

HABILIDADES PARA LA COMUNICACIÓN EN SALUD

20/05/07

1

Lo que se dice debe ser
valorado por la voz,
el aspecto y el gesto de
quien lo dice...

Cicerón

20/05/07

2

1. INTRODUCCIÓN

- **Exigencia social y profesional.**
 - Herramienta de trabajo
- **Necesidad** de transmitir conocimientos, difundir información o resultados de investigaciones ...
- **Frecuencia** (compromiso) de impartir clases, presentar ponencias o comunicaciones, o simplemente impartir nuestras ideas.
- **Satisfacción personal.**

20/05/07

3

TÉCNICAS PARA HACER PRESENTACIONES EN PÚBLICO

20/05/07

4

2. OBJETIVOS.

- **1º- Facilitar la comprensión de los principios básicos del proceso de la comunicación:**
 - 1. Que las personas que nos escuchan:
 - **Atiendan** (se interesen por lo que vamos a decir).
 - **Aprendan** (se enteren de lo decimos).
 - **Comprendan**.
 - **Actúen en consecuencia** (se fuese necesario).
 - 2. Hacer interesante, ameno y atractivo aquello que consideremos importante.

20/05/07

5

- **2º- Proporcionar los conocimientos adecuados para la configuración de las herramientas:**

(transparencias, diapositivas, Power Point)

20/05/07

6

Recuerde:

- **No se trata solo de tener algo importante que decir, sino principalmente de decirlo bien, de forma clara, amena y entendible.**

20/05/07

7

Además ...

- **No se trata solo de que "quede bonito".**
- **Transmisión sea eficaz:**
 - Alcanzar o captar,
 - Persuadir,
 - Movilizar al público.
- **Lo que los demás perciben realmente.**

20/05/07

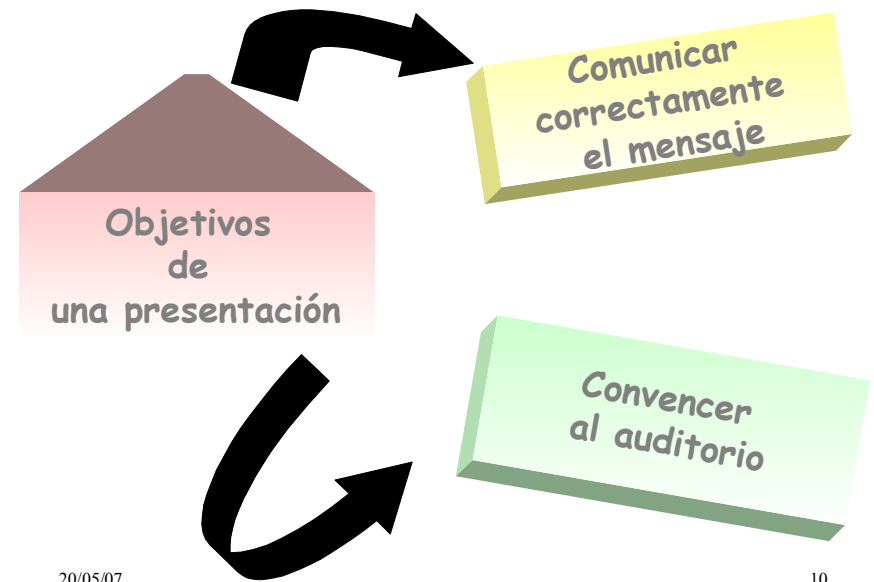
8

Presentaciones eficaces

“Que el participante consiga expresarse ante el auditorio con seguridad, superando las dificultades que se presenten y transmitiendo las ideas con eficacia y convicción”

