

MODULO 3

La Comunicación no verbal en la Oratoria y el perfil del Facilitador del siglo XXI

Autor: [Mike Cellamare](#)

Existen siete aspectos que un orador debe conocer para preparar y transmitir un discurso o presentación en público. Un orador profesional y efectivo sabe que debe aplicar estos siete elementos o aspectos al mismo tiempo.

No prestar atención a cualquiera de estos aspectos puede resultar en una presentación poco profesional. Puede dar como resultado una presentación o discurso poco profesional inclusive no prestar atención o no aplicar cualquiera de estos elementos o aspectos puede dar como resultado un discurso desastroso.

- El orador
- El mensaje
- La audiencia o el público.
- El canal.
- La retroalimentación.
- El ruido.
- El lugar.

Aspecto 1. El orador

Uno de los mayores componentes de cualquier discurso o presentación es el orador en sí mismo, es decir, la fuente del mensaje. Muchos oradores olvidan que ellos son la presentación en sí misma, y no los apoyos visuales que utilicen. Muchos presentadores u oradores de la actualidad ponen mucho esfuerzo en los apoyos visuales y olvidan que esos elementos son sólo eso apoyos visuales que ayudan al orador a realizar una mejor exposición. Confiar en los apoyos visuales en un ciento por ciento no es recomendable.

Existen tres factores que necesitamos considerar acerca de cualquier

orador.

A. Su motivación cuando realiza la presentación.

B. Su credibilidad como orador

C. Su estilo y personalidad para comunicar sus conocimientos e ideas.

A. La motivación de un orador cuando comunica sus conocimientos e ideas ante un público es un factor de gran importancia para lograr el éxito en su discurso o presentación. Como siempre como siempre digo en mis programas de entrenamiento, "si no lo vas a decir con pasión, déjame una nota". Cuando una persona habla en público debe hacerlo con pasión, energía, actitud positiva y con muchas ganas de ayudar a la gente. De lo contrario, su mensaje no llegará con la suficiente fuerza para que el público le preste atención desde el principio y hasta el final.

B. La credibilidad del orador.

Las ideas y conocimientos de un orador son aceptadas como creíbles sólo si el orador es he recibido como una persona con credibilidad. La credibilidad de un orador inspira confianza en el público y depende de su entusiasmo, reputación, competencia y profesionalismo. El orador bien organizado usualmente será considerado como una persona competente. Cuando el orador transmite un mensaje atractivo, interesante y útil será visto como un orador creíble. La organización, la autoridad en la materia, su actitud profesional y la maestría en los detalles, son características que inspiran confianza en el público. Por lo tanto, el mensaje que transmita el orador será aún más creíble. La credibilidad se construye con disciplina, respecto, trayectoria, responsabilidad y buena reputación. La herramienta de un orador es la palabra, y por lo tanto, debe avalarla con hechos.

C. Su estilo y personalidad para comunicar sus conocimientos e ideas.

En la manera como el mensaje es presentado es un factor fundamental en el objetivo de toda presentación. Un discurso o presentación bien diseñada o escrita podría perder su efecto cuando el orador la presenta de manera mediocre. Por esta razón, es importante que el orador transmita sus conocimientos e ideas en forma ordenada y con estilo propio.

Aspecto 2. El mensaje

El mensaje se refiere a todo aquello que el orador dice tanto verbal como corporalmente. El componente verbal puede ser analizado en tres elementos básicos.

Uno. Contenido.

Dos. Estilo.

Tres. Estructura.

Vamos a ver cada uno de estos tres elementos:

Contenido: es lo que dice el orador acerca de su tema.

Estilo: es la manera como se presenta el contenido del discurso. Ese es el estilo el estilo puede variar, en algunos casos debe ser muy formal o muy informal. La mayoría de las presentaciones pueden caer entre esos dos extremos y en cada caso el estilo debería estar determinado por cuál debe ser el más apropiado para el orador, la audiencia, como también la ocasión y el lugar.

Estructura: la estructura de un mensaje es su organización hay muchas maneras de organizarlo, pero en cada caso, la estructura podría incluir una introducción, un cuerpo o argumento y la conclusión.

