

Fuente: Protocolo y Etiqueta

## **Comunicación no verbal. La importancia de los gestos.**

Aunque el hombre lleva más de un millón utilizando este tipo de comunicación, ésta no se ha empezado a estudiar nada más que hace sólo unas décadas. El investigador Albert Mehrabian descompuso en porcentajes el impacto de un mensaje: 7% es verbal, 38% vocal (tono, matices y otras características) y un 55% señales y gestos. El componente verbal se utiliza para comunicar información y el no verbal para comunicar estados y actitudes personales. Este investigador, Albert Mehrabian, afirma que en una conversación cara a cara el componente verbal es un 35% y más del 65% es comunicación no verbal.

Muchos gestos utilizados son comunes en la mayoría de los países, aunque otros pueden significar cosas distintas dependiendo de donde estemos. Los gestos básicos suelen ser los que más universalizados están: mover la cabeza para afirmar o negar algo, fruncir el ceño en señal de enfado, encogerse de hombros que indica que no entendemos o comprendemos algo, etc. Otras veces, hay gestos que vienen heredados del reino animal, como puede ser enseñar los dientes en señal de enfado (agresividad).

Aunque sepa que puede significar un determinado gesto, no caiga en el error de interpretarlo de forma aislada; es fácil que pudiera equivocarse. Los gestos se pueden fingir, pero no todo el cuerpo actúa de la misma manera. Las cejas, la risa, la pupila de los ojos y otros pequeños detalles seguramente nos delaten. Por regla general, cuando estamos mintiendo o forzando una situación, el cuerpo nos delata. Por eso las situaciones personales, se resuelven mejor cara a cara, que por teléfono y otro medio donde se puede esconder el cuerpo y perder una importante parte del mensaje ( la parte no verbal).

Aunque el tema es amplio y daría para cientos de páginas, vamos a exponer los principales gestos y actitudes que nos pueden ayudar en nuestra vida cotidiana y en los negocios. La mayoría de los gestos y movimientos que utilizamos habitualmente, nos vienen condicionados por el entorno en el

que nos hayamos criado. Los matices culturales, son de gran importancia en el lenguaje corporal. También el entorno familiar, tiene una clara influencia en nuestro comportamiento y en nuestra manera de "hablar con el cuerpo".

Hay algunos gestos que se utilizan de forma universal (con sus excepciones) para significar lo mismo. El signo de "OK", con varias teorías sobre su origen, aunque la más aceptada según nos informa uno de nuestros amables visitantes es una deformación de la expresión "all correct" en "oll korrekt" que apareció en algunos periódicos de Estados Unidos y de Canadá durante el siglo XIX.

### **Exposición y gestos. Hablar en público. Importancia de la imagen.**

Los gestos son una parte muy importante de la exposición. Con los gestos podemos atraer la atención o el efecto contrario. Todo depende del buen uso que hagamos de ellos.

Generalmente, opinan los expertos, un abuso en el uso de gestos, da una imagen negativa del individuo, y se toma menos en serio lo que dice. En pocas palabras, el que gesticula mucho, es tomado poco en serio, y es considerado más un "charlatán".

Los gestos, no dejan de ser la "explicación gráfica" de algo; por ellos deben ser "adecuados" a lo que estamos hablando, siempre siendo moderados en su uso. Ambos extremos son malos (abuso de gestos o permanecer inmóvil como si fuésemos una figura de mármol).

Hay que tener en cuenta, que todo nuestro cuerpo habla, no solo las manos. La boca, los ojos, los brazos, las piernas ... y que tratar de disimular, no siempre es una buena solución. Podemos mentir con la boca, pero nuestros ojos, nuestra cara, etc. pueden decir lo contrario. No es fácil "fingir" con los gestos. Seamos naturales y expresivos.

## **No solo cuenta la voz. Vestuario. Consejos.**

Una intervención hablada, incluso por un medio como la radio, requiere de algo más que la voz. Requiere de una presencia digna del orador, en cuanto vestuario e higiene personal.

El vestuario, al igual que ocurre en cualquier otro acto o evento, deberá ir acorde a la "etiqueta" que se requiera. Si nuestra intervención, es para un público general (no se enmarca dentro de ningún acto formal: una cena de gala, un homenaje, etc), nuestro vestuario deberá ser todo lo formal que la ocasión lo requiera (teniendo en cuenta otros factores: como lugar, hora de celebración, época del año, etc).

1- El atuendo que lleves o cómo lo lleves son aspectos importantes. Estarás indicando cual es tu posición social, quien eres y lo que pretendes que los demás piensen de tí.

