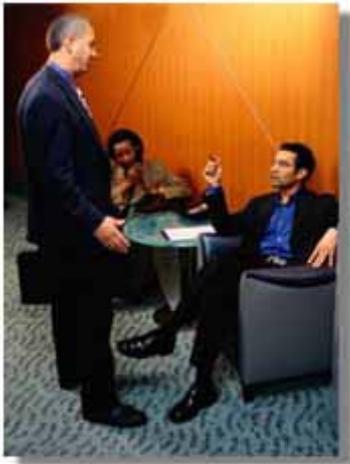


Escuchando

Un buen conversador no solo habla, sino que también **sabe escuchar**. Una conversación no es un monólogo. Deje hablar, aunque el tema le sea muy interesante o sea un auténtico experto en la materia. Tampoco hable en exceso de si mismo. Hable de temas que interesen a sus **interlocutores**. Si sabe hablar y escuchar creará un buen clima para una perfecta conversación entre todos los presentes.

¿Tímido ?

En algunas conversaciones nos podemos encontrar con gente excesivamente **reservada** o tímida. Lo mejor que podemos hacer es tratar de involucrarlo en la conversación, para que se sienta integrado. Evite que haya personas aisladas en una conversación. La mayoría de los tímidos son **grandes** y prudentes **conversadores**, solo hay que darles una oportunidad. Procure tantearle para conocer los temas que le resultan de interés. Haga todo lo posible para evitar **nodejar al margen** a nadie en ninguna conversación.

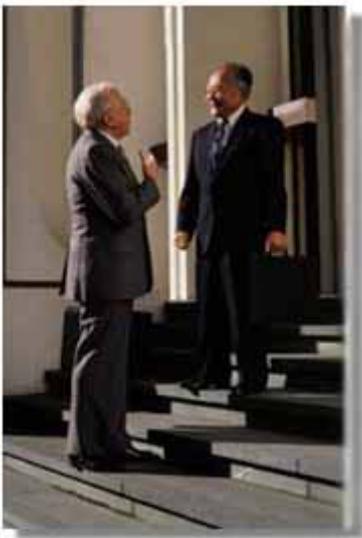


Ambientes

Las conversaciones se pueden desarrollar en distintos ambientes: **entre amigos** que no suelen presentar ningún problema al ser todos bien conocidos. **De trabajo:** en este tipo de conversaciones se suelen tratar temas profesionales, no dando lugar, salvo pequeños incisos, a temas o anécdotas personales. **Almuerzos y cenas:** dependerá mucho del tipo de celebración y de los invitados que tengamos cerca. Pero nunca se habla sólo con vecinos de mesa (la derecha y la izquierda). Si la mesa lo permite se hará una conversación general para todos.

Parejas

Cuidado si acudimos con nuestra pareja. No podemos conversar sólomente con ella, sería una descortesía. ¿ Además que pasaría si todo el mundo hiciese lo mismo ?. Por eso el Protocolo no sienta nunca juntos a las parejas, trata de "dividir las" para integrarlas en el grupo. Si ve que nadie **comienza** la conversación puede lanzar alguna "**sonda**" para averiguar cual puede ser un buen tema a tratar (temas de conversación). En todo caso, el anfitrión deberá ser quien procure iniciar la conversación. Y si hay varios grupos hacer lo mismo en los que pueda o los que vea poco activos.



Consejos finales

Para ser un correcto conversador respete unas reglas básicas tales como: **respete** la opiniones ajenas, aunque no esté de acuerdo con ellas. Rebátalas pero no descalifique. Procure **sonreír** y mostrarse amable con todos sus interlocutores, mirando a todos ellos. No **viole** su intimidad con preguntas o alusiones demasiado personales. Tampoco **monopolice** la conversación. Hay que escuchar a todas las personas. No hable de forma continúa sobre usted, sus logros o lo que tiene, y mucho peor, no haga de menos a nadie. En definitiva respete las mínimas **normas de cortesía** y buena educación.

Costumbre

Si en algo coincidimos todos es del **miedo** que sentimos la mayoría a dirigirnos al público. Todos los estudiosos apuntan en el mismo sentido: tenemos miedo al ridículo, y en España somos muy temerosos de hacer el ridículo. La mejor forma de superarlo la **práctica**, y pensar que nos estamos dirigiendo a un grupo de amigos. No todos somos grandes oradores, pero si que podemos ser unos oradores **amenos y eficaces**, si hacemos llegar nuestro mensaje de forma cordial, clara y efectiva.



Finalidad

Para lograr nuestro objetivo, podemos dar algunas pautas básicas a tener en cuenta:

- 1.** Debemos saber cuando empezar y cuando terminar, e incluso improvisar. Si vemos que el público está muy aburrido, podemos tratar de acortar el discurso.
- 2.** Que es lo que queremos decir y transmitir. Hay que tener claro el objetivo del discurso y sus puntos fundamentales, para hacer llegar el mensaje correctamente y que sea comprensible por el público.
- 3.** Como hacerlo llegar. Debemos "interpretar" el papel de forma convincente para que el público reciba y crea el mensaje. Hay que saber captar su atención y mantenerla.

