



Asociación Aragonesa de Psicopedagogía

Declarada de utilidad pública (O.M. de 26 de noviembre de 1998)

Nº de registro: 132.394 N.I.F.: G - 50583533

Pza. de Roma, Edificio F-1, Planta 1ª

50010- Zaragoza

Tno: 976 75 95 51

Correo electrónico:aaps@psicoaragon.es

Internet:www.psicoaragpn.es

TÉCNICAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL

JUAN ANTONIO PLANAS DOMINGO

Introducción

En la sociedad actual la comunicación es cada vez más esencial. Tanto en el ámbito de la educación, como en el de la salud o en cualquier otro las competencias comunicativas tienen cada vez más relevancia. En el caso actual, para profesionales del Derecho, todavía es más importante.

La comunicación entendida tanto en transmisión oral como escrita tiene multitud de variables. De hecho, la revolución tecnológica con la irrupción del correo electrónico, internet y el teléfono móvil está transformando toda la literatura sobre el tema. De igual manera la potenciación del aprendizaje de los idiomas y el aumento de la movilidad van en esa misma línea.

Es necesario tener unos conocimientos mínimos sobre la comunicación verbal y no verbal para tener éxito tanto en el mundo personal como en el laboral o el académico. Por ello, este tema tiene en estos momentos una importancia crucial que en el futuro irá en aumento.

He dado un peso relevante en este estudio a la comunicación no verbal. En ese sentido he entresacado múltiples anécdotas del magnífico libro: “*El lenguaje del cuerpo*” de Allan y Bárbara Pease

La comunicación verbal

La palabra sigue siendo el medio de comunicación más importante para los humanos. Quien sabe hablar bien, con corrección y perfección demuestra su buena educación personal y tiene mayores posibilidades de promocionar en su empresa. Contar en una reunión o en una conferencia con un buen comunicador es tener garantizado el éxito en la transmisión de la información. **La conversación es un arte.** Y como tal hay que saberlo apreciar y, si se puede, potenciar.

En la comunicación verbal, aunque es importante lo que se dice, también es muy importante **cómo se dice**. Por eso tengamos en cuenta que a la hora de hablar es tan importante el contenido como la forma. E igualmente es importante cuando no está delante nuestro interlocutor (como es el caso del teléfono).

Para poseer buena comunicación verbal hay que cuidar **la vocalización, entonación y timbre** siempre, pero mucho más cuando no tenemos delante a la persona 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).

Las **conversaciones no presenciales**, muy de actualidad desde la aparición del teléfono móvil, y de nuevo puestas en auge con la aparición de Internet, han hecho que se creen **nuevos lenguajes**, o formas de expresarse y que cuenten incluso con sus propias expresiones. Las palabras, en este tipo de conversaciones, cobran una gran importancia por dos razones fundamentales: no vemos a nuestro interlocutor, y en muchos casos, son de países distintos, por lo que las palabras y ciertas expresiones, pueden tener significados distintos.

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 el como decimos las cosas. Decía Carnegie en una de sus conferencias: "que **la capacidad de hablar bien es el camino más corto hacia la distinción de una persona**". Por tanto, debemos preocuparnos de lo que decimos.

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.

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.

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.

Competencia lingüística

Hablar con alguien a quien conocemos, no suele resultar difícil. El inconveniente surge cuando tenemos enfrente a personas que no conocemos. Se nos plantea el reto de entablar conversación, pero sobre qué tema. No podemos recurrir al socorrido tema del tiempo (muy utilizado en los ascensores). Debemos contar con algún repertorio más extenso de posibilidades. Pero cuidado, no hable de temas que no conoce, y mucho menos se haga pasar por un experto.

El **tema de conversación** puede variar mucho en función del grado de confianza que tengamos con las personas presentes. Si la reunión es familiar podremos tratar temas más personales, pero si la reunión es social habremos de tratar temas más generales y de interés común para todos, tratando no hablar de personas que no se encuentren presentes. En reuniones profesionales, podremos tratar temas mucho más específicos de la profesión, sirviéndonos de enlace para charlar sobre otros temas.

Existen una serie de temas que no deberían sacarse en conversaciones entre conocidos, como son la política, la religión y el sexo. Tampoco temas que puedan llevarnos a discusiones como los deportes de equipo, y por supuesto temas íntimos de pareja o familia. Evite en las charlas entrar en polémicas, valoraciones o juicios de valor. No somos quien para juzgar actitudes o posturas ajenas y distintas a las nuestras. Seamos respetuosos con las posturas de nuestros contertulios. En definitiva, **debemos descartar cualquier tema que pueda ser motivo de polémica o discusión**.