20/05/07

9



20/05/07

10

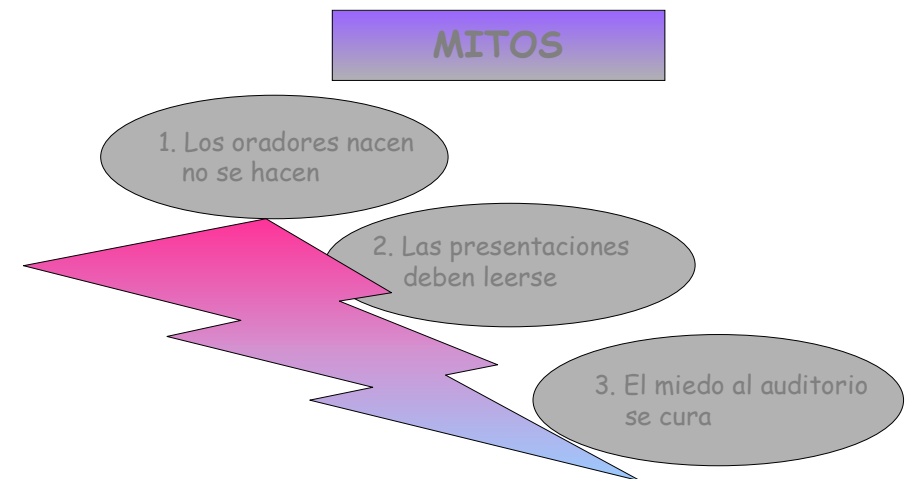
Elementos que hacen ineficaces las presentaciones

- No hay una adecuada preparación.
- Ausencia de conclusiones.
- Asistentes no inmersos en el tema.
- Falta de un orden del día coherente.
- Dirección ineficaz y falta de control.
- Ausencia de objetivos....
- Otros ...
 - Mal presentada .
 - Falta de participación.

20/05/07

11

Presentaciones eficaces



20/05/07

12

Presentaciones eficaces

10°	PERROS	9°	SOLEDAD
8°	VOLAR	7°	MUERTE
6°	ENFERMEDAD	5°	AGUA PROFUNDA
4°	PROBLEMAS FINANCIEROS	3°	INSECTOS
2°	ALTURA	1°	HABLAR EN PÚBLICO

20/05/07

13

Presentaciones eficaces

- El objetivo
 - La incitación a la acción del auditorio.
- La preparación: **90% del éxito**.
 - El fondo: que es lo que vamos a transmitir.
 - El material: ¿Qué soporte utilizar? Uso de medios técnicos, documentación.
 - El auditorio: ¿A quién va dirigido? Adaptar la comunicación.
 - El seguimiento: El control de éxito de nuestra comunicación.
- El comportamiento:
 - **Actitud consciente**: El control del mismo en esta circunstancia.
 - La **comunicación no verbal**: 75%-80% de toda la comunicación.