2- Como siempre, evita los extremos. Utiliza estilos y colores que te favorezcan y con los que te sientas a gusto.

3- Antes de que digas una sola palabra, tu público se hará una imagen de tí por tu aspecto personal. Procura no dar una primera imagen desfavorable.

4- Un buen sistema para saber cómo debes ir, es el siguiente: debes ir homogéneo con el grupo mejor del público no debe parecer que te has vestido para hablar.

5- Si los que te escuchan son un grupo de personas que te conocen y saben de tu imagen física habitual, deberás corresponder con esa imagen, de lo contrario podrías producirles un efecto negativo.

6- Si estás obligado a hablar sentado, no te hundas en el asiento ni te echas hacia adelante sobre la mesa.

7- Procura llegar sin estorbos que puedan molestarte (paraguas, bolsos, gabardinas, carteras, ...) déjalos si te es posible en el guardarropía.

**El momento de la verdad. Empezamos. Hablar en público.**

Comenzamos nuestra exposición, hablando en un volumen adecuado, con una vocalización clara y un tono agradable. Debemos desenvolvemos con naturalidad, y creyendo en lo que decimos.

Como en muchos ámbitos de la vida, debemos ser un poco "psicólogos" y ver como reacciona el público, para imprimir, en la medida de lo posible, otro tono, ritmo y cadencia a nuestra exposición para mantener la atención del mismo. Lo menos aconsejable es acelerar o "correr" demasiado para terminar antes; no es aconsejable.

Para mantener la atención del público lo mejor es hacer pausas breves, utilizar anécdotas o contar curiosidades, pero procurando no utilizar la primera persona del singular (yo). Lo que debemos descartar son las frases hechas y los tópicos, hay que ser originales.

Según los expertos, es mejor utilizar un lenguaje directo que indirecto y la voz activa mejor que la pasiva. En la medida de lo posible, debemos evitar estadísticas y utilizar demasiados datos numéricos.

Siempre se debe mirar al auditorio y nunca al suelo o a los lados. Y mucho menos a la parte de atrás, aunque haya otras personas. Y debemos ser correctos con los oyentes, y pedirles perdón si nos equivocamos o cometemos algún error.

Una sonrisa inspira confianza y ofrece un aspecto más atractivo, siempre que lo hagamos de corazón. Debemos evitar risas forzadas y modales poco naturales. Cuidado con la risas si lo que está diciendo es sobre temas muy serios; no hay que confundir la cordialidad con la falta de seriedad.

## **Consejos a tener en cuenta. Hablar en público. Consideraciones.**

Debemos comprobar los micrófonos para que se encuentren

en perfecto estado y funcionen correctamente. En determinadas ocasiones hacen un pitido por culpa del "acople", por lo que debemos separarlos o bajar el volumen.

Para comprobar que funcionan, podemos preguntar al público si se oye correctamente, aunque también otras personas optan por dar unos golpecitos al micro para ver que funciona (aunque nos parece más recomendable la primera opción).

Dependiendo del tamaño de la sala y del número de oyentes, se puede intervenir sin micro, dando un ambiente más cercano y personal a la charla. Pero hay que asegurarse de que todo el mundo escucha bien, sino habrá que utilizar sistema de megafonía.

La utilización de medios audiovisuales, puede ser de gran interés como complemento a nuestra charla. No obstante, los profesionales recomiendan preparar la exposición como si se tuviera apoyos audiovisuales, para que en caso de que fallen estos medios, no se vea afectada la exposición en gran medida. Cuando usemos medios audiovisuales, hay que procurar no dar la espalda al público.

En caso de llevar objetos o piezas que mostrar, no se deben ver hasta el momento de su presentación para evitar la distracción del público. (quien no ha ido a una presentación y se ha pasado todo el rato mirando ese ordenador nuevo que van a presentar o ese nuevo envase).

Es importante controlar el tiempo de duración de nuestra exposición, y adaptarlo al tiempo del que disponemos. Por ello es fundamental ser puntuales y empezar con puntualidad. Si no controlamos bien el tiempo de forma "intuitiva" podemos colocarnos un pequeño reloj en atril, pero no está bien, mirar el reloj cada poco. Es síntoma de nerviosismo y da la impresión de querer acabar pronto.

Si le interrumpen, no se ponga nervioso e ignore los comentarios o "ataques" que puedan venir del público. Si son muy insistentes, ruegue que abandonen la sala, o de la orden a los correspondientes servicios de seguridad para que lo haga. La mejor forma de terminar una discusión es evitarla.