El **lugar donde se habla** es muy importante. En la mesa por ejemplo, está totalmente prohibido hablar de enfermedades, de hospitales y temas similares (y por supuesto nada de

accidentes y temas escatológicos). Tampoco hable de cualquier tema que pueda causar cierta repugnancia a la hora de comer. Los temas de trabajo, salvo en reuniones profesionales, deberían dejarse a un lado. No suele ser un tema muy ameno contar las aventuras y logros personales. Cuente simplemente anécdotas, pero no su vida. Tampoco presuma de lo que tiene y lo que es. Nunca aparente saber de todo. No es malo reconocer que no se dominan todos los temas. **Sea discreto y respetuoso.**

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 no dejar al margen a nadie en ninguna conversación.

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 solamente con vecinos de mesa (la derecha y la izquierda). Si la mesa lo permite se hará una conversación general para todos.

Cómo actuar en el caso de ir a alguna reunión con nuestra pareja. No podemos conversar solamente 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.

Para ser un correcto conversador hay que respetar unas **reglas básicas** tales como: respetar 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 continua 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.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que existen personas que cuando hablan se expresan con **palabras malsonantes**, soeces o aquellas que coloquialmente denominamos "tacos".

No está justificado en ningún momento, por mucho que algunas personas piensen que sí, el utilizar este tipo de palabras subidas de tono o groseras. No por ello damos más carácter a nuestra personalidad, sino todo lo contrario, quedamos como verdaderos mal hablados.

No es justificable utilizar palabras de este tipo, ni en ambientes formales, ni informales (por ejemplo en el seno de la familia); en el ámbito familiar debemos tener una consideración y dar buen ejemplo a nuestros hijos o menores que se encuentren presentes. Los niños lo "almacenan" todo y luego es fácil que los repitan.

No debemos usar palabras malsonantes ni para expresarnos ni para "atacar" a terceras personas, es decir, utilizarlas como insulto. No es correcto ni educado.

Si queremos dar énfasis a nuestras palabras podemos utilizar nuestro rico vocabulario para hacerlo, pero no recurramos a palabras fáciles y ordinarias. Y tampoco a expresiones cursis, que no hagan parecer unos mojigatos.

Tampoco, aunque no sean tacos, podemos utilizar palabras ofensivas para otras religiones, razas o culturas, palabras que ofenden. Hay que tener mucho cuidado con lo que se dice y como se dice.

Preparación previa a la intervención

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. que utilizar en el momento más apropiado. Haga uso de ellas.

Si la organización se lo permite, visite el lugar donde va a tener lugar la intervención para hacerse una idea de la situación del público, de su situación en el escenario o estrado, y de otros muchos detalles.

Pida una relación de **medios disponibles** (audiovisuales, sonido, informática, etc.) para conocer de que medios se puede valer para darle mayor fuerza a su intervención. Es muy importante cercionarse de su manejo para no tener sorpresas desagradables en el momento de la intervención. De igual manera habrá que conocer el número y las características de las personas a las que nos vamos a dirigir (conocimientos sobre el tema, intereses, objetivos, ...)

Técnicas para hablar en público

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.

Si en algo coincidimos todos es en el **temor 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.

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**, a la que habíamos hecho referencia con anterioridad, 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, hay que disimular el 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 homenajeado, por ejemplo).

Fije la atención del público nada más empezar con un esquema general de su intervención o alguna imagen. Esta primera impresión o efecto primicia 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.).

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. Qué 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. **Cómo 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.

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 eeehhhh, queeee, buenoooo, etc).

Estos son los **supuestos más comunes** para hablar en público.

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 solamente lo fundamental del tema. No quiera extenderse hasta agotar el tema. Acabaría cansando al público y perdiendo su atención.

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. Cuente 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.

Uno de los **modelos más conocidos para un correcta exposición hablada** es el **modelo 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 qué personas va destinada nuestra charla.

4. Método. Que método vamos a utilizar para nuestra charla.

El método a utilizar es de gran importancia para el éxito de la charla. Hay ocasiones en las que tenemos que hablar en público, tanto por necesidad (cuestiones laborales, como la presentación de un proyecto, por ejemplo), como por petición expresa de amigos, familiares, etc. (por ejemplo hablar en un funeral, en un homenaje, etc.).