20/05/07

14

Presentaciones eficaces

FÓRMULA PARA EL ÉXITO
PREPARACIÓN + ENSAYO



20/05/07

15

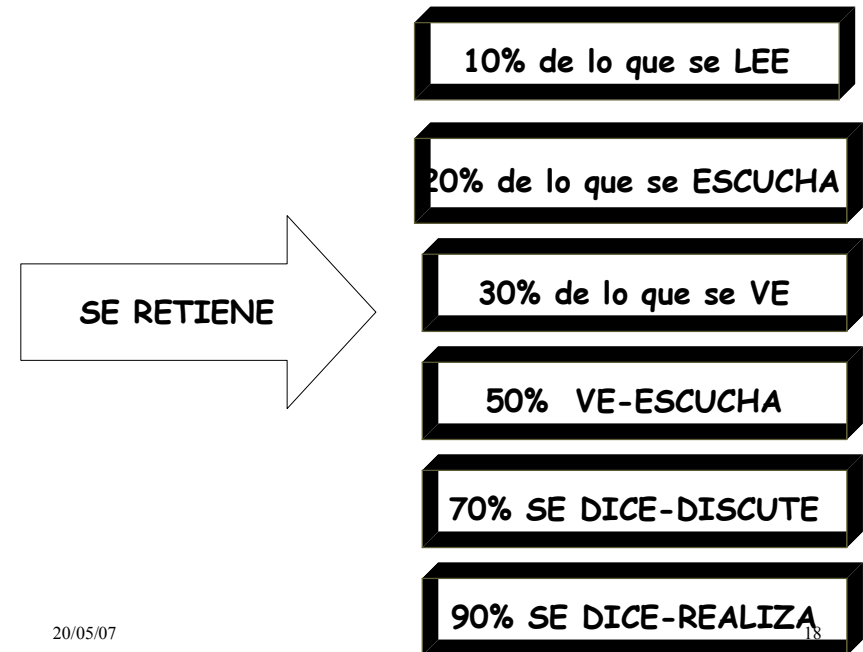
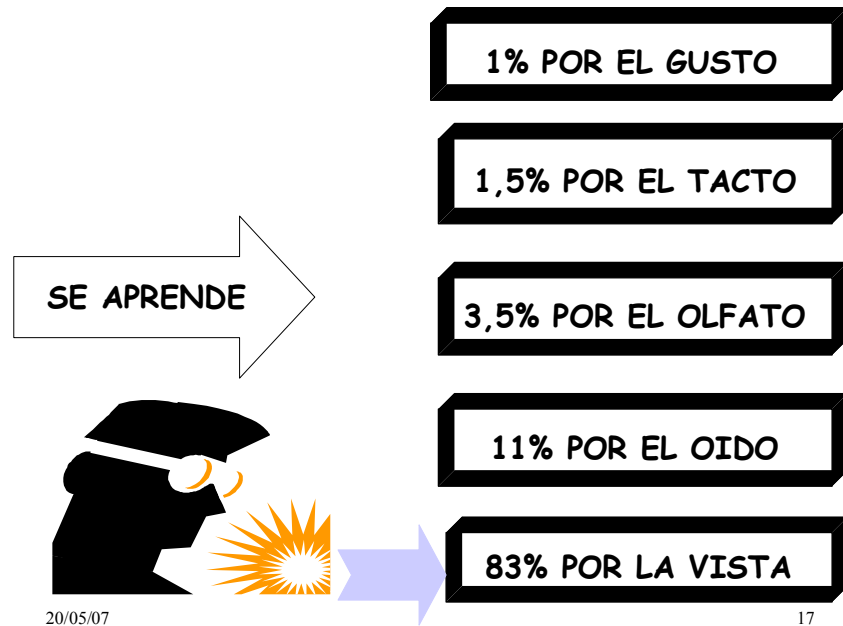
Presentaciones eficaces

“El éxito se compone de
un 5% de inspiración y
de
un 95% de transpiración”

EINSTEIN

20/05/07

16



DATOS RETENIDOS

Método	Después de 3 h	Después de 3 d
Sólo oral	70%	10%
Sólo visual	72%	20%
Oral y visual	85%	65%

**¿COMO PREPARAR
UNA
PRESENTACIÓN?**

¿Cómo preparar una presentación?

1. ¿Para qué?	Analice los medios
2. ¿A quién?	Analice el auditorio
3. ¿Cómo?	Analice el objetivo
4. ¿Dónde?	Analice el entorno
5. ¿Sobre qué?	Preparación

20/05/07

21

¿Cómo preparar una presentación?

1. ¿Para qué?

Analice el objetivo:

- ¿Qué se tiene que decir?
- ¿Están claros los objetivos?
- ¿Para qué voy a hacer esta presentación?
 - Facilitar información, convencer, vender mis ideas, defender una posición, provocar...
- ¿Qué objetivo desea cumplir?
- ¿Qué desea que piense o haga el auditorio cuando haya terminado de hablar?

20/05/07

22

¿Cómo preparar una presentación?

2. ¿A quién?

Analice el auditorio

- ¿A quién va dirigida?
- ¿A qué nivel?, ¿formación?
- ¿Qué saben del tema?
- ¿Están realmente interesados?
- ¿Cuánto tiempo dispongo?
- ¿A qué ritmo pueden captar lo que les digo?

20/05/07

23

¿Cómo preparar una presentación?

3. ¿Cómo?

