

# Curso Líderes – México 2004

## ***IV. EL BUEN “VOCERO”***

# VOCERO..... ¿QUIÉN?

- **El que tiene el cargo “Desastres”**
  - **El que asume responsabilidad**
    - **El que comunica bien**

# **BUEN VOCERO**

- **Inspira CONFIANZA**
- **Tiene CREDIBILIDAD**

# **CONFIANZA Y CREDIBILIDAD**

- **Conoce el TEMA**
- **Lo adecúa a su AUDIENCIA**
- **Habla con la VERDAD**
- **Trabaja en EQUIPO**

# BUEN VOCERO

- **¿Qué dices?**
- **¿Cómo lo dices?**
- **¿Cómo te ves cuando lo dices?**

# BUEN VOCERO

**¿Qué dices?** → **ARGUMENTO**

**¿Cómo lo dices?** → **ESTILO**

**¿Cómo te ves?** → **LENGUAJE  
CORPORAL**

**El 50% de toda comunicación eficaz se basa en el lenguaje corporal.**



- **La imagen que se crea en los primeros minutos de una entrevista es la más duradera.**
- **Cuando Ud. empieza a hablar, el auditorio ya se está formando impresiones a partir de su aspecto, su postura y sus movimientos.**



- **Cuidado con los movimientos instintivos/inconscientes: reflejan lo que está ocurriendo en su interior, por ejemplo un estado de tensión.**
- **Las señales pueden venir de CUALQUIER parte del cuerpo: Emociones de las que Ud. sólo esta vagamente consciente se manifiestan en todo tipo de posturas corporales.**

# Lenguaje corporal

- **Señales del rostro/cabeza**
- **Ojos**
- **Cabeza, gafas**
- **Boca**
- **Manos**
- **Barreras corporales**
- **Forma de sentarse**
- **Pies y piernas**



# Señales del rostro/cabeza

**Preocupado e  
interrogante**



¿Qué me irá a  
preguntar ahora?

# Señales del rostro/cabeza

## Risa tonta

Si me río no sabrá el miedo que tengo.



# Señales del rostro/cabeza

**Expresión de interés y preparación para responder al entrevistador  
(Sin exagerar!)**

Lo que dice es muy interesante



# Señales del rostro/cabeza

**Confianza,  
simpatía**

Esta entrevista no me  
preocupa para nada



# Los ojos

**Incertidumbre o  
desinterés**

Preferiría mirar a ese  
joven simpático

No sé bien como responder  
a eso...¿Qué hago?

# Los ojos

**Gesto que  
inspira  
desconfianza**

Si cierro los ojos, no se dará  
cuenta de que no soy sincera





# La boca

**Tristeza**



¡Quisiera estar en otra parte!

# La boca

**Gesto confiado,  
ligeramente  
divertido**

Me encanta que me haya  
preguntado eso

# Gafas

**Gesto de  
molestia:  
ponérselas o  
quitárselas**

No sé si prefiero verlo  
claramente o de manera  
borrosa



# Barreras corporales

## Cerrado el paso

No estoy hablando de eso, así es que ni intente tocar el tema.



# Barreras corporales

**Objetos como  
barreras:**

**un libro, una mesa,  
unas llaves**

Detrás de este estoy a salvo, no  
necesito responder a sus  
molestas preguntas.



**Apertura**

**Manos**



Ésta es la verdad, no tengo nada que ocultar

Vaya! Esta pregunta me la  
podría haber ahorrado

**Tensión**



# Manos “mentirosas”

Si me tapo la boca, no sabrá que estoy mintiendo.





## **Cuidado con la risa nerviosa**

No puedo aguantarme la  
risa por los nervios.



# Manos

**Gesto de tensión**



Y ahora ¿qué respondo? Debería haber sacado más información de [www.paho.org](http://www.paho.org)

# Forma de sentarse

**Con dejadez. Conviene enderezarse para reflejar una actitud alerta**



# Forma de sentarse

**Actitud alerta pero confusa, por los brazos cruzados**

Le estoy escuchando, pero no sé bien qué hacer con los brazos y las manos.



# Forma de sentarse

**Relajado,  
confiado**

Me muero de ganas de oír  
la próxima pregunta.



# Pies

**Golpeteo con  
los pies**

**Señal de tensión**



# Piernas



**Torpe, dejado,  
demasiado confiado,  
descortés**

**Yo no pierdo la calma.**

# **CONSTRUYA EL ARGUMENTO (Qué)**

- **3 Ideas fuerza**
- **Sepa lo que quiere decir**
- **Sepa lo que NO quiere decir**
- **Convierta el dato en dato local**



# LOS PUNTOS CRÍTICOS

- **El equipo encuentra los puntos críticos de comportamiento**
- **El equipo analiza los puntos críticos de comunicación en relación con los medios y con la población.**
- **El equipo define cuál es la mejor estrategia de acción.**

# EL “OTRO”

- **Que ve TV**
- **Que escucha radio**
- **Que lee el diario**

# EL “OTRO”

## **Conozca al intermediario: periodista**

- **A veces joven**
- **A veces inexperto**
- **No conoce jerga médica**
- **Está apurado**
- **Escribe de todo (generalista)**

# ESTILO ( Cómo lo digo)

**K** eep

**I** t

**S** hort

**S** imple

**M** anténgalo

**C** orto y

**S** imple

# Como el pueblo

**SI NO LO ENTIENDEN...  
LA CULPA ES SUYA!**

# **NO MIENTA**

- **No mienta, todo se sabe**
- **Si no sabe, diga NO SE**

**PORTAVOZ CONFIABLE**

**ES PORTAVOZ HONESTO**

# **PUENTES Y PASES**

## **Ejemplos:**

**“Tiene usted razón, pero permítame explicarlo así....”**

**“Puede ser, pero lo que ahora debe preocuparnos es..... atender a los heridos, identificar a las muertos y dar apoyo mental a las familias de los afectados..”**

# USE GANCHOS

***Enganche a su audiencia, tire el anzuelo, toque su corazón”***

**Ejemplo: “los recursos son limitados y debemos establecer las prioridades. Suponga que usted tiene familiares afectados, ¿prefiere que el personal de salud les atienda rápida y eficientemente, o que se dediquen a vacunar indiscriminadamente a todos los niños debido a rumores y mitos existentes..**



# QUE SE SIENTAN BIEN

- **No sea un sabelotodo**
- **No corrija al periodista, el sabe lo mismo que la audiencia y lo que usted sabía antes de la universidad**
- **¿Bacteria o virus?  
¿A quién le importa?**

# ABC ...creatividad

**A** **udiencia**

**B** **eneficios**

**C** **omportamiento**

**Y buen empaque: un cuento**

# **PARE...PUENTE....GIRO**

- **PARE la pregunta negativa.**
- **Haga un PUENTE para cambiar el tono y el sentido de la entrevista**
- **GIRO positivo. Presente ganancia y beneficios.**