Si tenemos que hablar en público, debemos "conocer", en cierta medida, **qué es lo que el público espera oír**, y estar a la altura de las circunstancias. Si en nuestra intervención tenemos que citar algunos nombres, es conveniente apuntarlos para no olvidarlos o confundirlos.

Consejos para hablar en público

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 o el volumen.

Dependiendo del tamaño de la sala y del número de oyentes, se puede intervenir sin micro, dando una 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 no se dispusieran de 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. (¿Quién no ha ido a una presentación y se ha pasado todo el rato mirando ese ordenador nuevo que van a presentar o ese nuevo recurso didáctico?).

Es importante **controlar el tiempo** de duración de nuestra exposición, y adaptarlo al tiempo del que disponemos. Por ello es fundamental llegar con antelación y empezar con puntualidad. Si no controlamos bien el tiempo de forma "intuitiva" podemos colocar el reloj en atril o en la mesa, pero no está bien mirarlo cada poco tiempo. 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 dé la orden a los organizadores o responsables para que lo hagan. 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. También es adecuado terminar con un final "impactante" para dejar un buen sabor de boca a los asistentes.

Tal y como dijimos para levantar la atención del público, no termine con una frase hecha o un tópico. Debemos huir de ellos. Es mejor terminar con cierta naturalidad que utilizar recursos muy manidos.

En el caso de que nuestra exposición se **retransmita por televisión o vídeo** debemos cuidar ciertos detalles: evitar los tejidos que brillan pues dan problemas de reflejos; a veces las prendas blancas, dependiendo del tejido, producen ciertos molestos halos de luz y no hacen buen contraste; debemos evitar ir con demasiadas joyas o bisutería que puede dar lugar a brillos y reflejos muy molestos; debemos dejar que nos maquillen (aunque no nos guste demasiado) para que no parezcamos un "cadáver" en la televisión, pues la luz tan fuerte nos hacen parecer más pálidos; las gafas, si no son imprescindibles, podemos dejarlas, para evitar brillos y reflejos; en definitiva debemos tener en cuenta todas las cosas que no "quedan bien" en la televisión para tratar de evitarlas y facilitar el trabajo de las cámaras.

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.

Hay que adaptarse al grupo al que hablamos. Es necesario 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.

Estas son una serie de **reglas** que siempre debemos tener en cuenta:

1. Coloque el micrófono a la altura correcta y compruebe que el sonido llega a toda la sala.
2. Organice 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.

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, afirmaba que **en una conversación cara a cara el componente verbal es un 35% y más del 65% es comunicación no verbal.**

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, la 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.

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 una deformación de la expresión "all correct" en "oll korrekt" que apareció en algunos periódicos estadounidenses y canadienses durante el siglo XIX. Otra teoría es que procede de la oposición al significado de "KO" (Knock Out). Significa que toda está correcto, aunque en determinados países se hace referencia a la homosexualidad por similitud del círculo formado con los dedos, y en otros países se utiliza para indicar algo nulo, inválido, cero o nada de nada. Y la tercera teoría era el aviso en la primera guerra mundial de "0 Killed".

Otro ejemplo es el conocido **signo de la "V"**, como símbolo de la victoria o el triunfo, popularizado por Winston Churchill, en la Segunda Guerra Mundial, no significa lo mismo, si se hace con las palmas hacia afuera, que significa victoria, que con las palmas hacia adentro que significa un insulto obsceno. Otro conocido gesto, **el dedo pulgar hacia arriba o hacia abajo**, que indica el acuerdo o desacuerdo. Pero en algunos países se utiliza para insultar, como en Grecia, y en otros solamente significa el número uno, como en muchos países de habla Inglesa (USA, Nueva Zelanda, Australia, etc). Hay muchas variantes con este dedo, como la conocida para hacer "auto-stop", pero hay tantas variaciones que es muy complejo ser exhaustivo en el tema.