Cuando los discursos y presentaciones son pobremente organizadas el impacto del mensaje es reducido y la audiencia tendrá que conformarse con aceptarla. No le queda más remedio. Para que un discurso o una presentación logre el objetivo deseado, debe cautivar e impactar a la audiencia desde los primeros 60 segundos hasta el final de la intervención.

Aspecto 3. La audiencia.

Un orador profesional debe analizar a sus oyentes antes del discurso y decidir cómo debe presentar sus ideas. Este análisis podría incluir algunas consideraciones importantes: .

Necesidades, Edad, sexo, estado civil, raza, locación geográfica, tipo de

grupo (homogéneo o heterogéneo), educación, oficio, actividad y profesión.

El orador siempre debe adaptarse a la audiencia, tanto en su lenguaje y su vestimenta.

Aspecto 4. El canal.

Cuando un orador se comunica con su audiencia utilizan muchos canales de comunicación. Éstos incluyen: el canal no verbal, el canal visual y el canal auditivo.

El canal no verbal:

1. Gestos.
2. Expresiones faciales
3. Movimiento del cuerpo
4. Postura física

El canal visual:

1. Diagramas
2. Dibujos
3. Gráficos
4. Fotografías
5. Videos
6. Objetos

El canal auditivo:

1. Tono de la voz

2. Variaciones en el volumen de la voz

3. Cintas, CDS o materiales audio

Aspecto 5. La retroalimentación

Entendemos por retroalimentación el proceso a través del cual el orador recibe respuesta o información de la audiencia que ha escuchado su mensaje. El proceso de retroalimentación no se completa hasta que el orador haya respondido a las inquietudes de su audiencia. El proceso incluye las reacciones del público hacia la respuesta del orador. Hubo orador puede preguntarle a su audiencia cualquier cosa e incluso preguntarles si entendieron algún punto del cual se haya hablado durante la presentación. Cuando hablamos en público debemos estar atentos a las reacciones no verbales de la audiencia y estar preparado para responder a las reacciones del público durante la presentación. La responsabilidad de un orador profesional es proveerle a su audiencia toda la información que necesita escuchar.

Aspecto 6. El ruido.

Existen dos tipos de ruido que un orador debe conocer:

Ruido externo y ruido interno.

El ruido externo consiste en sonidos, en que hablando, risas, acústica deficiente del auditorio, temperatura (demasiado calor o demasiado frío, poca ventilación, interferencias visuales como poca luz u obstáculos entre el orador y el público.

El ruido interno se presenta cuando el orador está confundido o transmite un mensaje poco claro acerca de lo que quiere expresar.

La mejor manera para combatir cualquier tipo de ruido es:

Usar más de un canal de comunicación al mismo tiempo (verbal y no verbal). Asegurarse de que el auditorio esté acondicionado para presentarse en público. Usar la repetición de las ideas durante toda la

exposición. Transmitir un mensaje claro y conciso para que la audiencia lo comprenda.

Aspecto 7. El lugar.

El lugar donde se pronuncia un discurso puede ser uno de los elementos más importantes para el éxito de una presentación. Es importante revisar el lugar antes de una presentación. Es necesario para el éxito del discurso. Yo recomiendo que revise el lugar o auditorio donde va a realizar su presentación. Debemos conocer previamente el lugar exacto donde vamos a hablar en público y coordinar todos los detalles para tomar todas las precauciones con anticipación. Por ejemplo: las condiciones del lugar, los asientos, el acondicionador de aire, la iluminación, la disposición de la tarima, los asientos, las mesas, etc. todos los detalles deben estar bajo control.

Mike Cellamare

El lenguaje del cuerpo al Hablar en público

Autor: [Lesneika Bottini](#)

Lenguaje: Capacidad humana de emplear sonidos articulados para comunicarse, cualquier método de comunicación por medio de signos, señales y otros. Manera de expresarse.

El cuerpo es un reflejo de nuestras sensaciones internas, a veces nos delata, otras nos esconde. El lenguaje corporal no es más que todo lo que se transmite por medio de movimientos o gestos. El cuerpo tiene su propio lenguaje, es un idioma mudo, pero tan expresivo que comunica más que las palabras. La expresión corporal de los demás delata el interés que pueden tener en lo que dices.

