

6 TRUCOS DE COMUNICACIÓN PARA CONECTAR, CAUTIVAR Y CONVENCER EN TUS REUNIONES ONLINE

CATALINA PONS

Esta guía contiene los mejores consejos prácticos de comunicación, que he aprendido en 20 años, trabajando con equipos virtuales. Empieza a aplicarlos en tu próxima reunión, para conseguir conectar, cautivar y convencer.

1. Ir al grano, convencer
2. Hablar con claridad, mantener la atención
3. Mirar a los ojos, la clave para conectar
4. La cara lo dice todo
5. Como ponerte para hablar mejor
6. Que hacer con las manos para comunicar



Una guía práctica escrita por Catalina Pons, 20 años de experiencia resumidos en 6 trucos que realmente funcionan.



1- Ir al grano, convencer

En remoto nos cuesta más entendernos y **prestar atención**, numerosos estudios muestran que a los **5 minutos** de estar escuchando nos distraemos. Ir al grano es la mejor manera de captar la atención, y viceversa, **divagar desconecta**, cuando llegas al punto ya no te escuchan.

Los mensajes complejos, las frases subordinadas y las palabras abstractas, son fuente de confusiones. La recomendación, para ganar efectividad, es hablar con **mensajes más cortos, claros y precisos**, utilizar palabras lo más concretas posible, que no den lugar a diferentes interpretaciones.

Dividir la **información en bloques**, de manera que hables con frases cortas, la información será más digerible y la comunicación más fluida, por tanto, tendrá mayor impacto y recuerdo.

Frases cortas, de 15-20 palabras máximo, haces una pausa, respiras y otra frase. Hablando, el equivalente a la puntuación escrita, son las **pausas**. Son **silencios entre palabras o frases**, haces pausa antes o después de las palabras importantes que quieres enfatizar, también para separar las frases con pausas un poco más largas. Las pausas tienen una duración entre **1/2 y 4 segundos**.

Cuando hablas **sin hacer pausas, no te entienden**, si lo quieres comprobar, intenta leer media página de texto sin puntos ni comas, además de que resulta incomprensible te quedas sin aire, porque, cogemos aire cuando hacemos pausa.

Un problema frecuente, es sustituir lo que debería ser una pausa por interferencias vocales tipo, **Ah, Hum, Eh**, o con **palabras de relleno** que no comunican nada, tipo **"Vale, Bueno, OK"** son **muletillas** que decimos por hábito, y, que incrementan cuando estamos nerviosos.

Por muy interesante que sea lo que estás diciendo a la que aparecen demasiadas palabras de relleno, **pierdes credibilidad**, porque, son percibidas como dudas, **inseguridad**, parece que no confíes en lo que estás diciendo. Como consecuencia, **te interrumpen** con mayor frecuencia, **no te escuchan** y te valoran menos.

Todo el mundo tiene alguna interferencia, se ha comprobado que 1 palabra de relleno cada 100 palabras, no se nota, no es problema. Sin embargo, de media, se observan **5 palabras de relleno cada 100 palabras**. Es un área de mejora muy frecuente y tiene solución, es un hábito que se puede cambiar entrenando 4-5 semanas.

El primer paso para mejorar es darte cuenta, ser consciente de tus palabras de relleno, la primera vez que revisas una grabación para identificarlas, en general, te sorprende, porque, no nos damos cuenta y tenemos más de lo que pensamos. Generalmente aparecen al **inicio de las frases**, en las **transiciones** de un punto a otro y al responder una **pregunta**.



*Para practicar, revisa una grabación de 5 minutos, con el objetivo de identificarlas, cuantificarlas y determinar cuando se producen. Una vez lo tienes, se trata de practicar lo siguiente: **cerrar la boca, respirar y hacer una pausa** en lugar de la interferencia.*



2- Hablar con claridad, captar la atención

Velocidad y claridad al hablar suelen ser contrarios, si hablas **demasiado rápido** es más difícil seguirte, sobre todo en vídeo, ya sabes, cuando no entiendes desconectas, dejas de escuchar.

El ritmo medio de conversación está entre **130-150 palabras por minuto**. En momentos puntuales, cuando quieres enfatizar algo o transmitir entusiasmo la velocidad llega a 180-200 palabras por minuto.

Otra causa de exceso de velocidad al hablar son los nervios, sobre todo al **inicio de la intervención**, en estos casos, la solución es trabajar el **control de la ansiedad**. La voz rápida por nervios es diferente a la del entusiasmo, porque, los nervios hacen que respires mal y tiembla la voz.



