

# Curso Comunicación y Presentación Efectiva

Programa de Fortalecimiento Tecnológico para empresas implementadoras SGE

## Agenda



# Agenda

## Comunicación y Presentación Efectiva:

- Diagnóstico preliminar: Problemas en nuestra comunicación durante la relación de negocios
- Fundamentos y aspectos clave
- Técnicas de Escucha Activa: herramienta para superar barreras
- Ejercicio 1: Escucha Activa en parejas
- Ejercicio 2: Estilos comunicacionales y retroalimentación constructiva escuchar
- Condiciones para una presentación efectiva y herramientas de expresión corporal o comunicación no verbal
- Ejercicio 3: Reconocimiento de mensajes no verbales
- Ejercicio 4: Role playing de presentación de una oportunidad de negocios
- Evaluación de aprendizajes, consensos finales

# Curso Comunicación y Presentación Efectiva

Programa de Fortalecimiento Tecnológico para empresas implementadoras SGE

Diagnóstico preliminar



**ANESCO CHILE** A.G.

Asociación Nacional de Empresas de Eficiencia Energética

## Preguntas para contextualizar la situación

¿Cuáles son los problemas de comunicación más recurrentes?

¿En qué fase del ciclo de negocios se producen esos problemas?

¿Cómo se expresan esos problemas en relación al cliente?

¿Y respecto a la comunicación al interior de la organización, cómo se manifiestan?

# Curso Comunicación y Presentación Efectiva

Programa de Fortalecimiento Tecnológico para empresas implementadoras SGE

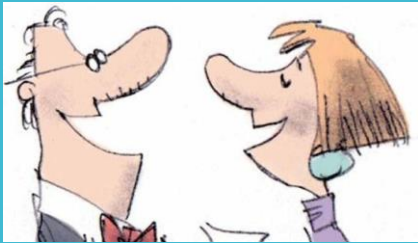
Fundamentos y aspectos clave



**ANESCO CHILE** A.G.

Asociación Nacional de Empresas de Eficiencia Energética

# Conceptos iniciales



- **Definición Comunicación**
- Es el proceso a través del cual intercambiamos información, establecemos compromisos y manifestamos nuestras emociones, mediante el uso de la palabra (oral y escrita) y de los gestos. Gracias a la comunicación conseguimos relacionarnos con otros y logramos de mejor forma lo que nos proponemos.
- La forma de relacionarnos con “otros” depende, ni más ni menos, que de la calidad del proceso de comunicación en la vida diaria. Debemos, por lo tanto, tener en cuenta cuestiones tan básicas como que **quien reciba nuestro mensaje entienda exactamente lo que quisimos transmitir, y que nosotros estemos entendiendo lo que se nos quiso decir.**

## IMPORTANTE

Los seres humanos decimos mucho más de lo que dicen nuestras palabras y somos capaces de influir en los demás con nuestro tono de voz, con la seguridad o inseguridad con que decimos nuestros mensajes y con la imagen que proyecta nuestra presencia personal.

- Por eso entonces qué es la **comunicación efectiva**?
- **Es el proceso de intercambio entre las personas, de manera clara, directa y congruente tanto en sus aspectos verbales como no verbales, ocupando recursos tales como la escucha activa, la asertividad, la retroalimentación constructiva, entre otras.**



## Escucha

## Activa

Escuchar es un proceso psicológico que, partiendo de la audición, implica otras variables del sujeto: atención, interés, motivación, etc." Escuchar implica observar. Escuchar significa atender, Escuchar significa centrarse en el otro pacientemente. Escuchar supone un cierto "vacío de sí", de las cosas propias y de los prejuicios (aceptándolos se neutraliza su fuerza negativa).

- **Obstáculos para la escucha**

- a) Propios del ambiente físico: Cansancio, "ecología de la comunicación" (formas naturales de estar físicamente), distracciones físicas (ruidos...).
- b) Propios del área emocional: Los propios sentimientos (ansiedad, agresividad, temor...), el contagio de las emociones...
- c) Propios del área cognitiva o mental: Prejuicios morales, culturales, primeras impresiones. Ocupaciones de la mente: ocupación del "tiempo libre mental".