Cualquier otro problema que pueda surgir (irse la luz, quedarse sin sonido ...) debe ser tratado con calma, y no debe trasladarse el nerviosismo que podamos tener al público. Se les debe tener informados en todo momento para tranquilidad de todos. Si el problema persiste se puede dar por concluido el acto.

Hablando de finalizar actos, no diga nunca frases que den a entender que va a terminar su exposición, cuando aún falta mucho para ello (para terminar ... para ir concluyendo ... voy a terminar diciendo ...). Se crea una expectativa que puede resultar negativa para su exposición.

Si la exposición ha sido larga, se puede terminar con un breve resumen de la misma, haciendo hincapié en los puntos más importantes de la misma.

### **Llegó la hora y los nervios a flor de piel. Hablar en público.**

Dicen los expertos, que los nervios, si no son excesivos, ayudan a tener un mayor nivel de adrenalina en nuestro cuerpo, y agudizan nuestra capacidad intelectual. No obstante podemos tomar una infusión o cualquier otro tipo de bebida (no alcohólica) que nos haga sentir mejor.

La preparación previa es fundamental para perder los nervios. Cuando se domina el tema y se está preparado, la seguridad nos hace estar menos nerviosos. También, estar entretenido antes de nuestra intervención (charlando con otras personas, leyendo, etc.) nos ayuda a tener la mente ocupada en otra cosa.

Si aun así, sale nervioso a realizar su intervención, procure no hacerlo notar con tics, gestos (tocarse la nariz, meterse las manos en los bolsillos, etc), golpecitos en el micrófono o en el atril, golpecitos con el bolígrafo, doblar papeles, etc. Como un buen actor, deberás disimular tu nerviosismo, y no transmitir esta sensación al público, que suele ser muy receptivo.

Llegado el momento, hable como si estuviera solo en su casa, frente al espejo; hable con naturalidad. Nunca comience con una falsa modestia (dudando de la razón por la que le han

invitado o cosas por el estilo) o hablando demasiado sobre usted (aunque sea, el homenajead, por ejemplo).

Fije la atención del público nada más empezar con un esquema general de su intervención. Esta primera impresión es importante al comienzo, ya que de ella depende, en gran medida, el éxito posterior de nuestra intervención.

Elija un tono de voz adecuado y un ritmo "ligero", que no haga demasiado monótona su intervención. Procure mantener la atención constante de su público, empleando todas las "armas" que tiene a su alcance y que hemos dado anteriormente (anécdotas, curiosidades, etc.).

### **Preparación previa a la intervención. Hablar en público.**

Todo el mundo coincide que una preparación previa de nuestra intervención le dará mayor fuerza y credibilidad a la misma. Por lo tanto, es muy importante los ensayos y preparaciones previas.

Casi todos los expertos recomienda un ensayo frente al espejo, para que podamos vernos, aparte de escucharnos, y ver nuestros gestos y nuestros movimientos de manos y del cuerpo. También recomiendan el uso de una grabadora, para grabar nuestros ensayos y encontrar posibles errores de tono, dicción, etc.

Con todo esto logramos "pulir" nuestros posibles defectos o faltas a la hora de hacer una intervención hablada. Para mejorar aun la calidad de nuestros ensayos previos, podemos pedir la colaboración de amigos o familiares que nos digan su punto de vista.

No dude, en acompañar su intervención con gestos y muecas "medidos" que le den más fuerza a su exposición.

Si le toca hablar de temas que no domina, pida el consejo de profesionales o expertos en la materia, para que le asesoren (y por supuesto realice más ensayos para cubrir esta carencia, y dar la impresión al público de que domina el tema tratado).

Cuando se habla de otras personas o de trayectorias en diversos ámbitos (negocios, laboral, etc), se puede hacer una introducción histórica previa que ponga en situación a los oyentes. (por ejemplo, si se entrega una medalla a una persona, no podemos hablar de esa persona en tiempo presente, sino relatando los méritos que le han llevado a conseguirla).

Si la intervención no es corta, podemos utilizar el recurso de meter en nuestra intervención anécdotas y "situaciones especiales" que despierten el interés del público y les haga más amena nuestra intervención.

Si no deseamos leer de forma literal nuestra intervención, debemos tener, al menos, un esquema de la misma, en frases esquemáticas, que nos vayan guiando y que nos sirvan de referencia en caso de olvido o cualquier otro posible contratiempo.

Los puntos fundamentales para preparar una intervención son:  
1. Determinar al objetivo de la charla. 2. Planteamiento inicial (que se hará en función de ciertas variables: quien es el público, motivo de la charla, objetivo determinado anteriormente, etc.). 3. Tema de la intervención (una vez definido el objetivo y teniendo un planteamiento inicial). 4. Cierre o conclusión.