Analice el equipamiento y los medios

- ¿Es este el mejor medio?
- ¿Cómo ser más claros?.
- ¿Cómo convencer?
- ¿Con qué equipamiento?

20/05/07

24

¿Cómo preparar una presentación?

4. ¿Dónde?

Analice el entorno

- ¿En qué lugar?
- ¿Cómo es el lugar? Accesibilidad.
- ¿Con qué infraestructura? Azafatas

20/05/07

25

¿Cómo preparar una presentación?

5. ¿Sobre qué?

Preparación

- Decida los 4 o 5 puntos clave.
- Recoja ideas o ejemplos.
- Escriba la narración o los bloques constructivos.
- Añada/omita según se consolidan las ideas.

20/05/07

26

Presentaciones eficaces

FÓRMULA PARA EL ÉXITO
PREPARACIÓN + ENSAYO



20/05/07

27

Presentaciones eficaces

• EL ENSAYO (1).

- A esta fase suele dedicarse una parte ínfima del tiempo total empleado para preparar la presentación:
 - Habitual: 95% & 5%
 - Óptimo: 50% & 50%
 - Ideal: 70% & 30%

20/05/07

28

Presentaciones eficaces

- **EL ENSAYO (2).**

- LOS ASPECTOS ESENCIALES A ENSAYAR:

- Memorización de la secuencia lógica en la exposición de ideas y argumentos ("líneas generales de pensamiento y argumentación")
- Puesta en escena:
 - Disposición de los asistentes.
 - Voz: clara, velocidad doble de lo normal, tono más alto.
 - Pocas gesticulaciones y cambios de posturas.
 - Mirada directa y permanente hacia el público.

20/05/07

29

Presentaciones eficaces

- **EL ENSAYO (3).**

- Hacer ensayos delante de un "público".
- Cada presentación requiere entre 4-5 ensayos generales.
- Lenguaje a elegir, evitar lo ampuloso, rebuscado o demagógico, así como lo descuidado, chabacano o frío.

"Es inútil hablar un lenguaje que el que escucha no entiende"

20/05/07

30

Modelo de presentación de IDEAS

- **Introducción:**
 - Prepararse...

20/05/07

31

LOS NERVIOS

- ¡Si no está nervioso algo va mal!
- Haga tres inspiraciones antes de empezar.
- ¡Póngase de pie!
- ¡La cabeza erguida!
- ¡Hable algo!
- ¡Sonría!
- Sea como un faro (mire a todos a los ojos!)

LA ÚNICA FORMA DE CALMAR EL NERVIOSISMO ES ESTAR COMPLETAMENTE PREPARADO

20/05/07

32

Modelo de presentación de IDEAS

- **Introducción:**
 - Prepararse...
 - Presentarse.
 - Dar las gracias. Dirigirse :“Ustedes”.
 - Esbozar lo que se va a tratar en líneas generales.
 - **Comience con un impacto**,(1´), Captando la atención:
Un pequeño chiste, una afirmación provocativa, un truco audio visual, alguna acción o dibujo...
 - **Estructura de la presentación.**
 - **Mensaje.**
 - **Resumen:** Hacer siempre ...
 - **Impacto:** Termine con algún detalle singular.
 - **Despedida:** Agradecer asistencia, preguntas y ofrecer ayuda.

20/05/07

33

TIEMPO

- Llegue 5-10´ antes.
- Recuerde que no tendrá tiempo suficiente.
- Si pensó en una duración de 30´, tardará 45.
- Mantenga siempre el horario a toda costa.
- Deje tiempo para las preguntas: **Marcar las reglas del juego.**
- Pasarse del horario es siempre malo:
 - Pensarán que no puede planificarse.
 - Los participantes que sólo escuchan dejarán de hacerlo y comenzarán a pensar en el café o la comida

20/05/07

34

Presentaciones eficaces

DIGALES LO QUE VA A DECIRLES

DÍGASELO

Y LUEGO,

DIGALES LO QUE LES HA DICHO

20/05/07

35

QUÉ MEDIOS...