- Pero existen numerosos **obstáculos** más concretos **a la escucha**:

- El obstáculo de la **ansiedad**.
- El obstáculo de la **superficialidad**.
- La **impaciencia**.
- La **pasividad**.





# Técnicas de Escucha Activa (1)

- **Lenguaje verbal**
- Mediante los contenidos que contestamos, la otra persona se dará cuenta de nuestra escucha atenta y activa.
- **1. Refuerzo positivo verbal**
- Mientras el otro habla, alentar con frases o palabras tales como:
- Sí,
- De acuerdo,
- Muy bien,
- Desde luego,
- Estupendo,
- Vale.

# Técnicas de Escucha Activa (2)

## 2. Paráfrasis

Repetir lo que hemos entendido de lo que la otra persona dijo:

Lo que dices es... (con franqueza nunca con ironía, sarcasmo o mala intención)

Lo que he comprendido es... (demuestra que se está escuchando)

Resumo lo que dijiste... (aplicar cuando el otro ha terminado, evitar interrumpir)

## 3. Implicación

Expresar cuestiones que se deducen de lo escuchado:

De eso se deduce que... (inferir sin ánimo de manipular)

Lo que has dicho significa que... (busca la explicación de las cosas, debe ser breve)

Entonces lo que debemos hacer es... (propone un plan de acción. No se debe enjuiciar)

## 4. Solicitar ampliación

Se le pide a la persona que se extienda sobre lo dicho como prueba de interés y clarificación:

Preséntame un ejemplo... (solicita concretar de lo general a lo particular)

Amplíame esa idea...

¿Puedes darme más detalles?...

# Técnicas de Escucha Activa (3)

## Lenguaje no verbal

Mediante el lenguaje del cuerpo, la otra persona se dará cuenta de nuestra escucha atenta y activa.

### 1. Refuerzo Positivo Corporal

Encarar completamente el cuerpo hacia la otra persona. (cómo si lo viésemos en un espejo)

**Escuchar desde una posición adelantada, avanzando todo el cuerpo desde la cintura.**

Al hablar recuperamos la posición inicial (sentados erguidos), para poder volver adelantarnos la siguiente vez que la otra persona hable.

### 2. Gestos del rostro (congruencia)

Si es gracioso, sonreír

Si es triste, una expresión compungida

Etc.

# Técnicas de Escucha Activa (4)

## 3. Mirada

Mirada fija sobre el rostro. (si miramos los labios o más abajo podemos molestar)

La zona socialmente permitida para ser escrutada con la vista es el triángulo entre las cejas y la base de la nariz.

Si la mirada fija molesta al otro, hacemos pausas bajando la vista (evite mirar arriba o a los lados).

## 4. Asentimiento

Mover la cabeza dando aprobación, al decir "sí".

Este gesto repetido de vez en cuando, es una señal de aprobación que el otro interpretará como: "me escucha, me comprende, está de acuerdo con lo que digo".

## Ejercicio 1:

# Escucha activa con evaluación cruzada

### Procedimiento

- Se trabaja en parejas.
- Uno de los participantes inicia el proceso, contando una historia a su interlocutor, durante dos minutos.
- A continuación se invierten los papeles.
- Durante el proceso de intercambio comunicacional se deben aplicar los principios y características del proceso de escucha activa, descrito anteriormente.
- Al final del ejercicio cada uno evalúa el rol del receptor, en una escala de 1 a 5, correspondiendo la nota 1 al desempeño más deficiente y la nota 5 al desempeño más logrado.
- El ejercicio se cierra con una retroalimentación grupal

# Estilos comunicacionales: asertivo, agresivo e inhibido o pasivo (1)



## **Ser asertivo**

En lo fundamental, *ser asertivo* consiste en decir honesta y directamente nuestra opinión, siempre con respeto. Es saber decir “no”, cuando es eso lo que se quiere expresar; y “sí”, cuando ese es nuestro deseo.

Es expresar sin rodeos nuestra voluntad. Ser asertivo significa ganarse el respeto de los otros por la claridad y honestidad con que transmitimos nuestras certezas, sin atropellar la sensibilidad de quien está recibiendo nuestro mensaje.