Otro aspecto a tener en cuenta es **hasta dónde acercarnos** a una persona para charlar, para presentarla, etc. Todas las personas, según estudios recientes, tenemos nuestros territorios muy bien delimitados: la zona íntima, de hasta 50 cm. de distancia, donde se acercan las personas más allegadas (familia, amigos íntimos, etc). La zona personal hasta 1,25 m. aproximadamente, distancia utilizada en reuniones, entorno laboral y social. La zona social, hasta los 3 m. más o menos, que es utilizada con personas ajenas a nuestro entorno (el cartero, un electricista, etc. y gente en la vía pública)

El tema de las **distancias** es de gran importancia a la hora de entablar un contacto o conversación con otra persona. Hay muchas personas que no les agrada que otros "invadan" su territorio o zona personal. Nunca le ha ocurrido que una persona se echa hacia atrás para mantener una distancia cómoda para ella. Este tipo de situaciones son muy variables en función del entorno (rural o urbano) y en función de la situación. Los que han crecido en zonas poco pobladas (núcleos rurales), suelen tener unas distancias más amplias en sus zonas (tanto íntimas, personales y sociales) que aquellas personas que han nacido en poblaciones con mayor densidad de población (generalmente núcleos urbanos). Por ejemplo los habitantes de los países nórdicos o de Japón precisan de más espacio entre los interlocutores que los de países mediterráneos.

Quien no ha oído la expresión "**habla con las manos**". Son fundamentales en la comunicación no verbal. Generalmente: palmas hacia arriba y abiertas, indican sinceridad, honestidad. Palmas hacia abajo, abiertas, significan una posición dominante y en ocasiones, poca honestidad (cuando se quiere mentir). Si cerramos la mano y apuntamos con un dedo, suele indicar una posición dominante y algo agresiva.

En cuanto a los **apretones** de mano: cuando las manos están verticales, significa igualdad. Si nuestra mano está encima, significa dominio, control, y si está debajo, sumisión, recato. Si hace con fuerza significa seguridad. El apretón de manos puede ir acompañado de otras acciones, como poner la otra mano encima haciendo un bocadillo a la mano de la persona saludada. Si se utiliza con gente conocida demuestra confianza; con gente desconocida el efecto es el contrario. Dar la mano y coger la muñeca o coger el codo, solo se debe hacer con personas conocidas o del entorno cercano. Dar la mano y coger el brazo o el hombro, solo debería hacerse en casos de gran amistad o relaciones muy personales, al tener que invadir la zona íntima de una persona. Estos gestos son interpretados como símbolo de honestidad y sinceridad en personas cercanas y el efecto contrario en personas desconocidas o recién presentadas.

Entrelazar las manos: puede ser a la altura de la cara, apoyados en la mesa, o de pié en la parte baja de la cintura. Según estudios para que existe relación entre la altura de las manos entrelazadas y la actitud negativa. A mayor altura, mayor negatividad. Frotarse las manos: se espera algo bueno, una expectativa positiva, un buen entendimiento entre las partes. Juntar las yemas de los dedos de ambas manos, significa un alto grado de confianza en uno mismo, y una

seguridad. Hacia arriba se utiliza cuando se opina sobre algo; hacia abajo se suele utilizar cuando se está escuchando.

Cuando cruzamos y agarramos nuestras manos por detrás de la espalda, denota un alto grado de seguridad en nosotros mismo y una clara posición dominante. En cambio si lo que cogemos por la parte trasera son nuestras muñecas es signo de intranquilidad e inseguridad. Dicen que los pulgares representan la fuerza del carácter, por eso son utilizados para destacar ciertos gestos. Meterse las manos en los bolsillos dejando los pulgares fuera es signo de poderío, de dominación, de seguridad. Lo mismo pero más disimulado, si es en los bolsillos traseros. También cruzar los brazos dejando los pulgares fuera, es signo de actitud dominante.

Se dice, que **la cara es el espejo del alma**. Pero es mucho más que eso. Cuando la mano tapa la boca, es señal de mentira. Tocarse la nariz en múltiples formas es indicativo de que se está contando algo falso, así como frotarse los ojos, indica lo mismo.

Otros gestos que denotan mentira, o al menos que **no se está siendo sincero** son: rascarse el cuello, tirarse del cuello de la camisa, apretar los dientes, reirse con la boca muy cerrada y los dientes apretados, taparse la boca, acariciarse la comisura de los labios, etc. No obstante, como se ha dicho anteriormente, **los gestos no se pueden interpretar por separado** para no obtener conclusiones erróneas.

Si se muerde las uñas, chasquea los dedos, o repica con ellos sobre la mesa, está dando muestras de **inseguridad y de nerviosismo**. Si apoya su barbilla sobre su mano, significa aburrimiento. Pero si apoya su mano con un dedo sobre la sien denota interés por el tema que se está tratando. También si pone su dedo sobre la mejilla denota un alto interés por el tema. Acariciarse la barbilla o apoyar el pulgar e índice en la barbilla, denota pensamiento, evaluación de la situación, toma de decisiones. Frotarse la cabeza o darse palmadas en ella denota enojo, enfado y otras veces un simple olvido.