Consejos

Una forma de perfeccionar nuestro discurso o intervención pública, es **practicar**. Delante del espejo, grabándolo en una cinta y escuchándolo, con amigos que pueden hacer de críticos, etc. Pero no ha de olvidarse del mayor protagonista: la voz. Hay que cuidar la entonación (module y dirija bien su voz), el tono (claro y relajado), el volumen (ni bajo, que no se oiga nada, ni gritando, atemorizando al público), el ritmo (no hable muy pausado, ni rápido como con ganas de terminar lo antes posible) y vocalización (pronuncie correctamente, se le entenderá mejor). Evite pausas, tartamudeos, repeticiones, vacilaciones y alargamiento de palabras (tipo eeeehhh, queeee, buenoooo, etc).

Técnicas

Hablar en **público** no es nada fácil. Requiere **definir** bien los objetivos, ser claro, conciso, organizado y saber al público que nos dirigimos. Debemos poner un **límite** a nuestra exposición, no muy extenso para no "cansar" a los oyentes. No se deben decir más de unas 150 a 175 **palabras** por minuto, para que la gente pueda seguir correctamente su disertación. Tampoco diga menos, para que la gente no se distraiga o pierda interés por el tema.



Puntos básicos

1. **Conocer los destinatarios.** Quien va a ser nuestra audiencia: estudiantes, profesionales, empresarios ... nos ayudará a enfocar nuestra exposición de forma correcta.
2. **Organización.** Exponer de forma organizada todos los temas nos permite que sea más fácil seguir el "hilo" de nuestra charla.
3. **Extensión.** Exponga sólo lo fundamental del tema. No

quiera extenderse hasta agotar el tema. Acabaría cansando al público y perdiendo su atención.

... más puntos básicos

4. **Objetivos.** Debemos concretar bien y de forma definida los objetivos de la charla, ponencia o conferencia. Tenemos que "tener claro" cual es el mensaje que queremos transmitir a nuestra audiencia, sin repetirnos en interminables palabras que no nos conducen a ninguna conclusión clara.

5. **Ayudas.** Cuento a su lado, con todo tipo de ayudas que hagan comprender mejor la exposición que está realizando: proyectores, ordenadores, diapositivas, gráficos y cualquier tipo de documentación que pueda facilitar a los oyentes. Ahora bien, sin abusar de los mismos, marginando totalmente al orador.



Consejos

1. Coloque el micrófono a la altura correcta y compruebe que el sonido llega a toda la sala.
2. Oranice bien la introducción, desarrollo y conclusión de la charla.
3. No abuse de la gestos y la expresión corporal.
4. En la medida de lo posible, interactúe con los oyentes, para hacerlo más ameno.
5. Hable como si se dirigiera solo a una persona.
6. Si va con retraso, resuma partes poco importantes.
7. Evite cualquier tipo de distracción : ruidos, móviles, música, etc.

Modelo SPAM

Uno de los modelos más conocidos para una correcta exposición hablada es el SPAM. Este nos da 4 puntos básicos:

1. **Situación.** Tener en cuenta la hora y el lugar donde se va a celebrar el acto.
2. **Propósito.** Las metas que el orador espera obtener con su charla.
3. **Audiencia.** A que personas va destinada nuestra charla.
4. **Método.** Que método vamos a utilizar para nuestra charla.



Métodos

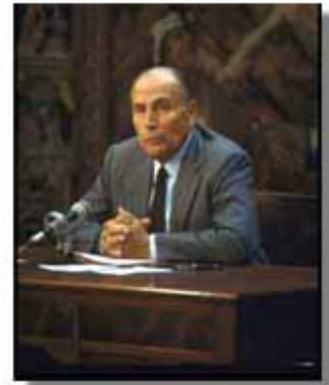
El método a utilizar es de **gran importancia** para el éxito de la charla. Tenemos:

1. **Informativo.** Lo que se expone es nuevo para la audiencia, y se expone de forma clara y precisa, para que la información expuesta sea de utilidad al público asistente.
2. **Persuasivo.** El orador trata de explicar características de un producto o servicio, de convencer de la conveniencia del mismo.
3. **Entretenimiento.** El motivo de la exposición suele tener una finalidad de entretenimiento.

Consejos

A parte del **método** elegido para su conferencia, charla o exposición, deberá tener en cuenta ciertos puntos básicos a cualquier tipo de charla:

1. Ser breve en los agradecimientos y reconocimientos previos a la charla.
2. Mantener la cabeza elevada y mirar al frente y a la audiencia, siempre que podamos.
3. Cuidar la voz. Emplear un tono adecuado, una vocalización correcta y un volumen adecuado.