Para practicar tu velocidad al hablar, elige un texto de 200 palabras y grábate hablando en voz alta, con tu ritmo habitual, repítelo más rápido y mas lento. El objetivo es que seas consciente de tu rango de ritmo al hablar y lo practiques.

Hay personas que al margen de la velocidad, no vocalizan, es lo que se denomina **mascular**, en vídeo es un problema, porque, se entiende peor. Los acentos muy marcados pueden resultar confusos para los demás. En estos casos, en los puntos clave, conviene **preguntar para verificar** que te han entendido.



Mejorar la claridad al hablar en vídeo, implica el esfuerzo, de decir determinadas palabras o frases **articulando claramente**, especialmente si trabajas en campos como la tecnología, la medicina o el derecho que tienen mucho **vocabulario técnico** y utilizan **acrónimos**.

El vídeo nos hace parecer menos enérgicos, además debido a la percepción de distancia psicológica que provoca la virtualidad, hablamos mas bajo de lo habitual. Es muy difícil generar **confianza y credibilidad** con una voz débil.

Las **voces monótonas**, desconectan, son difíciles de seguir, porque no transmiten lo que es importante. Lo Que dices y Como lo dices tiene que transmitir lo mismo para ser creíble. La energía, el tono, el ritmo de la voz, debe coincidir con el mensaje verbal, por mucho que tus palabras expresen entusiasmo, si lo dices con voz plana, sin énfasis, nadie se cree que estés realmente entusiasmado.

El poder de la voz depende de los músculos de la respiración y de las cuerdas vocales. Para **proyectar la voz** y mejorar este aspecto, es necesario practicar la **respiración profunda o abdominal**, respirar hondo, de manera que tengas suficiente aire cuando hablas.

Tutorial en video, en 2 minutos aprenderás como respirar con el diafragma correctamente.



3-Mirar a los ojos, la clave para conectar

El contacto visual es imprescindible para **conectar** con los demás, porque, la mirada activa los circuitos neuronales de la **empatía**, dispara las áreas de socialización cerebral, es la clave para sintonizar con otras personas, nuestros cerebros son como un wifi neuronal y se conectan, los estudios muestran que en remoto también se produce esta conexión ¡Aprovéchala!

Mirar a la cámara, un punto verde para conectar con las personas que están en la reunión, es extraño, poco natural, estamos de acuerdo, algunas cámaras ya lo facilitan y parece que estamos a punto de que la tecnología lo solucione. Entretanto, la recomendación es poner la cámara a la altura de los ojos, alejarse de la cámara hasta que se vea el torso, a ser posible hasta la cintura, son unos 50 centímetros. A esta distancia es más fácil establecer contacto visual.

¿Cuándo es relevante establecer contacto visual?

En el **saludo inicial y cuando hablas**, tanto si haces la pregunta como si respondes a alguien. En esos momentos, **arrastra el video** de la persona con la que estás hablando lo más cerca de la cámara, trata de tener una mirada amplia, **no focal**, incrementa la percepción de contacto visual.

¿Sabes lo que miras más durante una reunión online?

Tu cara, con el agravante de que cuando estás mirando a la pantalla para verte pierdes el contacto visual con los demás, una solución es **ocultar la vista propia**, es un descanso, pruébalo.



4- La cara lo dice todo

La cara expresa lo que tienes en la cabeza, es el canal de comunicación que transmite más **información emocional**, en videoconferencia es aún más relevante porque apenas vemos el resto del cuerpo. En consecuencia, la cara que pones tiene un **impacto alto** en como te perciben y te entienden los demás.

En general, cuando hablamos somos conscientes de la cara que ponemos, en cambio, cuando escuchamos no tanto y origina malos entendidos. Muchas personas cuando escuchan, fruncen el ceño o aprietan los labios, tienen una expresión muy parecida a la cara de enfadado aunque no lo estén. El problema se produce cuando los demás interpretan que algo te ha molestado y no es cierto, es tu **expresión escuchando**. En estos casos, conviene ser consciente del impacto comunicativo negativo que tiene la expresión y suavizar la expresión.

Si tu interés por dialogar con los demás es genuino, tu rostro lo reflejará con **gestos de de atención e interacción**: sonreír,



*Reunión de crisis del G7 por la Retirada de Afganistán en agosto 2021. Las caras de los líderes del G7 **expresan enfado y decepción**, un estado de ánimo acorde con el motivo de la reunión. Charles Michel, presidente del consejo europeo, tiene una expresión facial de enfado de libro: el ceño fruncido, los labios apretados, tensión en la mandíbula, el cuerpo adelantado, solo le falta resoplar.*

asentir con la cabeza, elevar las cejas, ladear la cabeza, transmiten interés en escuchar y dialogar.