Los humanos podemos engañar con la palabra pero no con los gestos. Hay una ciencia llamada Kinesia, que estudia el llamado “lenguaje del cuerpo”, que es el que utilizamos al comunicarnos con otros, de modo

generalmente inconsciente.

Hay una serie de gesticulaciones que deberemos evitar y que además pueden aparecer en el prójimo delatando sus pensamientos y sus palabras.

El lenguaje corporal, que no es más que todo lo que tú transmites por medio de movimientos o gestos, delata completamente tus sentimientos o percepción acerca de la persona con la que está interactuando.

El lenguaje no verbal contiene información que representa mucho más de la mitad de lo que nuestro mensaje intenta comunicar.

Para que la comunicación sea clara, la gestualidad debe ser clara, sintética y libre de las distorsiones que generan un cuerpo y una psiquis trabada, poco fluida.

El lenguaje no verbal es en parte innato, en parte imitativo y en parte aprendido. Generalmente, distintas áreas del cuerpo tienden a trabajar unidas para enviar el mismo mensaje, aunque a veces es posible enviar mensajes contradictorios, como cuando alguien está contando una anécdota divertida pero la expresión de su cara es triste. Esto puede ser debido, por ejemplo, a que mientras habla está pensando en otra cosa, tal vez en lo siguiente que va a decir, y la expresión de su cara se corresponde con lo que está pensando y no con lo que está diciendo, de manera que deja perplejo a su interlocutor.

En otras ocasiones, los mensajes son confusos debido que se pueden estar transmitiendo varias emociones a la vez, como rabia, miedo y ansiedad, que a veces aparecen unidas.

De acuerdo con los especialistas se afirma que los procesos comunicacionales personales están representados por los siguientes componentes: el 55% de las comunicaciones personales se hacen por medio del lenguaje del cuerpo; el tono de voz representa el 38% y solamente el 7% restante está constituido por las palabras.

Esto quiere decir a nivel del cuerpo las personas actúan en función de representaciones. En efecto cada parte del cuerpo posee una representación, y el conjunto de estas representaciones constituye el

esquema corporal.

Características generales de la comunicación no verbal

- La comunicación no verbal, generalmente, mantiene una relación de interdependencia con la interacción verbal.
- Con frecuencia los mensajes no verbales tienen más significación que los mensajes verbales.
- En cualquier situación comunicativa, la comunicación no verbal es inevitable.
- En los mensajes no verbales, predomina la función expresiva o emotiva sobre la referencial.
- En culturas diferentes, hay sistemas no verbales diferentes.
- Existe una especialización de ciertos comportamientos para la comunicación.

Hay muchos que actos corporales que reflejan algo, a continuación se presenta una tabla que presenta los actos que se realizan comúnmente:

ACTO	LO QUE REFLEJA
Acariciarse la quijada	Toma de decisiones
Entrelazar los dedos	Autoridad

Dar un tirón al oído	Inseguridad
Mirar hacia abajo	No creer en lo que se escucha
Frotarse las manos	Impaciencia
Apretarse la nariz	Evaluación negativa
Golpear ligeramente los dedos	Impaciencia
Sentarse con las manos agarrando la cabeza por detrás	Seguridad en sí mismo y superioridad
Inclinar la cabeza	Interés
Palma de la mano abierta	Sinceridad, franqueza e inocencia
Caminar erguido	Confianza y seguridad en sí mismo
Pararse con las manos en las caderas	Buena disposición para hacer algo
Jugar con el cabello	Falta de confianza en

	sí mismo e inseguridad
Comerse las uñas	Inseguridad o nervios
La cabeza descansando sobre las manos o mirar hacia el piso	Aburrimiento
Unir los tobillos	Aprensión
Manos agarradas hacia la espalda	Furia, ira, frustración y aprensión
Cruzar las piernas, balanceando ligeramente el pie	Aburrimiento
Brazos cruzados a la altura del pecho	Actitud a la defensiva
Caminar con las manos en los bolsillos o con los hombros encorvados	Abatimiento

Manos en las mejillas Evaluación

Frotarse un ojo Dudas

Tocarse ligeramente la nariz Mentir, dudar o rechazar algo

Algunos trucos para utilizar el lenguaje corporal:

Los ojos son las ventanas del alma. La persona que **mira limpiamente** a los ojos de otros es una persona segura, amistosa, madura y sincera. Sus ojos y su mirada pueden decir tanto **Usa tus ojos para hablar** porque **expresan prácticamente todas las emociones:** alegría, tristeza, inquietud, tensión, preocupación, estimación o respeto. Por sus ojos muchas veces se puede saber lo que está pensando. Por

eso, constituyen una ayuda poderosa en la conversación.