- Lo que necesito...
- Lo que puedo utilizar...
- Lo que se manejar...
- Lo que tengo que preparar...

!Utilice únicamente lo necesario!

20/05/07

36

LAS AYUDAS AUDIOVISUALES

- **Tipos:**
 - El vídeo y la TV.
 - Las pizarras.
 - El proyector de diapositivas.
 - Transparencias.
 - Programas informáticos:
Power Point, Harvard Graphics, Coral Gallery...
- **¿Porqué?**

20/05/07

37

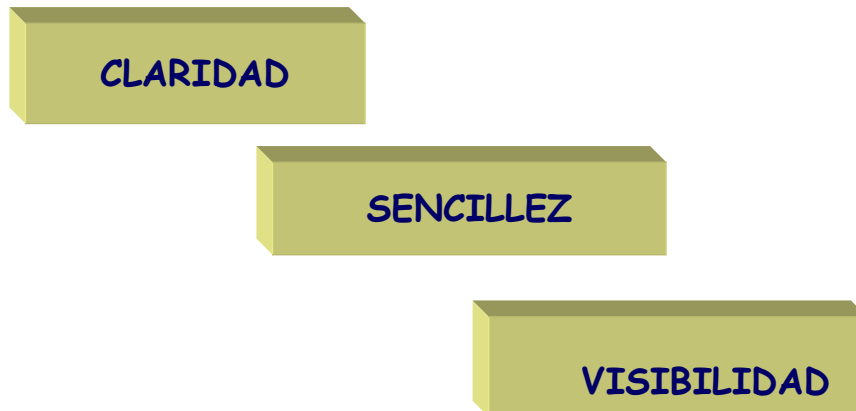
UTILIDAD DE LAS TRANSPARENCIAS

- Clarifican y refuerzan el mensaje.
- Resaltan la información clave.
- Enfocan la atención sobre un aspecto determinado.
- Simplifican y ordenan.
- Facilitan la interpretación.
- Animan la reunión.

20/05/07

38

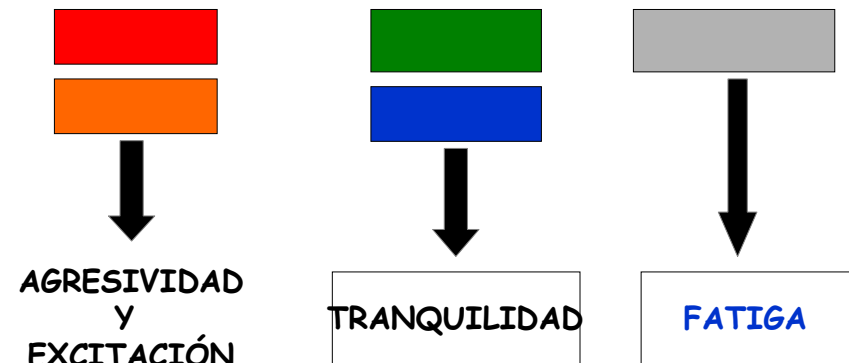
Requisitos de un transparencia



20/05/07

39

COLORES



20/05/07

40

CONTENIDOS:

- UNA IDEA POR TRANSPARENCIA.
- SEIS PALABRA POR LÍNEA.
- SIETE LÍNEAS COMO MÁXIMO.
- SUSTITUIR CUADROS POR GRÁFICOS

20/05/07

41

ANTES Y DURANTE LA EXPOSICIÓN

- Comprobar la visibilidad.
- Enfocar previamente.
- Señalar con precisión.
- No dar la espalda al auditorio.
- Tape y vaya descubriendo el texto de las ideas más complejas e importantes.
- Encender y apagar para transferir la atención hacia usted o la pantalla.

