

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ORAL EN LAS ORGANIZACIONES

Xavier Llinàs Audet

Director Académico

Càtedra UNESCO de Direcció Universitaria

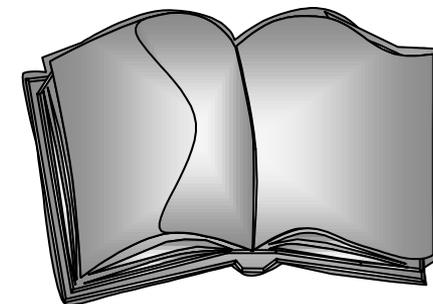
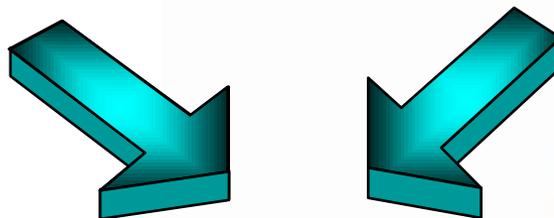


1. ELEMENTOS DE UNA PRESENTACIÓN



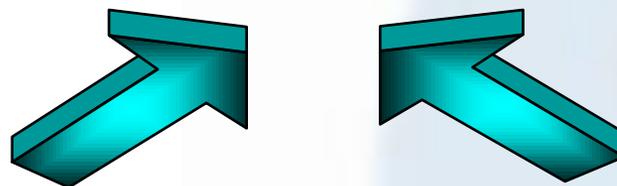


EL PRESENTADOR

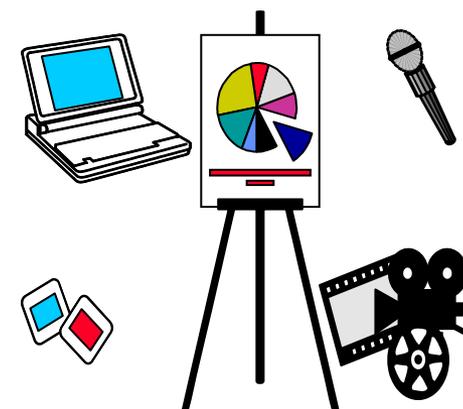


EL TEMA

ÉXITO



EL AUDITORIO

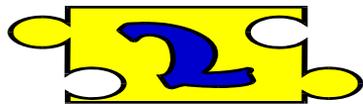


LOS MEDIOS



2. EL PRESENTADOR





¿POR QUÉ?

¿QUÉ?

¿A QUIÉN?

¿CÓMO?

¿POR QUÉ la realizamos? ¿Cuáles son nuestros **objetivos**?

¿QUÉ vamos a presentar? ¿Cuáles van a ser los **contenidos** y las **ideas principales** de la sesión? ¿Qué **estructura** seguirá?

¿A QUIÉN nos dirigimos? ¿Hemos analizado las características del **auditorio**? ¿Conocemos los perfiles de las **personas** que lo integran?

¿CÓMO vamos a realizarla? ¿Con qué **metodología** y **estilo**? ¿Sabemos utilizar los **medios audiovisuales** y demás **medios de apoyo**?



1.- Presentar una idea



2.- Vender información, ideas, soluciones, ...

3.- Transmitir información

4.- Pedagógicas



Es suficiente identificar unas cuantas características clave de la audiencia:

