

LLENGUATGE CORPORAL i DISCURS DAVANT LA CÀMERA: COM COMUNICAR-SE ALS MITJANS VIRTUALS



El llenguatge corporal: aliat o enemic

El llenguatge corporal té una gran importància per a la eficàcia d'una bona comunicació. Està totalment connectat a l'inconscient. El que passa és que normalment no som conscients de què estem comunicant amb el nostre cos, el nostre rostre i els nostres gestos.

Conèixer com ens movem i decidir si ho estem fent de manera que ens beneficia és important per esdevenir comunicadors/es.

Les persones que els envolten, sigui al nostre costat o a l'altra banda de la pantalla d'un mòbil o d'un ordinador o tauleta, sabran si mentim, si som convincents, si creiem el que diem o si confiem en nosaltres mateixos.

Si sabem reconèixer i fer servir el nostre llenguatge no verbal reforçarà la nostra marca personal i el nostre missatge. Si no el fem conscient i ni li prestem atenció, podríem estar boicotejant la nostra capacitat de comunicar-nos sense saber-ho.

Una bona manera de saber què estem comunicant és preparar un discurs o una improvisació i enregistrar-nos. Sovint ens fa sentir rebuig però és la millor manera de veure com ens movem i descobrir què estem comunicant.

El llenguatge inconscient : una vida en 7 segons

Tenim 7 segons per captar l'atenció de qui ens mira i donar una bona impressió.

Tots som experts en llenguatge corporal, és la manera de sobreviure.

Quan ens trobem amb una altra persona, el nostre cervell tarda 7 segons en decidir si ens podem confiar o no. És el mateix que tardava quan érem homes i dones primitius i vivíem a les caveres. En poc temps havíem de decidir si aquell desconegut davant nostre era un aliat o podríem acabar sent el seu sopar.

El sistema que fem servir per prendre aquesta ràpida decisió no ha canviat en tot aquest temps. El llenguatge no verbal és una font de coneixement innata que ens ajuda a fer-nos una idea de davant de qui estem. Això ens porta a ser conscients d'una tema important, tenint en compte el que ara ja sabem, queda clar que les persones que ens estan mirant i escoltant, a través del nostre llenguatge corporal, saben què pensem i sentim. Com a mínim descobreixen si el que diem, pensem i sentim és coherent. Els hi hem dit amb la manera de caminar, amb la mirada, amb les mans, amb la posició del cos...

Saben si tenim por, si estem tristos, si confiem amb nosaltres mateixos. Hem de deixar clar que treballar el llenguatge corporal no és una exercici destinat a fingir, ens el contrari. Es tracta de descobrir les nostres incongruències i corregir-les si cal. Es tracta d'obrir la ment i adonar-nos que hi ha tot un camí de comunicació inconscient que no hem explorat encara. Adonar-nos que quan parlem amb altres, encara que no vulguem, en estem mostrant del tot internament i aprofitar-ho. I, per què no, ser conscients que les nostres creences i manera de veure la vida no solament influeixen en com ens veiem a nosaltres mateixos sinó també com veiem els altres.

El llenguatge corporal té fil directe amb el que sentim i és molt difícil de falsejar, fins i tot als més estudiosos del tema els costaria perquè sempre hi ha algun microgest que s'escaparia dels control. Per això, el més important és ser conscient, fer un treball d'autoconeixement i obrir la ment per comunicar-nos sense prejudicis i des de la honestedat.



Teoria bàsica del llenguatge no verbal i el llenguatge paraverbal

La coherència

Hi ha molts petits gestos que ens delaten quan estem dient una cosa i pensant-ne un altre. De fet, aquests gestos es diuen «delators» i les persones que ens escolten i observen no els perceben conscientment en moltes ocasions, però el seu subconscient els capta. La incongruència que demostrem encara que no sigui perquè mentim els fa desconfiar. És com quan sabem que nos ens podem refiar d'algú i no sabem explicar per què o pensem que algú ens menteix i no sabríem dir la raó del nostre judici.

El pes del llenguatge corporal i el paraverbal (en to, la intensitat...) és molt alt en cada acte comunicatiu.

Quan parlem ens esforcem molt en tenir cura de les paraules que fem servir, cosa que està molt bé perquè és molt important trobar els mots adequats. El que passa és que no som conscients de fins a quin punt són importants els moviments del nostre cos quan ho fem i el to i cadència amb que usem les paraules.

Hem de saber que de tot allò que comuniquem, el que arriba al receptor final té a veure un 55% el llenguatge corporal, un 38% el llenguatge paraverbal i un 7% el missatge.