Practicar

Lo mejor que podemos hacer antes de una "actuación" en **público** es practicar.

1. Lea su ponencia en alto varias veces para escucharse. En incluso, grábela y escúchese o tenga a alguien con Usted para que opine.
2. Utilice su lenguaje conrporal y sus gestos, como si estuviese delante del público. Lo mejor es practicar delante de un espejo.
3. Procure memorizar las partes fundamentales del texto, para evitar una continúa lectura del mismo y estar demasiado tiempo con la cabeza baja.

Discursos

Vamos a diferenciar, relativamente, lo que es un discurso con "**pronunciar**" unas palabras. Decimos esto por la diferencia, a nuestro entender, entre realizar una exposición mínimamente extensa o decir "**cuatro**" palabritas, aunque bien dichas. Podemos diferenciar dos tipos principales de discursos:

1. Los pronunciados en comidas y banquetes de cualquier tipo.

2. Los pronunciados en otro actos o actividades de la más diversa índole.



En honor de ...

Cuando hay una **visita** de un Jefe de Estado o cualquier otra personalidad (puede ser de la política o del mundo de deporte, el espectáculo, etc.), se suele ofrecer una **comida o cena** en su honor. Y lo normal es que se haga un pequeño discurso al término de la misma (generalmente al término de los postres). El desarrollo de este discurso es: se saluda y da la bienvenida al invitado de honor (por parte del anfitrión) y luego el invitado de honor dice unas palabras sobre el motivo de su visita y da los agradecimientos pertinentes.

Es habitual que en este tipo de **actos** se proceda a relizar un brindis por el invitado de honor y por la buena marcha de su país, institución o empresa. Es una práctica habitual conocer de **antemano** el texto tanto del anfitrión como del invitado para evitar incoherencias. Como reglas generales: el discurso ha de ser breve, claro y fácilmente comprensible por la audiencia. Si el invitado extranjero va a decir algo más que "**unas palabras**" habrá que contar con un sistema de traductores o haber impreso el mismo en el idioma del resto de los invitados. También es posible elegir un idioma común que todos entiendan (generalmente, el inglés).





Homenaje a ...

Otro acto similar, es el homenaje a una determinada persona o empresa (por haber recibido un premio o distinción, o por otros motivos, como puede ser una jubilación). El desarrollo suele seguir estos pasos:

1. El organizador, brevemente, explica el motivo del homenaje y presenta a quienes van a hablar sobre el homenajeado.
2. Hablan los oradores presentados (amigos, jefes o familiares).
3. El homenajeado, da las gracias a todos por el acto.

Vamos a televisión

Ahora entramos en otro mundo: el de la **imagen**. Estudio, luces, cámaras, maquillaje, gente iendo y viniendo, etc. Si nunca ha estado en un estudio de televisión lo mejor sería visitar uno previamente. Vea como "funciona" por dentro la televisión. Si es posible vea la grabación del algún programa como en el que va a intervenir, para "**familiarizarse**" relativamente con el entorno. Eso le puede dar un mayor grado de **seguridad** el día de su intervención.



Antes de ir

Es conveniente que nos dejen unas cuantas cintas para ver algunos programas antes de acudir. Al igual que las entrevistas radiofónicas o de prensa, nos informaremos de quien presenta el programa y la línea del mismo. En determinados casos, se puede conocer con antelación el cuestionario de preguntas. Debemos poner mucho cuidado en el **vestuario** y en la la imagen personal (cabellos, manos, cara, etc). El vestuario debe ir acorde a la imagen que deseamos proyectar (sería, desenfadada, moderna, etc.).

Hay que tener mucho cuidado (aunque nos lo indicarán previamente) con los **colores** y los brillos. Las telas no deben tener brillos, y en la medida de lo posible, debemos evitar el blanco que puede producir destellos. Los mejores son los **tonos fríos y poco chillones** (a menos que sean artistas) que se siempre se permiten mayores licencias en el vestuario. Tenga en cuenta, que en la televisión la imagen dice tanto o más de usted, que lo que diga. Antes de hablar, el primer vistazo es una gran baza para ganarse a la audiencia. En el caso de las mujeres, cuidado con la joyas y complementos. Pueden volver loco al jefe de iluminación. Evite complementos demasiado grandes y brillantes.



Salimos al aire

Aunque el servicio de maquillaje y peluquería de la televisión le dejará impecable, procure darse un vistazo unos minutos antes de salir. Evite nudo de la corbata caído, botones de la camisa

Verdiá

desabrochados, rotos o manchas, etc. Una vez en la entrevista, las mismas normas descritas para el resto de supuestos: claridad, corrección y simpatía. Sea ameno en sus exposiciones, para no aburrir a la audiencia. Y no caiga en preguntas sensacionalistas. Evite salirse del programa previamente planteado, ante preguntas "inocentes", puede costarle caro.