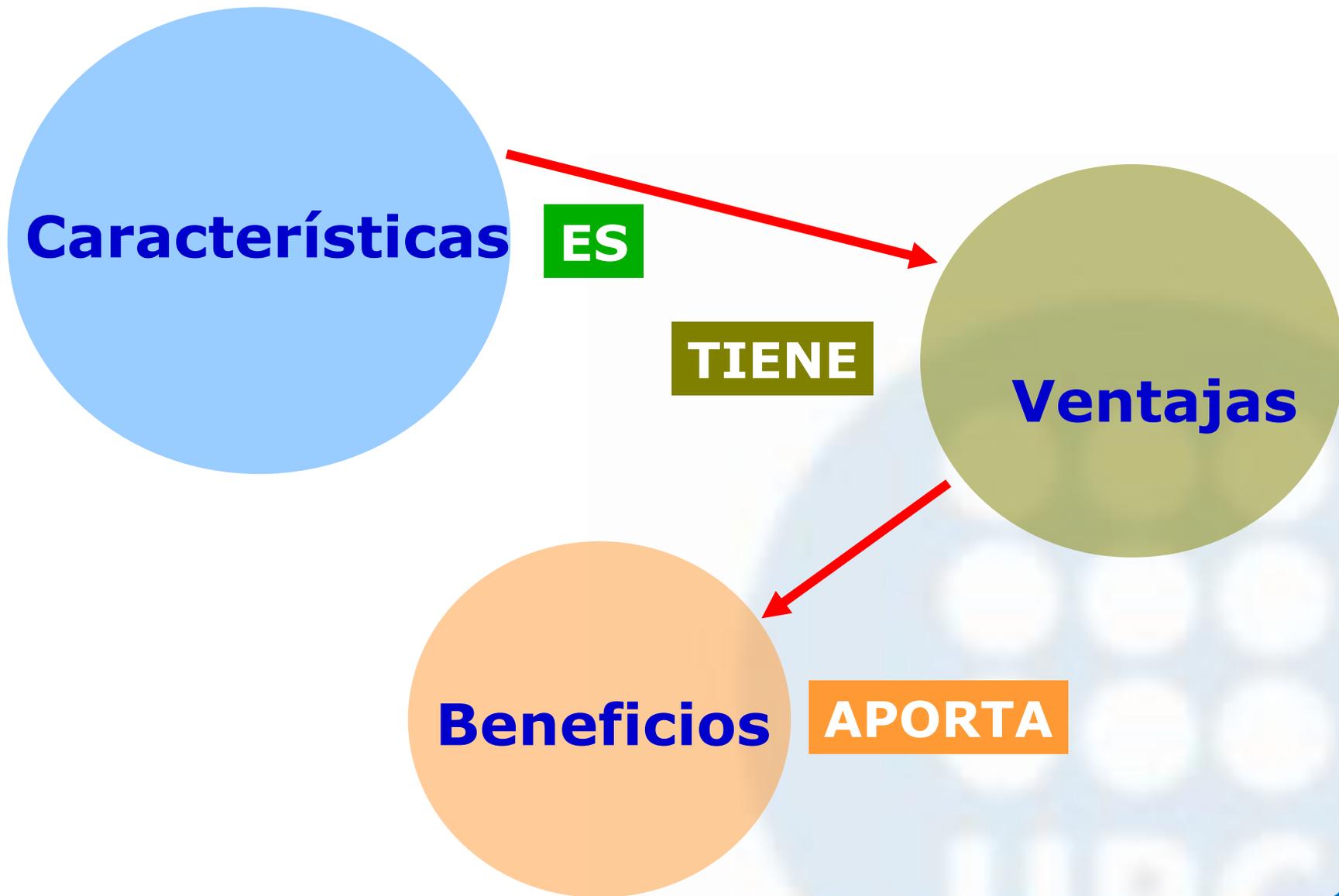
- ↪ **Número de asistentes**
- ↪ **Formación**
- ↪ **Status**
- ↪ **Categoría y rango profesional**
- ↪ **Grado de homogeneidad**
- ↪ **Intereses especiales**