Sonreír en los momentos oportunos tiene ventajas, genera rapport y reciprocidad. Además, la sonrisa **cambia la resonancia de la voz** en la cavidad nasal, la hace más cálida, segura y envolvente.



Haz una prueba, grábate la voz con el móvil diciendo la misma frase, la primera vez sin sonreír y la segunda sonriendo ¿oyes la diferencia? ¿qué voz prefieres?



5 -Como ponerte para hablar mejor

Como te pones es relevante por tres motivos:

- La impresión que causas
- Favorecer la respiración (imprescindible para hablar bien)
- La correlación entre postura y estado de ánimo

La postura que comunica **seguridad y confianza**, es erguida, de frente a la cámara, la postura es amplia, ocupando espacio, la cabeza recta, sin apoyar el torso en la silla, los pies firmes en el suelo, sin cruzarlos (aunque no se ven, es necesario para estar recto)

La investigación demuestra que estar sentado con el torso amplio, un poco **inclinado hacia delante** activa las áreas cerebrales que te hacen sentir energía y motivación, además, respiras mejor, entra más aire en cada inspiración y en consecuencia la voz se proyecta con mas volumen y claridad.

Por el contrario, estar encorvado, con los hombros caídos, hundido en la silla, cualquier posición encogida durante más de 2 minutos, nos hace sentir mal y es lo que transmites a los demás, hay que evitarlo.



Give it a try. Nonverbally behave your way into a confident presence.



Posiciones de poder El lenguaje corporal afecta a nuestro estado de ánimo, las posturas abiertas que amplían el tamaño del cuerpo, ocupan más espacio, nos hacen sentir más seguros y aumentan la confianza en uno mismo. Son suficientes 2 minutos para sentirlo, pruébalo antes de una reunión.

Los movimientos repetitivos, sin sentido, distraen y transmiten **nerviosismo**, si la silla es de ruedas y tienes el hábito de moverla constantemente, fija las ruedas, es un balanceo equivalente a cuando estás de pie y vas cambiando el peso de una pierna a otra continuamente, lo hacemos para liberar tensión, se les llama gestos de auto-consuelo.



6- Que hacer con las manos para comunicar

Mueve las manos con naturalidad, igual que en una reunión presencial. Los gestos de las manos están coordinados con el habla, cuando las inmovilizas **bloqueas el pensamiento, hablas peor**, es un hecho demostrado, por si no fuese poco, cuando bloqueas las manos se dispara el movimiento de otras partes del cuerpo, mueves la cabeza de manera exagerada o te balanceas en la silla.

Los estudios muestran que las personas que gesticulan con las manos son percibidas como más **cálidas, agradables y enérgicas** en comparación con aquellas que permanecen quietas o tienen gestos de manos robóticas. El impacto comunicativo es positivo.

Las manos **apoyan el mensaje verbal y** hacen que se entienda mejor, evita tener objetos en las manos, bolis, el teléfono, **déjalas libres** para que cumplan su función.

El **gesto ilustrativo** más sencillo y básico es el numérico. Cada vez que digas un número, haz el gesto correspondiente; consigues que sea más fácil de recordar al tiempo que agrega calidez a tu lenguaje corporal.







En tu próxima reunión, haz una prueba, di verbalmente "tenemos tres puntos clave a resolver al tiempo que con la mano muestras 5 dedos" inmediatamente te preguntarán si 3 o 5, nuestro cerebro identifica rápido la incongruencia porque no entiende la información.



COMPRAR LIBRO



A través del **coaching individual** y la **formación a medida**, te ayudo a:


-  Hablar en público con claridad, confianza y convicción
-  Comunicar en vídeo con naturalidad y presencia ejecutiva.
-  Comprender y entrenar tu comunicación no verbal para generar más impacto.
-  Reforzar tu marca personal y tu liderazgo visible.

¿Te interesa trabajar conmigo?

Escríbeme y concertamos una llamada para valorar tus objetivos y proponerte un plan personalizado.

 Email: cp@catalinapons.com

 Web: www.catalinapons.com

 WhatsApp: +34 649 87 60 68



Cualquier forma de explotación de esta obra, en especial su reproducción, distribución, comunicación pública o transformación, solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesita fotocopiar, escanear, distribuir o poner a disposición algún fragmento de esta obra (www.cedro.org; 91 702 19 70 / 93 272 04 45).