En el lenguaje no verbal, la conducta asertiva se reconoce por un tono de voz seguro, firme y pausado; por una expresión corporal firme y levemente inclinada hacia delante, movimientos de manos relajados, espontáneos y sencillos; y por una expresión facial que expresa seriedad (en tono cordial, no grave) e interés por el interlocutor.

# Estilos comunicacionales: asertivo, agresivo e inhibido o pasivo (2)

## La conducta agresiva o comunicación de estilo agresivo

Es aquella que se reconoce como una defensa inapropiada e impositiva de los pensamientos y sentimientos propios, transgrediendo los derechos de las otras personas.

Cuando la agresión es verbal, puede incluir ofensas, insultos, amenazas y comentarios hostiles o humillantes. Cuando es no verbal, puede incluir gestos amenazantes, como levantar el puño o miradas intensas e, incluso, ataques físicos. El objetivo habitual de la agresión es la dominación del otro y la victoria se asegura por medio de la humillación y la degradación. Por cierto, hay diferencias de grado y matices en cada forma de agresión.



# Estilos comunicacionales: asertivo, agresivo e inhibido o pasivo (3)



## La conducta pasiva o estilo de comunicación inhibido

Se caracteriza por no respetar los derechos propios, puesto que no expresa abiertamente sus sentimientos, pensamientos y opiniones o los expresa de una manera derrotista, con disculpas y falta de confianza, de tal modo que los demás puedan no hacerle caso. La conducta pasiva busca apaciguar a los demás y evitar toda forma de conflicto. La persona que actúa así puede sentirse a menudo incomprendida, no tomada en cuenta, manipulada y molesta; o volverse irritable y hostil con los demás.

En el lenguaje no verbal, la conducta pasiva se reconoce por un tono de voz sumiso, bajo, tímido, ansioso, culpable e inseguro; un cuerpo de hombros caídos, encogido, que quiere parecer insignificante, manos con movimientos nerviosos; y una expresión facial de mirada hacia abajo, cabeza inclinada, con rasgos de timidez y vergüenza.



# Resumiendo



ESTILO ASERTIVO	ESTILO AGRESIVO	ESTILO PASIVO
<ul style="list-style-type: none"><li>•<b>Conducta verbal:</b><ul style="list-style-type: none"><li>–Directa</li><li>–Firme</li></ul></li><li>•<b>Conducta no verbal:</b><ul style="list-style-type: none"><li>–Contacto ocular directo</li><li>–Gestos firmes</li><li>–Postura relajada</li><li>–Voz sin vacilación</li></ul></li><li>•<b>Consecuencias:</b><ul style="list-style-type: none"><li>–Defiende sus derechos</li><li>–Esta relajado y satisfecho</li><li>–Resuelve problemas</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•<b>Conducta verbal:</b><ul style="list-style-type: none"><li>–Impositiva</li><li>–Interrumpe a los demás</li></ul></li><li>•<b>Conducta no verbal:</b><ul style="list-style-type: none"><li>–Mirada fija</li><li>–Gestos amenazantes</li><li>–Postura hacia delante</li><li>–Volumen de voz elevado</li></ul></li><li>•<b>Consecuencias:</b><ul style="list-style-type: none"><li>–Viola derechos de otros</li><li>–Crea tensión</li><li>–Conflictos interpersonales</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•<b>Conducta verbal:</b><ul style="list-style-type: none"><li>–Vacilante</li><li>–Cortada</li></ul></li><li>•<b>Conducta no verbal:</b><ul style="list-style-type: none"><li>–Rehúye la mirada</li><li>–Movimientos nerviosos</li><li>–Postura recogida</li><li>–Volumen inaudible</li></ul></li><li>•<b>Consecuencias:</b><ul style="list-style-type: none"><li>–No defiende sus derechos</li><li>–Pierde oportunidades</li><li>–Conflictos interpersonales</li></ul></li></ul>

# La Asertividad en el mundo laboral

## ANTES

Se valoraba la obediencia, el apego a las funciones asignadas, y la capacidad para llevar a acabo fielmente las tareas tal como habían sido concebidas en su planificación.