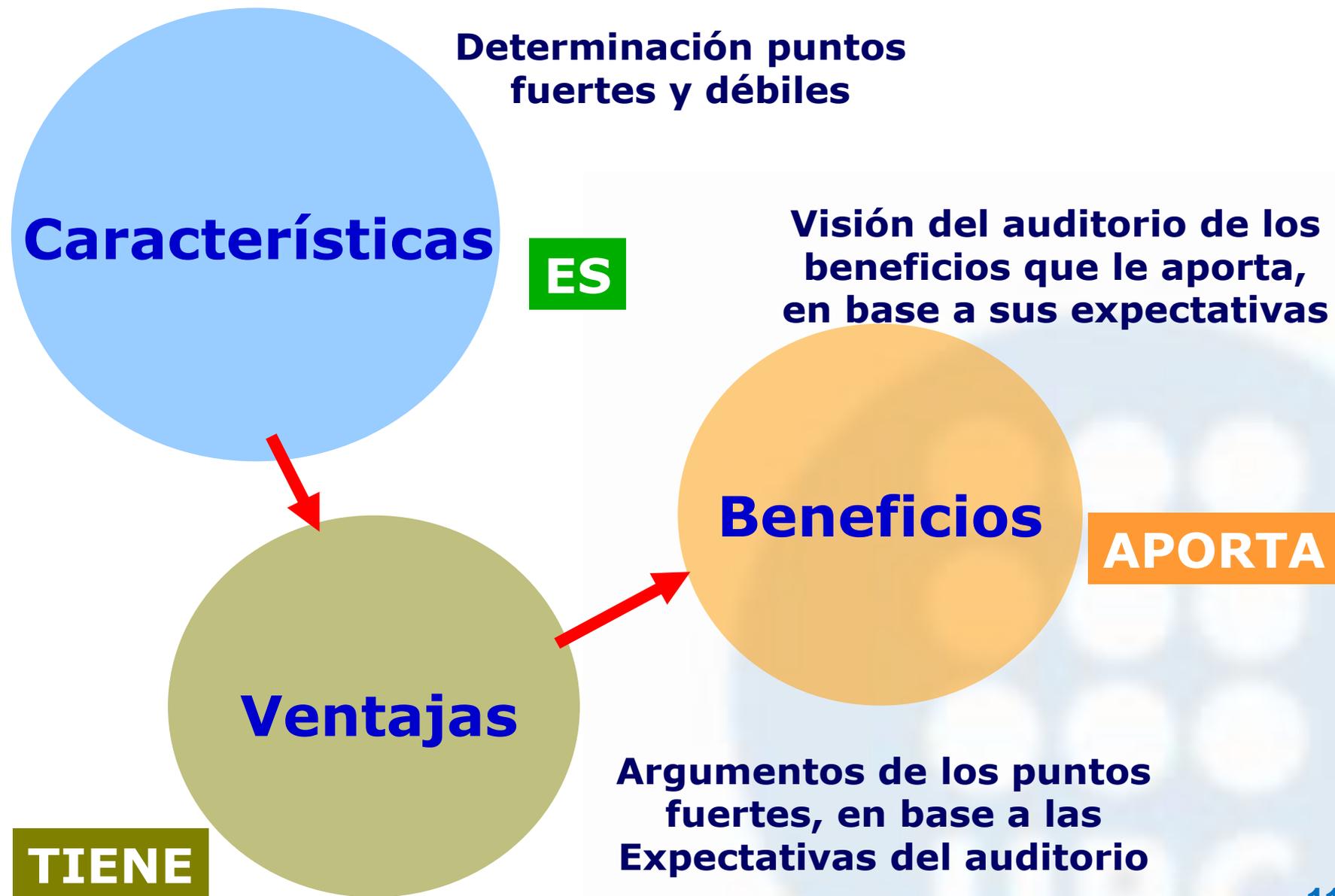
CARACTERÍSTICAS	CONOCIMIENTOS	EXPECTATIVAS
<p>¿Quienes son?</p> <p>¿A qué sectores pertenecen?</p> <p>¿Qué cargos ocupan?</p>	<p>¿Qué saben?</p> <p>¿Qué conocimientos y experiencia tienen en el ámbito profesional?</p>	<p>¿Qué pueden esperar de esta presentación?</p> <p>¿Qué conocen de nuestra organización?</p>



Base argumentario de la presentación







3. CONOCIMIENTOS, PREPARACIÓN PERSONAL Y HABILIDADES DEL PRESENTADOR



3.A Conocimientos del auditorio





En toda presentación suelen aparecer líderes formales e informales.



El liderazgo del grupo lo acaban ejerciendo aquellos que designa el grupo



El presentador tiene que detectar los líderes para apoyarse en ellos y reconducir las situaciones

ROLES ACTIVOS



Líder informal



El pedante



El inconformista

ROLES PASIVOS



El popular



El simpático



El marginado

ROLES	CARACTERÍSTICAS	OBJETIVO Y TRATO
Líder informal	<ul style="list-style-type: none"> Tiene ascendente sobre el grupo 	<ul style="list-style-type: none"> Convertirlo en aliado y apoyarse en él
Pedante	<ul style="list-style-type: none"> Protagonista, pomposo 	<ul style="list-style-type: none"> Que el grupo se las entienda con él Interesante, alguna otra opinión
Inconformista	<ul style="list-style-type: none"> Solo ve lo negativo, busca el conflicto e intenta imponerse al presentador 	<ul style="list-style-type: none"> No contradecirlo, ni darle la razón Pedirle soluciones Tratarlo aparte

ROLES	CARACTERÍSTICAS	OBJETIVO Y TRATO
<p>Popular</p>	<p>↪ Asesora al grupo, y tiene gran capacidad de empatizar con él</p>	<p>↪ Convertirlo en aliado y apoyarse en él</p>
<p>Simpático</p>	<p>↪ Continuamente bromea, busca ser el centro de atención</p>	<p>↪ Ignorar sus bromas, no criticarlo delante del grupo</p>
<p>Indeciso</p>	<p>↪ Pasar desapercibido</p>	<p>↪ Hacerle preguntas fáciles para ayudarlo a intervenir</p> <p>↪ Alabar todas sus intervenciones</p>