El uso adecuado de las manos

Tus manos se pueden aprovechar muy bien para **complementar tus palabras** y dar mayor fuerza a tu discurso. No las utilices inútilmente y mucho menos para hacer cualquier cosa que distraiga a la otra persona. Tampoco las uses violentamente, palmoteando o pasándoselas casi en el rostro a la otra persona.

Gestos que denotan impaciencia o aburrimiento

La actitud física demuestra lo que el alma está sintiendo. Si **alguien finge** interés en una conversación, la otra persona se dará cuenta muy fácilmente por sus gestos y ademanes.



Moverse nerviosamente o levantarse, cruzar y descruzar las piernas, moverse en el asiento o mirar constantemente el reloj demuestra aburrimiento y es una gran falta de respeto. **Si tienes que mirar la hora, hazlo en el reloj de otro.**

Control de la mirada

Cuando estés hablando con alguien, **no estés mirando a todos lados:** a la ventana, al techo, al suelo o limpiando sus uñas. Tampoco mires morbosamente y curiosamente los zapatos, pantalones, camisa o peinado del que habla. **Mantén el contacto ocular,** pero sin fijar en exceso la mirada: eso lo hacen los locos. De todas formas, si quieres

fijar la mirada
durante mucho
tiempo en alguien
sin cansarte
psicológicamente,
mira su
entrecejo. Para el
otro/a no hay
diferencia.

**Control de
las
expresiones
del rostro**

¡Sonríe!
Intercalar
sonrisas cálidas y
francas en la
conversación
transmite
confianza, alegría
y buena
disposición. Sin
embargo, **no**
exageres. Sonreír
demasiado
frecuentemente
puede convertir
el gesto en una
especie de mueca
y dar la impresión
de que es algo
huevo, vacío y
fingido. **Apretar**
exageradamente
los labios puede
delatar que
tienes dudas o
desconfianza
acerca de lo que
el otro está
diciendo o sugerir
que no estás

expresando
realmente lo que
piensas o sientes.

El perfil del facilitador del siglo XXI

Autor: [Ana Luisa Williams Couttolenc](#)

Las características principales que un facilitador del siglo XXI debe tener son:

- 1) Comunicación** entendida como la posibilidad de transmitir con un lenguaje claro y preciso las vivencias y conceptos relacionados con los temas de interés. Asimismo, esta competencia implica, en todo momento, escuchar activamente a los interlocutores. Y es que de poco sirve ser un gran experto o dominar un tema si al momento de darnos a entender divagamos o nos hacemos líos o “bolas” con nuestras propias palabras.
- 2) Relaciones interpersonales** que le permitan establecer nexos y redes con quienes interactúa: participantes, colegas y con todas aquellas personas que pudieran fungir como pieza clave para llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Esto tiene que ver con ese don de gentes o capacidad para relacionarnos con nuestros semejantes para alcanzar un fin común. Por ejemplo, cuando cursaba mis estudios universitarios había una profesora muy estricta y que imponía en su clase una disciplina férrea; sin embargo, era a la vez una persona cálida con enorme capacidad no sólo para aclarar todas nuestras dudas, incluso fuera del horario de clases, sino para escuchar inquietudes diversas y conformar relaciones de ayuda y orientación con personas e instancias académicas diversas.
- 3) Análisis y solución de problemas**, competencia entendida como la capacidad para discriminar y comprender aspectos esenciales de la información a transmitir, así como los planteamientos expuestos por los aprendices. Una labor educativa integral debe traducirse en la capacidad para sintetizar el cúmulo de conocimientos que como avalancha nos bombardean desde distintos ángulos: medios masivos,

electrónicos e inquietudes y necesidades particulares de aprendizaje expuestas por cada participante en un proceso de formación.