Fixa't que les paraules només impacten en un 7% en la percepció de la nostra audiència.

La raó és que el to i la gestualitat es capten de manera inconscient. A més, hem de tenir en compte que aquesta norma es basa en casos en que hi ha coherència entre el que diu el cos i diu el nostre missatge, quan hi ha incoherència i el públic ho pot percebre, la importància del llenguatge corporal passa al 93% i les persones ja ni tan sols ens escolten.

El públic que ens veu no sabrà dir per què no et creu o no els hi generes confiança, perquè el mecanisme de detecció de la mentida no és conscient, però no tindran cap dubte de que no estàs d'acord amb el que dius o no ets sincer/a.

Per exemple, et detectaran de manera inconscient perquè no les mires als ulls o sembles nerviós i això els farà pensar que amagues alguna cosa. Encara que no sigui cert i el que et passa és que et sents insegur/a.

La mirada

El contacte visual és el que fa que posem en marxa la conversa. És el punt de partida per començar a parlar, una mena de permís no explícit de l'altra persona conforme hi ha interès a la conversa. Per això, en la comunicació no verbal, quan algú eludeix la mirada o l'esquiva, en certa manera, ens diu que no té interès a parlar amb nosaltres ni vol contacte de cap tipus. En el nostre inconscient això significa que ens menysprea, no els valora o no li interessa què sentim i pensem.

Desviar la mirada és un senyal de rebuig i així ho interpretem. Significa que no ens importa, com si no el coneguéssim i no volguéssim cap relació.

La mirada inicia el contacte i quan s'acaba, es desvia per deixar clar a l'altra persona que el temps d'interacció ha acabat. Els ulls de l'altra són una mena de canal obert per al conversa.

Cal mantenir la mirada per mostrar confiança i honestedat.

Un bon comunicador dialoga amb la seva audiència i la interpel·la. Ho fa amb la seva gestualitat, però sobretot amb els ulls i la intencionalitat de la mirada. Quan mirem a

cadascuna de les persones que ens escolten, en certa manera estem trencant la monotonia del discurs i els «obliguem» a mantenir l'atenció perquè és una manera de preguntar de manera encoberta i animar a participar. En el món online, mirem la càmera, sigui com accessori o la del mòbil o l'ordinador. Hem de tenir clar que la càmera és la nostra audiència. Per ajudar-nos a mantenir l'atenció de qui ens escolta i mira, hem d'estar atents als comentaris que ens fan, incentivar perquè ens facin preguntes, citar-los i agrair-los la seva interacció. És una manera de suplir la no presencialitat.

I no podem oblidar la gestualitat del rostre i sobretot de les mans.

La persona que s'adreça al públic ha de gestionar la situació totalment, el missatge, el llenguatge corporal que fa servir (fins a on es veu amb la càmera i fins o no perquè la posició del cos també es nota encara que no sigui visible i transmet informació) i el temps que dedica a la seva exposició.

Hem de tenir en compte que sempre estem comunicant, sempre. Quan callem també comuniquem. Quan no ens movem també comuniquem.

Mira a tot el teu auditori, sigui virtual o real.

De vegades, ens costa mirar a les persones als ulls, però quan ho fem, aportem molt valor i molta informació sobre nosaltres i sobre el que estem exposant. La mirada és l'element que mostrarà realment a la nostra audiència que ens creiem el que diem. Per això, encara que estiguem davant d'una càmera de telèfon mòbil, una càmera digital o de l'ordinador hem de recordar que a l'altra banda hi ha persones que ens veuen i estan interessades en el que hem d'explicar.

La mirada en una conversa posa en marxa en diàleg i convida a parlar i escoltar.

Quan mirem a una persona als ulls li estem dient que ens interessa i ens importa, és una acte de reconeixement.

Quan fem un discurs presencial, sigui una conferència o una formació, hem de parlar a tothom. Qualsevol persona que és a la sala ha de tenir la sensació que ens adrecem a ella personalment i concretament. Per això hem de mirar en general i, de tant en tant, fer mirades concretes. Mira al fons i les primeres fileres.

Es el que es diu mirada amb efecte far, passant els ulls per tot el públic sense oblidar cap sector de dreta a esquerra i a l'inrevés. En l'àmbit online hem de donar la mateixa

sensació, per això és important no dependre d'un paper o pantalla d'on llegim per no perdre naturalitat.