En cuanto a la **mirada** y el estudio de los ojos, es uno de los elementos que más información nos aporta. Los humanos somos los únicos primates con esclera. Es decir el blanco que rodea el iris. El blanco de los ojos evolucionó como medio de comunicación que permitió al ser humano ver hacia dónde miraban los demás, porque la dirección está relacionada con estados emocionales. Los ojos muy abiertos, denotan sorpresa, admiración, mientras que los ojos más cerrados o forzadamente cerrados denota desconfianza, seriedad, desaprobación. **Las personas que miran a los ojos suelen inspirar más confianza y ser más sinceras que las que rehuyen la mirada**. La mirada puede ser: de negocios, la franja comprendida entre los ojos y la frente. Mirada social, que comprende la franja entre los ojos y la boca.

La **mirada íntima** que comprende la franja situada entre los ojos y el pecho, pudiendo llegar a recorrer prácticamente todo el cuerpo. La mirada a la frente indica poder. Las miradas de reojo suelen demostrar complicidad o una duda, en espera de analizar otro gesto o actitud. En este sentido, la mirada de las mujeres es más panorámica. Es decir de un vistazo tienen la visión completa de una determinada situación. Sin embargo en los varones es más común la mirada túnel. Es decir parcelada y limitada. Por ese motivo tienen más dificultad para encontrar objetos en un cajón o la mirada es más explícita ante otra persona. El cerebro de la mujer está más preparado para leer emociones que el del hombre.

En determinadas ocasiones podemos observar que en algunas reuniones **se imitan gestos** seguramente de forma involuntaria. Esto significa que pensamos de la misma manera que la

persona a la que estamos imitando gestos. Es un signo de concordancia con las posturas, o también puede significar un paso de acercamiento a las posturas de su interlocutor. Es una manera de tratar de ganarnos la confianza de nuestro interlocutor. Hay que procurar no imitar de forma voluntaria todos los gestos, ya que podría volverse contra nosotros y entrar en actitudes más desafiantes y negativas, lo que no sería nada bueno.

Aunque sería tema para cientos de páginas, los gestos son tan variados como las personas y como las situaciones en las que nos encontremos. Por ejemplo, apoyar la patilla de las gafas en la boca, significa que estamos pensando o evaluando una determinada propuesta, o que necesitamos más tiempo para evaluarla. Mirar por encima de las gafas, puede interpretarse como una actitud de incertidumbre o desconfianza, como si deseáramos un análisis más profundo de la situación. Las actitudes no verbales, como hemos visto pueden darnos unas buenas pistas a la hora de saber que actitud toman nuestros interlocutores en muchas conversaciones y reuniones.

Entrevistas en televisión, radio y prensa

Ahora entramos en otro mundo: el de la imagen. Es el propio de la **televisión**. Estudio, luces, cámaras, maquillaje, gente que viene y va, que entra y sale, 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.

Es conveniente que nos dejen unas cuantas cintas para ver algunos programas antes de acudir. Es aconsejable informarse 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 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 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.

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 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. Aquí el tiempo es mucho más importante. Hay que ser mucho más concreto y conciso sobre todo cuando sólo van a entresacar algunas palabras para algún informativo o similar.

En el caso de las **entrevistas para la radio**, deberán indicarle de que emisora le llaman y para que programa es. Es conveniente informarse sobre las características del programa (si no se lo dicen), quien lo presenta, escuchar alguno previamente para tener una idea más clara. Para no

perderse, debería confeccionar un pequeño esquema o guión de los temas que va exponer. Hable despacio, claro y con términos sencillos. Vuelque todo su potencial en la voz, ya que la radio no cuenta con la fuerza de la imagen. Sea puntual, y evite hacer ruidos con objetos en la mesa o el micrófono (también sonidos con la boca, los dedos, etc). Se oye todo en antena.

La **entrevista con la prensa** puede darse en distintos sitios. Le pueden llamar y pedirle entrevistarse en su despacho, o en las oficinas de su periódico o en un sitio neutral como puede ser un hotel. Al igual que en la radio, es conveniente charlar unos minutos antes para conocerse un poco mejor. En algunos casos, sobre todo gente famosa, se pide con anterioridad el cuestionario de las preguntas que se van a hacer. Y se perfila la entrevista real, para que no haya malos entendidos. Al ser un medio escrito ponga toda su atención en las respuestas, por que eso es lo que va a salir publicado. Y evite hacer comentarios "off the record" los periodistas son muy atrevidos y aprovechan todo.