## HOY

Los requerimientos y expectativas cambiaron. Hoy cada vez más se espera que las personas asuman compromisos y protagonismo sobre los resultados de su trabajo, mejoren la productividad y calidad por medio de un mejor desempeño, y sean capaces de corregir ellas mismas las dificultades que aparecen en el camino.

En efecto, ya no sirve que una persona responda a su jefe sobre un mal resultado argumentando que no se le entregaron bien las instrucciones, ya que se espera que ésta tenga la iniciativa para solicitar la información que le falta, para exigir anticipadamente aquello que necesita para realizar las funciones y tareas que le corresponden.

## Asertividad y Calidad

Los sistemas de gestión de calidad son implementados con eficiencia cuando las personas comprenden que informar errores y buscar soluciones requiere muchas veces llamar la atención de los líderes con firmeza hasta encontrar el debido apoyo, vencer el temor a la autoridad, romper el paradigma de "usted no está aquí para pensar", sobreponerse a los que hablan más fuerte, descalifican o niegan la posibilidad de cometer errores o fallas relevantes.

La capacidad asertiva se pone realmente a prueba cuando hay que ejercerla ante una figura de autoridad, cuando es necesario mostrar cómo alguna instrucción, orden o plan de mejora está produciendo resultados inesperados y negativos para la calidad. Para muchos, en este tipo de situaciones resulta más cómodo, más conveniente, más seguro, ser obediente y advirtiendo el error cometerlo de todas maneras en la justificación de que "al jefe se le ocurrió", liberándose así mismo de toda responsabilidad y participación real en los resultados obtenidos.

## Asertividad y Trabajo en Equipo



Formar parte de equipos de trabajo exitosos, de alto desempeño y orientados a metas competitivas implica para cada uno de sus integrantes desarrollar la capacidad asertiva, de modo que esta les permita discrepar con toda propiedad, expresar desacuerdos y superar un aspecto fatal para los equipos cual es la tendencia a auto-complacerse, a actuar bajo un pensamiento grupal dominante y que lleva a las personas a perder de vista el sentido común y la capacidad de crítica ante lo que se está realizando.

Aquí la asertividad se puede expresar también en conductas que implican a veces ir en contra de la corriente del grupo, llamando la atención de los demás para mostrarles un camino mejor o las consecuencias de seguir por el camino errado.

Advertir un mal resultado para el equipo y omitir su puesta en alerta puede tener consecuencias nefastas para todos sus miembros, y para la organización de la que forma parte.

# Retroalimentación constructiva



## Retroalimentación constructiva

- La **retroalimentación o crítica constructiva** es una herramienta que permite poner en práctica la asertividad y tiene como propósito lograr que la otra persona crezca con lo que le decimos. Puede ser una retroalimentación para señalar deficiencias o para destacar méritos y, en ambos casos, ayuda a la otra persona a mejorar lo malo o a reforzar lo bueno.
- Lamentablemente, también existe la retroalimentación o crítica destructiva, que denigra o daña a la persona que es objeto de ella. La retroalimentación constructiva, en cambio, potencia las buenas relaciones entre las personas, contribuye al logro de una comunicación efectiva y ayuda a mejorar el trabajo en equipo.

# Recomendaciones para una retroalimentación constructiva

- ***Sé descriptivo.***

Describe –tan objetivamente como te sea posible – lo observado y da ejemplos específicos que sean recientes. Por ejemplo: “Tú no mantienes contacto visual con las personas cuando les expresas tus sentimientos”.

- ***No uses clasificaciones.***

Expresiones como “eres inmaduro”, “no profesional” o “irresponsable”, son clasificaciones que generan resistencia en quien las escucha. Prefiere siempre describir el comportamiento: “en tal o tales circunstancias tú no cumpliste lo prometido”.

- ***No generalices.***

Decir, por ejemplo, “nunca cumples lo prometido”, invita al otro a buscar argumentos o hechos que demuestran lo contrario. Evita afirmaciones que contengan: “nunca”, “siempre”, “jamás”, “todo el tiempo”.