3.B Preparación personal y psicológica del presentador



AUTOCONFIANZA

AUTOCONTROL



ASPECTO PERSONAL



Los demás creen de uno, lo que uno cree de sí mismo

- ✚ Preparar bien el tema, la secuencia y el timing
- ✚ Ensayar en voz alta para memorizar
- ✚ Ensayar la espontaneidad y la improvisación
- ✚ Ensayar ante amigos, el espejo o bien filmarse
- ✚ Crea en si mismo, piense en positivo
- ✚ Visualice su éxito
- ✚ Estudiar la audiencia
- ✚ Hacer ejercicios de relajación



MIEDO ESCÉNICO: Es el temor de que algo puede salir mal durante la presentación.

SÍNTOMAS DE ANSIEDAD

- Sensación de un nudo en el estómago
- Manos temblorosas y palmas sudadas
- Palpitaciones y tensión en el cuerpo
- Sequedad de boca
- Tics en la comisura del ojo
- Incremento del ritmo respiratorio
- Toquetearse el cabello o la ropa
- Balancearse de un lado a otro



LA TENSIÓN: Estar tenso durante mucho tiempo, produce cansancio y disminuye el impacto de la presentación



EFFECTOS DE LA TENSIÓN

Postura defensiva

↪ Hombros encogidos

Función incorrecta de la laringe

↪ Voz temblorosa

↪ Afonía

- **Brazos y hombros relajados**
- **Respirar profunda y pausadamente**
- **Aceptar un cierto nerviosismo natural**
- **Ejercicios de relajación**
- **Ejercicios de autosugestión**
- **Estar familiarizados con el tema**
- **Buscar en el auditorio caras amistosas**
- **Actuar como si se estuviera conversando con ellos**
- **Anticipar las posibles preguntas del auditorio**



Para causar buena impresión cuide su aspecto

- **Dormir las horas adecuadas**
- **Llevar útiles de aseo personal**
- **Aspecto aseado**
- **Manos arregladas y uñas cortadas**
- **Traje/vestido, camisa/blusa bien planchados**
- **Zapatos lustrados**

3.C Habilidades del presentador "Comunicación"





COMUNICACIÓN VERBAL

↪ La palabra

↪ La voz

COMUNICACIÓN PARAVERBAL

↪ Componentes de la voz

COMUNICACIÓN NO VERBAL

↪ Mirada

↪ Sonrisa

↪ El saludo de la mano

↪ Orientación

↪ Proxemia

↪ Gestos



EL LENGUAJE



LA VOZ



EL SILENCIO



CLARO

CORRECTO



CONCISO

ADECUADO



- ↪ **El tono**
- ↪ **El volumen**
- ↪ **La velocidad**
- ↪ **La vocalización**
- ↪ **El énfasis**
- ↪ **El ritmo**
- ↪ **El silencio**



- ↪ **Asegurarse de que todos nos oyen sin tener que realizar un esfuerzo**
- ↪ **Hablar como si lo hiciéramos para la persona más lejana de la sala o auditorio**
- ↪ **Utilizar la respiración para transmitir fuerza a la voz**
- ↪ **Mantener el mismo volumen de voz durante toda la presentación**

Moderada y adaptada al auditorio



- ↪ **La velocidad debe adaptarse al ritmo del auditorio**
- ↪ **No hay que hablar ni muy rápido ni demasiado lento**
- ↪ **Hablar ligeramente rápido es más persuasivo que hablar lento**

- ↪ **Utilizarlo como forma de llamar la atención**
- ↪ **Recuperar la atención perdida**
- ↪ **Las pausas cargan de emotividad la palabra que se va a decir a continuación**
- ↪ **Usar las pausas después de hacer una pregunta**
- ↪ **Las pausas captan la atención del auditorio después de una frase importante**

Si quieres que los demás callen, cállate tú primero

Séneca



**APARIENCIA
Y ACTITUD**

**CONTACTO
VISUAL**

**POSTURAS Y
MOVIMIENTOS**

**LOS
GESTOS**



HÁBITOS A EVITAR

- ↪ **Leer las transparencias literalmente**
- ↪ **Hablar mientras se escribe**
- ↪ **Obstruir la visión, con el cuerpo, al escribir**
- ↪ **No mirar al auditorio mientras se habla**
- ↪ **Apoyarse sobre una pierna o cruzarlas**
- ↪ **Hablar con las manos en los bolsillos**
- ↪ **Jugar con algún objeto mientras habla**
- ↪ **Coger las notas mientras habla**