Sepa con antelación quién le hace la entrevista, e infórmese sobre el. Y si puede lea alguna de las entrevistas que ha realizado. También debe saber si se va a hacer algún tipo de reportaje fotográfico, para cuidar de forma mas estricta el vestuario. No quiere decir que no vaya arreglado o no hable de forma clara, por no salir ni la imagen ni la voz en la entrevista, pero puede "descuidarla" un poco más. Infórmese de la edición en la que sale publicada su entrevista. Si es en su despacho o en su casa, ofrezca algo para tomar, y distendir un poco el ambiente.

En ambos casos, prensa y radio sea amable y derroche simpatía. Ponga el mayor énfasis en la palabra y menos en la imagen, que puede ayudarnos menos en estos casos. **Procure conocer siempre de antemano a su entrevistador**, el tipo de programa al que va a acudir o el tipo de prensa escrita en el que va a salir, para evitar alguna que otra sorpresa. Utilice el lenguaje apropiado según el tipo de entrevista (no es lo mismo un medio de información general, que un medio especializado).

Ruedas de prensa

Una rueda de prensa es la que convoca una persona o entidad para dar a conocer detalles sobre algo (un producto o un hecho). Debemos ofrecer un mensaje claro y directo. Cumplir el objetivo para el que fue montada la rueda de prensa. Tenemos que saber que los medios van a reflejar la noticia tal y como teníamos pensado. Establezca unos turnos de preguntas para que los periodistas amplíen la información que desean cubrir. Deje los sitios más delanteros para la prensa gráfica. Y sitúelos siempre de espaldas a la luz (sobre todo en ruedas de prensa al aire libre).

Convocar una rueda de prensa, supone desplazar a muchos periodistas y cámaras hasta el lugar donde se celebra. Las mejores horas para ello, son a partir del mediodía hasta la hora de comer, y por la tarde, a partir de media tarde. Hay que tener en cuenta la importancia y objetivo de la rueda de prensa, ya que si la convocamos muy tarde, puede que no salga en los medios al día siguiente (si esa era nuestra intención). Posteriormente, es conveniente hacer un seguimiento en los medios de la repercusión de la información aportada.

Antes de dar una rueda de prensa debemos invitar a los medios. Enviaremos un **comunicado** (escrito, fax, e-mail, etc), en el que habremos de indicar claramente:

1. Quien da la rueda de prensa.

2. Para que se da la rueda de prensa (objetivo de la misma).
3. Lugar (aportando los mayores datos posibles), fecha y hora del acto.
4. En determinados casos de adjunta carta o tarjeta de respuesta, para confirmar las asistencias.

Debemos hacer unos cuantos **preparativos** antes del acto:

1. Capacidad de la sala. Hay que calcular el número de personas que van a acudir.
2. Redactar los comunicados y resto de información escrita (dossier) a repartir
3. Cuidar la decoración, sobre todo si van cámaras de televisión y fotógrafos.
4. Ofrecer un vino español o similar a los asistentes.
5. Comprobar el resto de los detalles: megafonía, servicios, carteles identificadores en la mesa presidencial, control de acreditaciones, etc.

Hablar por teléfono

El teléfono ha cambiado muchos de nuestros hábitos y costumbres, como por ejemplo el escribir cartas. Es más rápido, cómodo e instantáneo. Este medio de comunicación reduce en cierta medida nuestra capacidad de expresión al no poder visualizar nuestros gestos y expresiones, por lo que habremos de expresarnos con la mayor claridad posible. En los siguientes párrafos, vamos a distinguir entre contestar al teléfono una llamada personal y contestar una llamada de negocios. Aunque en términos básicos se hace igual, tienen sus diferencias.

Cuando descolgamos el teléfono, lo habitual es responder con "Dígame" o "Diga". Estas expresiones pueden ir acompañadas del pertinente "Buenos días" (tardes o noches). No recomendamos utilizar el escueto "Si", aunque es común en algunas regiones. Tampoco en España se responde con "aló" (como los franceses) o repitiendo el número completo de nuestro teléfono (como los ingleses). Aunque las múltiples formas de contestar muy personales y costumbristas en algunas regiones, son perfectamente válidas; aunque a veces nos extrañen.