- ***No juzgues.***

Juicios como “eres bueno”, “eres el mejor”, “eres malo”, “eres el peor”, ubican al que da la retroalimentación en una posición de superioridad; y al que la recibe, en una posición de inferioridad.

# Recomendaciones para una retroalimentación constructiva

- ***Habla por ti mismo.***

Es importante evitar referencias del tipo “a mucha gente no le gusta cuando tú...”. Es preferible siempre expresarse en primera persona: “Me molesta cuando no expresas lo que sientes”, “no me gusta cuando dices sí, queriendo decir no”.

- ***Formula la frase como afirmación, no como pregunta.***

Es asertivo decir, por ejemplo, “me molestan tus incumplimientos”; y no es asertivo preguntar “¿cuándo vas a cumplir lo prometido?”.

- ***Cuida el contexto.***

La retroalimentación constructiva debe ser entregada en un contexto de confianza, sólo cuando exista interés en la persona que la recibirá y tengas la suficiente disposición para acoger su reacción.

## Ejercicio 2: Reconocimiento de estilos comunicacionales y formas de retroalimentación constructiva

1. Se presentan situaciones y se desarrolla en plenario posibles respuestas desde los estilos de comunicación asertiva, pasiva y agresiva, observando sus efectos.
2. Se presentan situaciones para ser respondidas desde las premisas de la retroalimentación constructiva.

Observación: En cada caso se procurará la distribución equitativa de los participantes en la representación de las situaciones de ejemplo.