MOVIMIENTOS Y GESTOS EN EL ESCENARIO

FAVORABLES

- ↪ **Mantener siempre contacto visual y hacer barridos.**
- ↪ **Cuerpo erguido pero relajado**
- ↪ **Sonreír**
- ↪ **Gesticular con palmas abiertas**
- ↪ **Acompasar el gesto y la palabra**
- ↪ **Reforzar con la cabeza el significado de lo que se dice**
- ↪ **La chaqueta abierta transmite sinceridad**
- ↪ **Movimientos pausados**

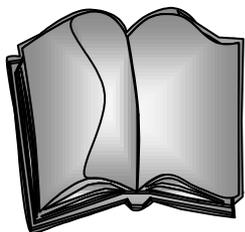
DESFAVORABLES

- ↪ **No mirar al auditorio**
- ↪ **Moverse de un lado a otro**
- ↪ **Permanecer muy serios**
- ↪ **Gesticular poco o no hacerlo**
- ↪ **Señalar con el dedo índice**
- ↪ **Cogerse a la mesa o al atril**
- ↪ **Hacer movimientos rápidos y bruscos**
- ↪ **Permanecer rígidos sin cambiar de postura**
- ↪ **Mirada fija y desafiante**

4. EL TEMA, PREPARACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA PRESENTACIÓN



El tiempo de la presentación hay que distribuirlo en base a los temas a exponer y su importancia



EL
TEMA

APERTURA	Inicio	Tiempo
CUERPO	Punto clave	Tiempo
	Punto clave	Tiempo
	Punto clave	Tiempo
CIERRE	Resumen, Preguntas y Respuestas, Despedida	Tiempo
Tiempo disponible	Totalidad del tema a exponer	Tiempo total

5. EL AUDITORIO



INDICIOS DE DESINTERÉS DEL AUDITORIO:

- ↪ **Inclinarse para comentar con el vecino**
- ↪ **Brazos cruzados, mirada fija e imperturbable, piernas cruzadas y reclinado hacia atrás**
- ↪ **Mirada perdida**
- ↪ **Frotarse o señalar la zona de alrededor de los ojos**
- ↪ **Movimientos visibles alrededor de la oreja o la boca**
- ↪ **Distraerse atendiendo a comentarios de terceros**
- ↪ **Arreglarse la ropa sin necesidad**
- ↪ **Frotarse un brazo o una pierna**
- ↪ **Moverse de forma inquieta en la silla**



EL AUDITORIO

INDICIOS DE INTERÉS DEL AUDITORIO:

- ↪ **Sonreír y asentir con la cabeza**
- ↪ **La cabeza ligeramente inclinada**
- ↪ **Observar atentamente estando inclinado hacia delante**
- ↪ **Barbilla apoyada en la mano**

- ✎ **Ser amable, pero firme con los que interrumpen**
- ✎ **Contestar las interrupciones, generalmente son dudas sinceras y podría retomarlas otra persona**
- ✎ **Sonreír y contestar o devolver la pregunta**
- ✎ **No discutir nunca**
- ✎ **Si plantean opiniones personales, ofrecer la posibilidad de hablar más tarde**

9. CIERRE DE LA PRESENTACIÓN



- ↪ **Recapitulación de temas**
- ↪ **Ruegos y preguntas**
- ↪ **Despedida**



BIBLIOGRAFÍA

- **Cómo hablar bien en público**
Manuel Couto
Editorial: EDICIONES GESTIÓN 2000
- **Cómo dialogar de forma constructiva**
Biblioteca Deusto de desarrollo personal
Editorial: DEUSTO
- **Cómo hacer Presentaciones Eficaces**
Manchester Open Learning
Editorial: EDICIONES GESTIÓN 2000
- **Curso McGraw-Hill de Presentaciones de Negocios**
Lani Arredondo
Editorial: MCGRAW-HILL
- **Habilidades de Comunicación para Directivos**
Fernando de Manuel Dasí y Rafael Martínez-Vilanova Martínez
Editorial: ESIC
- **El libro de la voz**
Michael Mc Callion
Editorial: URANO
- **La respiración consciente**
Gay Hendricks
Editorial: URANO
- **La otra comunicación
"comunicación no verbal"**
Andrés Mínguez Vela
Editorial: ESIC