Al igual que hacen los creativos de las agencias de publicidad, hagamos un borrador con todo lo anteriormente expuesto, y vayamos dándole forma poco a poco hasta llegar al texto definitivo. Hagamos todas la correcciones que sean necesarias.

Si , habitualmente, usted hace intervenciones habladas, contará ya con una serie de recursos, citas, anécdotas, etc.

## MIEDO A HABLAR EN PÚBLICO. por Carme Saltó. Psicóloga clínica.

1. El temor a hablar en público, es el miedo que aparece ante **Situaciones** diversas como:

- Dar una charla.
- Hacer preguntas a un conferenciante.
- Expresar una opinión en una discusión de grupo.

2. **Procesos cognitivos.** Ante estas situaciones se generan Pensamientos o Imágenes con las siguientes características:

- Anticipación de consecuencias desfavorables: "Pensarán que sólo digo tonterías"...
- Evaluación negativa de la situación: "Hablar en público es realmente horrible"...
- Evaluación negativa de uno mismo: "Nunca seré capaz de conseguirlo"
- Evaluación negativa de la propia actuación: "Lo estoy haciendo todo mal"
- Preocupación por reacciones somáticas: "Estoy sudando y los demás se están dando cuenta"
- Pensamientos de escape o de evitación: "Quiero evaporarme"

3. **Reacciones conductuales.** El temor puede afrontarse siguiendo estas formas:

- Evitando la situación,
- Escapando o huyendo. Se inicia la exposición en público pero no se completa, o
- Manifestando posibles perturbaciones durante la exposición como, bloqueos, tartamudeo, temblor de voz, retorcerse las manos, uso de "muletillas", e incoherencias.

4. **Reacción de miedo.**

- Activación somática que produce sudoración, sonrojo, tensión muscular, manos frías, ritmo cardiaco acelerado, molestias en el estómago, respiración rápida o difícil, y sequedad de boca.
- Interpretación de esa activación como miedo, ansiedad, inquietud, desasosiego, nerviosismo, tensión, preocupación, etc...

## HABILIDADES PARA HABLAR EN PÚBLICO

### 1. **Habilidades verbales.**

- Como norma general se usará un lenguaje claro, adecuado al público, concreto, preciso y coloquial.
- Se tratará de enfatizar los aspectos relevantes, repitiendo las ideas claves de distinta forma o presentando ejemplos.
- Se evitarán las "muletillas" o expresiones repetitivas.

### 2. **Habilidades no verbales.**

- Las conductas no verbales (postura, gestos, expresión facial, mirada, apariencia...) pueden repetir, contradecir, sustituir, o complementar la información, regulando por completo el significado de lo verbal.

### 3. **Habilidades paralingüísticas.**

- El tono, la entonación, la pronunciación, el volumen, la velocidad, las pausas, y la fluidez, acompañan o modifican la ansiedad al hablar en público.

## ESTRUCTURA DE LA INTERVENCIÓN

Ante la situación de hablar en público, es importante recordar que el objetivo es conseguir una comunicación efectiva. Para ello resulta necesario una cierta estructuración del mensaje que, en su forma más completa, seguirá los siguientes pasos:

1. Introducción (Saludo y Presentación),
2. Exposición,
3. Conclusión redondeando la exposición y reafirmando lo expuesto, y por último,
4. Despedida.

## SUGERENCIAS

Es normal sentir cierta angustia al principio de una intervención. Conviene recordar que la ansiedad tiende a remitir a medida que avanza la exposición.

El uso de la imaginación (visualización con éxito) y los ensayos previos pueden ser muy útiles para preparar una exposición en público.

Momentos antes de iniciar la exposición conviene realizar una breve relajación, respirar alargando el tiempo de expulsión del aire, y estructurar el mensaje.

Durante la exposición conviene centrarse en la actividad y en el interlocutor.

## REFLEXIONES

Cierto grado de ansiedad es necesario para afrontar una situación de hablar en público.

Normalmente, los que escuchan perciben en menor grado el miedo que el que lo sufre.

La gente suele sentir ansiedad ante situaciones nuevas. Si tendemos a comprender y aceptar la ansiedad de los demás ante este tipo de situaciones, sería justo hacer lo mismo con uno mismo.

Tratar de exponerse a estas situaciones y evaluar de forma constructiva los resultados, es la mejor forma de afrontar el miedo a hablar en público.

Como en todo proceso de aprendizaje, las mejoras suelen ir seguidas de momentos de cierto estancamiento o incluso retrocesos, que son normales y comunes en el desarrollo de nuevas habilidades.