Hable fuerte y claro; recuerde que el teléfono solo es voz (no podemos apoyarnos en los gestos). Si se equivoca al llamar, no cuelgue como un niño asustado. Pida disculpas. Y si es al revés (recibe una llamada) no haga de menos o desprecie a la otra persona. No haga llamadas a otras casas a horas intempestivas (muy pronto por la mañana, y menos en días festivos, o muy tarde por la noche). Pregunte siempre si es buen momento, pues como no podemos ver, no sabemos que estaba haciendo la otra persona. Evite las horas de las comidas para llamar.

Si recibe llamadas indeseadas u obscenas lo mejor es que las ignore y no se enfade, profiriendo insultos y expresiones groseras, es lo que busca quien hace estas llamadas. Recuerde que el teléfono es un medio para dar recados y avisos, más que para contar historias. Podrían estarle llamando para algo importante.

El **contestador** es un elemento cada vez más utilizado (amén de los buzones de voz de los teléfonos móviles). La gente es reacia a dejar mensajes cuando es contestada por una maquinita. Pero la mayoría de la veces es de gran utilidad dejar el mensaje, razón o motivo por el que se llamó. Al igual que en las llamadas de teléfono, tenemos que distinguir el contestador de casa del contestador de la empresa. Tanto la manera de dejar el mensaje como la manera de grabarlo es distinta. Los mensajes que se dejan en un contestador particular no requieren del rigor ni la abundancia de datos que los de empresa. Bastará con dejar el recado, el nombre de quien lo deja y el número de teléfono al que devolver la llamada. Es una falta de cortesía no devolver las llamadas. A la hora de grabar el mensaje de respuesta, se pueden optar por fórmulas más jocosas e informales que en la empresa, pero sin caer en el mal gusto. Sea ingenioso, no ordinario y soez.

Es conveniente dejar un mensaje, para que se pongan en contacto con nosotros, cuando llamamos a una empresa y no responden. Aunque el mensaje del contestador le suele decir lo que tiene que grabar, le damos los puntos principales: deje su nombre, cargo, empresa. a quién va dirigido el mensaje, motivo del mensaje (pedido, reclamación, etc.) y deje su número de teléfono. El mensaje a grabar debe ser breve y claro, indicando que empresa le está respondiendo (una grabación clásica es: "Les habla el contestador automático de ... deje su mensaje y su teléfono tras oír la señal").

Siempre que recibimos algún tipo de mensaje, deberemos contestarlo a la mayor brevedad de tiempo. No contestarlo, o hacerlo después de mucho tiempo es una descortesía. De la misma manera, evite grabar mensajes excesivamente largos haciendo perder mucho tiempo a la persona que desea dejar algún mensaje. La duración ideal de un mensaje grabado, no debería superar los 15 segundos.

La aparición del **teléfono móvil** ha marcado más que un hito tecnológico un hito social. En un principio significó un símbolo de status (debido a su alto precio, solo podían disponer de él unos pocos). Sus tamaños eran aún considerables y la cobertura escasa. En la actualidad la reducción de precios y el aumento de prestaciones, ha significado un increíble aumento de usuarios del mismo y en España ya sobrepasan en número a los teléfonos fijos.

La gran proliferación de móviles ha hecho que se convierta en la nueva "plaga" de este nuevo milenio. Su uso se está convirtiendo en abuso en muchos casos. Su utilización debe estar limitada a la frontera con el respeto a los demás. Utilícelo con cierta prudencia. No suele haber tanta necesidad de él como se quiere hacer creer (salvo ciertas excepciones). Independientemente de los consejos que aquí le demos, como regla general, no utilice el móvil en situaciones que pueda molestar a los demás.

Evite utilizar el móvil en cualquier sitio donde se represente un espectáculo (teatro, ópera, cine, musical, etc). Tampoco debería utilizarse en sitios donde se celebre un acto o ceremonia (iglesias, conferencias, discursos, etc.). Si acude a un despacho ajeno por el motivo que sea, no coloque su móvil sobre su mesa (podría tomarse como una especie de invasión). Y mucho menos sea de los que comen con el móvil a un lado como un cubierto más.