- 4) **Liderazgo** (influencia, procesos y persuasión), que tenga como fin conducir al grupo hacia los propósitos tendientes que hagan posible que incorporen a su comportamiento los nuevos procedimientos y estrategias. Un líder es, entre otras cosas, alguien capaz de llevar a otros de un punto promedio de rendimiento a uno superior. Como facilitadores debemos ir más allá y lograr que las personas excedan sus propias expectativas al hacer propios los conocimientos recién escuchados.
- 5) **Integridad** que le permita reconocer sus limitantes y actuar conforme a una ética profesional firme. La integridad es un componente que tiene como fin ser ejemplo de responsabilidad, sinceridad, veracidad, puntualidad y honestidad entre lo que se dice y hace.
- 6) **Servicio al cliente**, pues la razón de su función deberá derivarse de una actitud de servicio y detección de las necesidades de sus clientes para satisfacerlas. Hace tiempo, al llegar a un congreso donde participé como conferencista, me encontré en el estacionamiento con una joven preocupada porque se le habían caído las llaves del coche a una alcantarilla; al verla, dudé si proseguir mi camino y así tener más tiempo para preparar mi intervención o apoyarla. Me decidí por esto último, lo cual fue satisfactorio, pues resultó ser una de las asistentes a mi exposición.
- 7) **Orientación a resultados** definida como la capacidad de implantar los pasos necesarios que faciliten la consecución de las metas. Este aspecto también es clave; muchos instructores transmiten de manera estupenda y con un lenguaje claro y preciso sus conocimientos, pero carecen de un método puntual que traduzca toda esa riqueza conceptual en resultados visibles, prácticos e útiles para alcanzar el objetivo nodal.
- 8) **Administración del tiempo**, tener la capacidad de realizar un cronograma de actividades y ponerlo en práctica con los ajustes que se vayan dando al momento de su ejecución. Recuerdo a un instructor, una eminencia por cierto, que era vasto en su exposición; no obstante,

su gran problema era que el tiempo nunca le alcanzaba y dejaba inconclusa su explicación y a medias su meta de transmitir el conocimiento. Evitemos “comernos el tiempo”, basta con elaborar un plan detallado de pasos a seguir que a su vez tenga flexibilidad para afrontar cambios inesperados.

- 9) **Adaptación al cambio** y flexibilidad para realizar las modificaciones que surjan durante el proceso de instrucción y para transformar los contenidos y dinámicas que optimicen los talleres. Cada aprendiz o grupo en proceso de formación es distinto y tiene requerimientos específicos. Si nos mostramos inflexibles al cambio el resultado será sucumbir; por ello, es más eficaz modificar contenidos y ejercicios con base en las necesidades detectadas.

- 10) **Tolerancia a la presión**, mantener el control emocional frente a un grupo y sus demandas, y ante las cargas de trabajo y las urgencias. Carecer de paciencia o carácter para manejar los imponderables o la tensión propia de la actividad de instruir, no tiene cabida en la labor de enseñar, dado que siempre seremos rehenes de las propias “explosiones de ánimo”, negativas en todos los aspectos.

- 11) **Iniciativa** a fin de enfocarse con independencia para que se den las cosas y actuar con autonomía cuando así lo requieran las circunstancias. En este tiempo se agradece mucho poseer, como facilitador, un sólido sentido de empuje o proactividad; por ejemplo, cuando los participantes o cursantes requieren de un apoyo específico no contemplado, el instructor debe responder con prontitud y presteza.

- 12) **Innovación**, mantenerse a la vanguardia y tener la capacidad de renovar los procesos educativos con miras a la actualización y la mejora continua. Aquí, el asunto es muy claro, si los métodos de instrucción aplicados hacen dormir a quienes nos escuchan, algo grave ocurre. Los procesos didácticos deben despertar en las personas el ánimo por aprender. Asimismo, hay que aprovechar la amplia oferta de los avances tecnológicos del momento y emplearlos en el proceso de enseñanza-aprendizaje.