20/05/07

42

EL PRESENTADOR



Comunicación total

- ORAL
- ESCRITA.
- CORPORAL
- AUDIOVISUAL

PREPARACIÓN DE LA EXPOSICIÓN

SEGURIDAD PERSONAL

DESENVOLTURA ANTE EL PÚBLICO

EXPERIENCIA

20/05/07

43

EL PRESENTADOR (1)

1. Expresión abierta del cuerpo: *Seguros, confiados.*

- Postura relajada.
- Distensión muscular.
- Movimientos faciales, "elegantes".
- Expresión facial sonriente.
- Contacto visual frecuente.
- Cuerpo orientado hacia el auditorio

2. Expresión cerrada del cuerpo: *Inseguros.*

- Postura rígida.
- Presencia de tensión muscular.
- Actividad inquieta.
- Expresión forzada y rígida.
- Poco contacto. Cabeza baja.
- Cuerpo tiende a alejarse

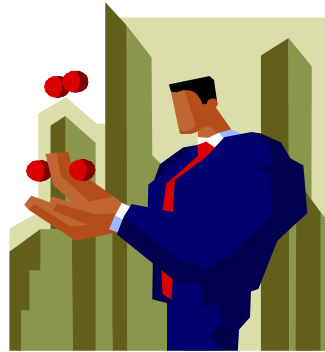
20/05/07

44

EL PRESENTADOR (2)

TÉCNICAS DE PROYECCIÓN FÍSICA

- ERGUIDA.
- CÓMODA.
- FLEXIBLE.
- REDUCIR LOS MOVIMIENTOS, SALVO EN LAS PRESENTACIONES LARGAS



20/05/07

45

EL PRESENTADOR (3)

1. Estilo cordial amistoso:

- Proximidad física.
- Contacto personal.
- Contacto visual.
- Sonrisa.
- Tono de voz amable...

2. Estilo dominante:

- Hablar alto, deprisa...
- Interrumpir a los demás.
- Dar órdenes.
- Postura erecta y con la cabeza hacia atrás.

20/05/07

46

EL PRESENTADOR (4)

TÉCNICAS DE PROYECCIÓN FÍSICA

GESTOS

- SEA NATURAL
- NO CRUZAR LOS BRAZOS.
- NO COLOCARLOS EN LA ESPALDA

ASPECTO

- AJUSTAR LA INDUMENTARIA AL AUDITORIO

20/05/07

47

EL PRESENTADOR (5)

TÉCNICAS DE PROYECCIÓN FÍSICA

EXPRESIÓN FACIAL

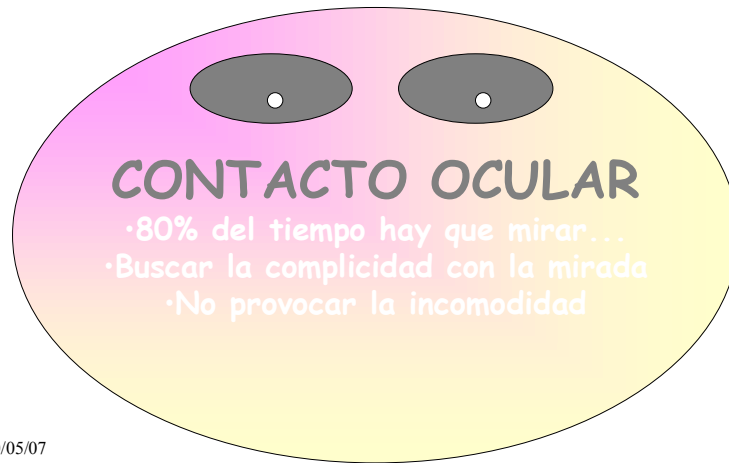
- Mostrar agrado y comodidad.
- Resaltar puntos importantes.
- Utilizar la sonrisa.