# Curso Comunicación y Presentación Efectiva

Programa de Fortalecimiento Tecnológico  
para empresas implementadoras SGE

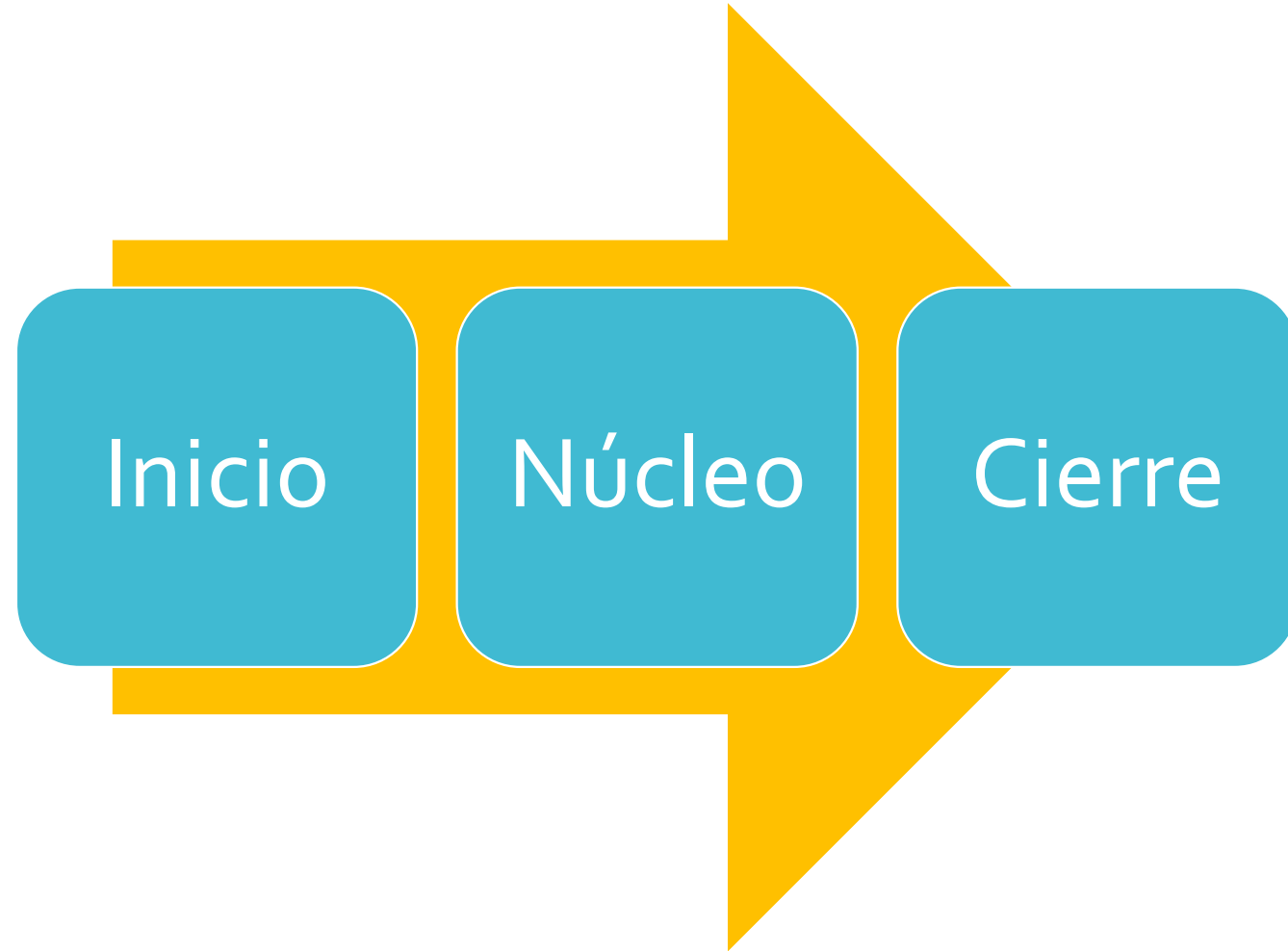
## Presentación Efectiva



**ANESCO CHILE A.G.**

Asociación Nacional de Empresas de Eficiencia Energética

# Estructura de una presentación



Su extensión, su contenido y su lenguaje dependen de los objetivos y de los contenidos del discurso

# Inicio

Propósito:

Busca hacer a la **audiencia benévola y atenta**, planteando el tema, tesis u objetivo.

- **Prácticas desaconsejables:**

- Palabras rutinarias.
- Pedir disculpas.

- **Técnicas recomendadas:**

- Comenzar con una pregunta, una cita, una sorpresa.
- Estimular la imaginación del público (anécdota, moraleja, etc.).
- Mostrar un objeto, valorar la Historia.

Clave aquí es la introducción, que tiene, entre otras funciones:

- **Saludar** a los oyentes.
- Propiciar la **aceptación** del orador.
- Favorecer la **disposición** de escuchar.
- **Facilitar** que los oyentes se apropien del contenido del discurso.

## Núcleo o desarrollo

Representa la articulación de los contenidos

Se ha de dividir por las mismas razones por las que se divide el discurso entero. Es conveniente, además, que se anuncie el **número de partes** en las que se articula y el fundamento o el **criterio** en el que se apoya su división.

Debe contar con orden temporal, un orden espacial y un orden lógico

- El orden **temporal**: posee un **sentido lineal** (un comienzo, una prolongación y un final). El orden puede ser **ascendente** o normal; **descendente** o inverso; o **circular**.
- El orden **espacial**: ofrece la **contemplación global** del asunto, como si fuera una vista paisajística o un cuadro pictórico. Presentamos una perspectiva **panorámica**, una visión de conjunto y, posteriormente, explicamos detalladamente sus partes.
- Orden **lógico**: se fundamenta en alguno de los principios, como, por ejemplo, el de no contradicción, siendo **dual o binaria**. O en el principio dialéctico que es **tripartito**, e integra afirmación, negación y síntesis.

## Cierre o Fin

Es la parte final del discurso con la que el orador **recuerda** al destinatario lo más **relevante** de lo expuesto en él.

- Es, por tanto, el cierre y está constituido por el **resumen** del núcleo, por el resultado de las **reflexiones** y las **despedidas** de los oyentes.
- Resume y sintetiza lo que fue desarrollado para facilitar el **recuerdo** de los puntos fuertes y lanzar la **apelación** a los afectos. Es el momento de reforzar el mensaje creando en el que escucha una **impresión final favorable**.

# La preparación

## - Documentación

- Será necesario reflexionar sobre qué sabemos, pero pensando que **no nos pueden quedar dudas**, ya que a los que nos dirigimos, esperan que nuestra exposición sirva para aclarar y resolver los aspectos menos conocidos y que pueden ser motivo de conflicto.