Aunque usarlo, se puede usar donde se quiera, utilice el sentido común (que dicen es el menos común de los sentidos). Lleve el móvil de forma natural y discreta. Se puede utilizar en el trabajo, en determinadas reuniones donde necesitamos consultar algún tema con alguien que no está presente, en su coche o camión de reparto (si tiene el kit de manos libres) y por regla en su entorno profesional y laboral, y sitios que por extensión sean aplicables alguno de los casos

anteriores. Si recibe alguna llamada en presencia de más personas, lo correcto es retirarse a un sitio apartado para hablar.

No sólo cuenta la voz. Vestuario

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).

Hay una serie de **principios** a tener en cuenta:

1-El atuendo que lleve o cómo lo lleve son aspectos importantes. Estará indicando cual es su posición social, quien es y lo que pretende que los demás piensen de vd.

2-Como siempre, evite los extremos. Utilice estilos y colores que le favorezcan y con los que se sienta a gusto.

3-Antes de que diga una sola palabra, tu público se hará una imagen de vd por su aspecto personal. Procure no dar una primera imagen desfavorable.

4-Un buen sistema para saber cómo debe ir, es el ir homogéneo con el público al que se dirige no debe parecer que se ha vestido para hablar.

5-Si los que le escuchan son un grupo de personas que le conocen y saben de su imagen física habitual, deberá corresponder con esa imagen, de lo contrario podría producirles un efecto negativo.

6-Si está obligado a hablar sentado, no se hunda en el asiento ni se eche hacia adelante sobre la mesa.

7-Procure llegar sin estorbos que puedan molestarle (paraguas, bolsos, gabardinas, carteras, ...) déjalos si le es posible en el guardarropa.

Bibliografía

BARNETT, Ronald (2001) *Los límites de la competencia. El conocimiento, la educación superior y la sociedad*. Barcelona: Gedisa.

BISQUERRA, Rafael (2004) *Competencias emocionales y educación emocional IV Jornadas Técnicas de Orientación Profesional*. Zaragoza: Consejo Aragonés de Formación Profesional.

BIGGS, J. (2005) *Calidad del aprendizaje universitario*. Madrid: Narcea.

COIE (2007) *Informe de evaluación para el desarrollo de competencias profesionales y su influencia en la inserción laboral*. Murcia. Universidad de Murcia.

CYD (2006) *La contribución de las universidades españolas al desarrollo*. Madrid: Fundación CYD.

ESCALONA, Ana Isabel y LOSCERTALES, Blanca (2005) *Actividades para la enseñanza y el aprendizaje de competencias genéricas en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior*. Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza.

GASCON BAQUERO, M.C. (2008) “*Comunicando Paz: Otros medios de comunicación desde el mismo laberinto*” Editorial Popular Madrid

HERNÁNDEZ Pina, F y otros (2005). *Aprendizaje, competencias y rendimiento en Educación Superior*. Madrid: La Muralla.

HUÉ GARCÍA, Carlos (2007) Una experiencia de formación en competencias emocionales del profesorado universitario. En *Innovación docente, tecnologías de la información y la comunicación e investigación educativa. Caminando hacia Europa*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza.

HUÉ GARCÍA, Carlos (2008) *Bienestar docente y pensamiento emocional*. Madrid: Praxis.

MONEREO, Carlos y POZO, José Ignacio (2003) *La Universidad ante la nueva cultura educativa*. Madrid: Síntesis.

MONGE CRESPO, Concepción (2009) *Tutoría y orientación educativa. Nuevas competencias*. Madrid: Wolters Kluwer

MORA TERUEL, Francisco (2013) *Neuroeducación*. Madrid: Alianza Editorial

REPETTO TALAVERA, Elvira (2009) *Formación en competencias emocionales*. Madrid: La Muralla

RODRÍGUEZ, M^a Luisa (2008) *Evaluación, Balance y Formación de competencias laborales transversales*. Barcelona: Laertes.

VILLA, Aurelio y POBRETE, Manuel (2007) *Aprendizaje basado en competencias. 10 ideas para desarrollar las competencias* Bilbao: Universidad de Deusto.

ZABALA Antoni y ARNAU, Laia (2007) *Cómo aprender y enseñar competencias. 11 ideas clave*. Barcelona: Graó.

ZABALZA, Miguel Ángel (2005) Trabajar con competencias: implicaciones para la práctica docente *Formación del profesorado universitario*. Sevilla (documento no publicado).

ZABALZA, Miguel Ángel (2003), *Competencias docentes del profesorado universitario. Calidad y desarrollo profesional*. Madrid: Narcea.