20/05/07

48

EL PRESENTADOR (5) TÉCNICAS DE PROYECCIÓN FÍSICA

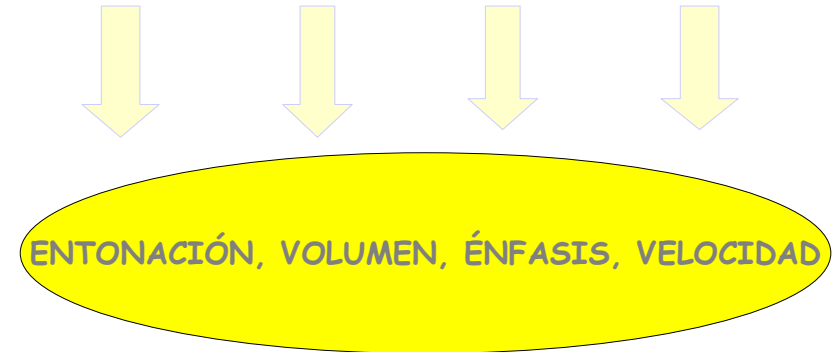


20/05/07

49

EL PRESENTADOR (6) TÉCNICAS DE PROYECCIÓN VOCAL

LA VOZ SUPONE UN 40% DE LA COMUNICACIÓN



20/05/07

50

EL PRESENTADOR (7) TÉCNICAS DE PROYECCIÓN VOCAL

1. ENTONACIÓN

- Error más frecuente: monotonía.
- Imitar el ritmo de la conversación.
- Huir de la memorización.

20/05/07

51

EL PRESENTADOR (8) TÉCNICAS DE PROYECCIÓN VOCAL

2. VOLUMEN

- Ajustarlo a la sala.
- Más volumen que una conversación normal.
- Vigilar los finales de párrafo para que no baje.
- Ajustarlo al mensaje.

20/05/07

52

EL PRESENTADOR (9) TÉCNICAS DE PROYECCIÓN VOCAL

3. ENFASIS.

REFUERZA LOS PUNTOS FUERTES DEL MENSAJE

ENTONACIÓN MÁS ALTA
VOLUMEN MÁS ALTO
VELOCIDAD MENOR

20/05/07

53

EL PRESENTADOR (10) TÉCNICAS DE PROYECCIÓN VOCAL

4. VELOCIDAD

- VELOCIDAD ADECUADA MINIMIZA OTROS PROBLEMAS.
- HAY QUE HABLAR MÁS RÁPIDO DE LO NORMAL PARA EVITAR DISTRACCIONES.

20/05/07

54

LAS INTERRUPCIONES

20/05/07

55

TRATAMIENTO DE LAS INTERRUPCIONES (1)

- Aceptar la interrupción con calma.
- Precisar la intervención para que el público la conozca.
- Repetir la pregunta y pedir conformidad a quién la expresó.
- Contestarla de forma clara y pausada.
- Proseguir como si la interrupción no se hubiera producido

20/05/07

56

TRATAMIENTO DE LAS INTERRUPCIONES (2)

• CONSEJOS PRÁCTICOS.

- Evite que le interrumpan, (cortésmente), remita la interrupciones al turno de preguntas y respuestas.
- Asegúrese de que lo que dice es lo que quiso decir, y que se entiende, y que usted entiende lo que dicen.

20/05/07

57

LAS PREGUNTAS

20/05/07

58

“TRATAMIENTO” DE LAS PREGUNTAS (1)

- Evite que: ¿Alguna pregunta?...
- ¿Cómo preguntar?: Preguntar, esperar y elegir...
- Responder: **ARCAS**.
 - Agradezca la pregunta. Dígale que es buena.
 - Rehaga la pregunta.
 - Conteste al grupo, no sólo a la persona que preguntó.
 - Averigüe la satisfacción de la respuesta.
 - Sepa agradecer de nuevo que le haya realizado la pregunta en primer lugar.

20/05/07

59

“TRATAMIENTO” DE LAS PREGUNTAS (2)

- ¿NO PUEDE CONTESTAR?
Varias alternativas:
 - Admitirlo: Lo respetan y añada que investigará más tarde y que se lo hará saber.
 - Pida a alguna otra persona del grupo que conteste.

LOS PRESENTADORES INEXPERTOS SIENTE A MENUDO LA TENTACIÓN DE RESPONDER A PREGUNTAS QUE NO DEBERÍAN INTENTAR CONTESTAR.