## - Preparación del discurso

- Una vez suficientemente documentados, debemos empezar a **poner orden en nuestros conocimientos**. No basta con disponer de información, es necesario también conseguir que ésta llegue al público de la forma más comprensible posible.
- Es importante hablar de una forma estructurada siguiendo un orden que facilite el seguimiento por parte de la audiencia. La estructura de un discurso es el equivalente al índice de los libros o los títulos de los capítulos.
- Importante considerar
  - ❖ ¿En qué momento del ciclo de negocios nos encontramos?
  - ❖ ¿A qué público o audiencia nos dirigimos?
  - ❖ ¿Qué queremos conseguir?

# El lenguaje corporal y la comunicación no verbal

- En nuestra comunicación con los demás, hay muchos factores que determinan la apertura del resto hacia nosotros, y facilitan la interacción, mejorando las relaciones y generando nuevas amistades. La forma en que nos conducimos físicamente es un importante lenguaje que suele quedar relegado, si no olvidado en nuestros intentos por ser agradables o persuasivos ante otras personas.
- **Si no obtenemos la respuesta deseada, es muy probable que no la solicitemos adecuadamente. Ser consciente de los mensajes que comunicamos y qué no conseguimos comunicar es el primer paso para adoptar un lenguaje corporal que atraiga a los demás.**
- Piense en las posturas, gestos y movimientos que utiliza normalmente.
  - ❖ ¿Qué comunican?
  - ❖ ¿Cuáles podría eliminar o cambiar para mejorar la imagen que proyecta?
  - ❖ ¿Cuáles de aquellos que ha observado en otras personas y considera positivos podría adoptar?

Practíquelos hasta que se conviertan en automáticos.

# Herramientas de manejo de la expresión no verbal (I)

- **Cómo evitar el efecto negativo de los mensajes confusos**
- Muchas personas transmiten de forma inconsciente mensajes contrarios a lo que desearían. Estas falsas señales pueden confundir o engañar fácilmente a los demás. Por ejemplo, tal vez se considera una persona amable que desea hacer nuevos amigos, pero si una parte suya tiene miedo de conocer a gente, esa reticencia puede manifestarse fácilmente en posturas y movimientos rígidos que le hacen parecer inaccesible.
- Si sospecha que no está enviando mensajes claros y sinceros, intente identificar qué sentimientos le impiden hacerlo y analícelos en profundidad. Trate de resolver el conflicto. Piense cuál es el mensaje que realmente quiere transmitir y cómo puede conseguirlo. Reemplace los viejos y confusos mensajes con otros nuevos que digan claramente lo que desea. Seguramente le sorprenderá de cuánto mejorará la respuesta de los demás.



# Herramientas de manejo de la expresión no verbal (II)

- **Cómo ser más expresivo**
- Si es tímido y le resulta difícil expresar sus sentimientos, puede aprender a ser más expresivo practicando gestos, movimientos y expresiones faciales que haya observado en los demás y considere efectivos. Exagérelos. A algunas personas les resulta muy útil practicar delante de un espejo, mientras que a otras les hace sentirse incómodas. Pruebe varios sistemas para determinar cuál funciona mejor en su caso.
- Si cree que todavía controla demasiado su expresión facial, cierre los ojos y tense y relaje diferentes músculos del rostro, concentrándose en cómo responde cada uno y qué sentimiento o sentimientos le ayudan a liberar.
- Practique expresiones que reflejen diferentes estados de ánimo, como por ejemplo satisfacción, alegría o ansiedad. Intente también combinar expresiones, como por ejemplo sorpresa y emoción, o alegría e ilusión. Exagérelas y manténgalas durante cinco segundos. Repítalas hasta que se sienta cómodo con ellas.
- Cuando confíe en su capacidad de utilizar los nuevos mensajes corporales de forma eficaz, pruébelos en contextos poco amenazadores, tal vez con amigos íntimos, y observe su reacción. Después empiece a utilizarlos en situaciones más arriesgadas, como por ejemplo una fiesta donde conozca a poca gente. Ser expresivo pronto formará parte de su comportamiento habitual.