20/05/07

60

"TRATAMIENTO" DE LAS PREGUNTAS (3)

Existen seis tipos de preguntas:

1. Una pregunta que pide la aclaración de una **afirmación** hecha por el presentador.

El presentador debe responder

2. Una pregunta que pide la aclaración de una **pregunta** formulada por el presentador.

Evitará ser agudo o evasivo
("¿Creen ustedes que quiso decir...?")

20/05/07

61

"TRATAMIENTO" DE LAS PREGUNTAS (4)

3. Una pregunta que pide una simple **información** referente a los hechos.
4. Una pregunta que requiere que el presentador dé su **opinión** o haga una propuesta.

Devuelvan la pregunta al auditorio

5. Una pregunta **agresiva**.

Quítenle vehemencia parafraseando

6. Una pregunta **impertinente o petulante**.

No respondan seriamente o les tomarán por tontos

20/05/07

62

"TRATAMIENTO" DE LAS PREGUNTAS (5)

TIPOS DE RESPUESTAS CLAVE.

- **Respuesta directa:** Brevemente.
- **Eco:** Pase la pregunta a otro.
- **Rebote:** Redireccione la pregunta a un experto.
- **Espejo:** Devuelva la pregunta a quien la hizo para animarle a que la aclare, la describa y se manifieste. Útil: "No cree que..."

20/05/07

63

PARTICIPANTES DIFÍCILES

20/05/07

64

PARTICIPANTES DIFÍCILES

1. EL QUE INTERRUMPE ("El preguntón ")

- No irritarse nunca.
- No discutir con él y evitar cualquier asomo de agresividad.
- Espere una inconveniencia y pásela al grupo para que la resuelva.

20/05/07

65

PARTICIPANTES DIFÍCILES

- 2. EL QUE SE QUEJA DE TODO
- Recomiéndele que especifique.
- Demuéstrele un aspecto positivo y constructivo de la presentación.
- Escúchele.
- Dele una solución, aún fuera de las normas.

20/05/07

66

PARTICIPANTES DIFÍCILES



- 3. LOS MURMURADORES.
- Deje de hablar y espere cortésmente a que acaben, después continúe.
- Póngalos en acción.
- Utilice la "técnica del faro".

20/05/07

67



PARTICIPANTES DIFÍCILES

- 4. EL ARROGANTE, ("El divino")
- Actuar con seguridad, profesionalidad y eficacia.
- No intentar quitarle directamente la razón.
- No responder con amenazas.

20/05/07

68

PARTICIPANTES DIFÍCILES

- El equivocado.
- El discutidor.
- El tímido.
- El meticuloso.
- El exagerado.
- El malicioso.

20/05/07

69

10 REGLAS DE ORO PARA HABLAR EN PÚBLICO

1. Haga tres inspiraciones profundas antes de empezar.
2. Comience siempre con un elemento que impacte.
3. Consiga siempre que el auditorio participe desde el principio.
4. Explíqueles de qué les va a hablar, dígaselo y resúmales lo explicado.
5. Nunca lea nada excepto las referencias.
6. Actúe como un "faro".
7. Utilice: Proyección, Articulación, Pronunciación Repetición, la Soltura...
8. Cuide sus modales.
9. Aténgase al horario.
10. Termine siempre impactando (no lamentándose) y agradeciendo su escucha

20/05/07

70

Bibliografía recomendada.

- Técnicas para hacer presentaciones en público. Máster de Salud Pública. Santiago Rubio Cebrián. Escuela Nacional de Sanidad. ISCiii. Madrid, 2002.
- Teorías de la comunicación y gestión de las organizaciones. Editorial Síntesis. José L. Pinuel Raigada.
- El ejecutivo elocuente. Editorial Diana. William Earkhurst.
- La magia de la comunicación. Editorial Urano. Lair Riveiro.
- Reuniones, fundamentos, técnicas y rentabilidad. Fco Aguadero Fernández.

20/05/07

71