# Herramientas de manejo de la expresión no verbal (III)

- **Postura abierta**
- Permanecer con los brazos y las piernas sin cruzar, cruzadas hacia la otra persona o ligeramente son posturas corporales abiertas. Con ellas comunica a los demás que está interesado en ellos y lo que han de decirle. Colocar el cuerpo de modo que esté frente a frente con una persona también indica el deseo de comunicarse con ella.
- Si cuando está tenso se deja llevar por la tendencia natural de colocarse en posturas cerradas (brazos cruzados pegados al cuerpo y piernas cruzadas en dirección opuesta a la otra persona, por ejemplo), sólo conseguirá aumentar su ansiedad y, al mismo tiempo, indicará a los demás que está nervioso o poco interesado. Volver la cara a la otra persona también transmite señales negativas. Si intenta mantener posturas abiertas cuando está nervioso, le ayudarán a relajarse y enviar mensajes positivos a los demás. Al igual que sonreír puede hacerle sentir más feliz, mantener posturas abiertas puede hacerle más receptivo.
- Observe a los grupos de gente y comprobará que, en muchos casos, todos transmiten el mismo mensaje. También debe tener en cuenta el contexto de la situación, sólo entonces podrá interpretar correctamente la actitud de una persona. Por ejemplo, si un individuo está con los brazos cruzados, aprieta los labios y tiene una expresión facial neutra, es probable que no esté dispuesto a establecer contacto con los demás.

## Ejercicio 3: Reconocimiento de mensajes no verbales

- Procedimiento
- Los participantes se distribuirán en dos grupos, cada uno de los cuales representará una situación de interacción en donde se puedan expresar en forma clara un alto número de mensajes y contenidos no verbales.
- Al momento de presentar la situación, el grupo observador deberá estar atento a rescatar la mayor cantidad de información posible, para su puesta en común al final del ejercicio.
- Cada grupo dispondrá de 10 minutos para preparar la presentación y de 3 minutos para ejecutarla.
- En relación a los mensajes negativos o confusos se ejemplificará con las formas alternativas de resolverlos.



## Consideraciones finales

Ten en cuenta las consideraciones siguientes:

- 1) Cuanto mejor hayas preparado la exposición, más seguro y confiado hablarás, por lo tanto prepara previamente el discurso y acompáñate de las notas y apuntes que necesites.
- 2) No es recomendable leer todo el discurso, se pierde naturalidad y la atención del público. Pero sí llevar anotada la primera frase con la que iniciar la charla. Proporciona seguridad y confianza.
- 3) Cree firmemente en que el público va a estar interesado en lo que les vas a contar.
- 4) Ten confianza en que vas a desarrollar la charla con éxito.
- 5) No se fijarán que has perdido el hilo del discurso si *no das muestras de desesperación cuando te pase*.
- 6) Evita cualquier forma de movimiento o tic nervioso que pueda delatar tu estado de ánimo.



## Ejercicio 4: Rol Playing presentación de una oportunidad de negocios

### Procedimiento

- a) Los participantes se distribuyen en dos grupos. Uno de ellos desarrollará la presentación de una oportunidad de negocios en su primer contacto y el segundo se enfocará en la presentación de una solución formal a los requerimientos del cliente.
- b) Cada grupo dispondrá de 30 minutos para preparar su caso y de 5 minutos para exponerlo.
- c) El grupo al que le corresponda hacer de observador deberá poner atención a las eventuales objeciones que se pueden derivar del caso expuesto y su dinámica.
- c) Asimismo el facilitador hará una observación que considere aspectos tales como la estructura y desarrollo de la exposición, el manejo del discurso, la administración del tiempo y el lenguaje no verbal desplegado. Finalmente estas apreciaciones serán compartidas con todos los participantes.

# Curso Comunicación y Presentación Efectiva

Programa de Fortalecimiento Tecnológico para empresas implementadoras SGE

Conclusiones y comentarios



**ANESCO CHILE** A.G.

Asociación Nacional de Empresas de Eficiencia Energética