La postura de poder

El nostre cos parla, mostra una versió nostra als altres. Saps què comunica ara? Si ho ignores podries estar donant al món i a les persones amb qui et connectes una versió de tu que et boicoteja i donant una imatge de persona que no creu en ella mateixa perquè estàs una mica nerviós/a. Vols ser el teu enemic o el teu aliat?

Per saber-ho, és important que comencis a fer enregistrar falsos directes i comencis a analitzar-te punt per punt.

Per mostrar confiança i seguretat has de sentir-te segur/a i confiat/da. Has de treballar les teves emocions abans de fer una intervenció perquè no et juguin en contra i alhora treballar una postura que transmeti aquesta fermesa que vols fer arribar.

Més endavant, parlarem de com superar la por escènica i els nervis abans d'un directe, ara però ens centrarem en la postura bàsica per comunicar, sigui estat dempeus o asseguts.

Es tracta d'una postura que transmet seguretat no solament perquè fer-la servir demostra que confies i et sents segur de tu mateix sinó perquè quan la fas servir també et fa sentir confiat i segur. És el que es coneix com a postura de poder. És important que sàpigues que quan modifiques el teu llenguatge corporal, modifiques el teu estat d'ànim també. De fet, aquesta és una tècnica que es fa servir en algunes teràpies per treballar les emocions.

La verticalitat és una manera de sentir-se poderós i notar que controles la situació. Encara que totes aquestes posicions corporals són una orientació, no ens hi hem d'obsessionar i sempre hem d'estar còmodes i relaxats. Els canvis són un entrenament i els hem d'anar implementant poc a poc i sense forçar res. Cada persona comunica des d'un punt diferent i sobretot és important ser autèntic i tenir present què hem de dir i a qui i no pas estar pensant en quina postura fem servir per comunicar. Per això és molt important entrenar-se i incorporar les noves postures, dins una mesura, al nostre dia a dia.

Hi ha grans comunicadors i comunicadores que no tenen massa en compte les normes i arriben molt bé la seva audiència perquè confien i saben quin és el seu propòsit quan comuniquen i no fingeixen. La coherència els hi dona més força comunicativa y capacitat que no pas una postura forçada i premeditada que encara no han après amb el treball del dia a dia.

Per aquest motiu has d'analitzar de tot el que estem explicant en aquest curs el que més s'ajusta a tu i t'ajuda. Res del que implementis per millorar la teva comunicació pot ser un obstacle. La honestat amb un mateix és important sempre i es transmet quan estem comunicant sempre.

La postura bàsica per comunicar i moure's amb seguretat té quatre característiques bàsiques :

Verticalitat : Estar dempeus no garanteix la verticalitat. No vol dir estar dret. Moltes persones estan dempeus, però no estan en una posició vertical. Potser tenen les espatlles caigudes o cap endavant o enrere com si carreguessin una motxilla. Per mantenir una posició vertical real i que sigui percebuda així, ens hem d'imaginar que estem units al sostre per un fil invisible des de la part superior del cap i visualitzar com l'espina dorsal s'estira i es col·loca correctament tot el cos. La barbata queda en paral·lel al terra.

Obertura : La seguretat i la voluntat de relació es transmeten també a través de l'obertura del cos. Això afecta de manera molt visible a la zona del tronc. El pit obert, les espatlles relaxades, el cap en posició vertical neutra. Si estàs en posició de repòs, les mans han de penjar al costat de les cuixes semiobertes, sense forçar res. Quan parlem, les mans se situen a l'alçada de l'estómac i es mostren les palmes cap amunt com a evidència de «d'anar en so de pau» i estar disposats a donar i rebre. Si posem les mans més amunt, a l'alçada del coll o la cara, pot donar la sensació d'agressivitat, depenent sempre de la gestualitat global de la persona. Si som asseguts, podem mantenir la mateix postura tenint en compte que els peus reposin al terra i no fem moviments amb ells perquè es notarien encara que no es vegin en el plànol.

Simetria : Hi ha una mena d'eix imaginari que divideix el teu cos verticalment. Busca la simetria entre les dues parts. La simetria transmet equilibri i reforça la sensació d'estabilitat, seguretat y harmonia tant física com emocional. Recorda que la ment desxifra aquests missatges en relació a la informació que té emmagatzemada al subconscient, que és com una mena de disc dur. Les coses simètriques es consideren belles, ordenades, controlades i suggereixen equilibri i fiabilitat.

Estabilitat : Quan algú ens inspira confiança és perquè percebem estabilitat en ell o ella. Ens fa sentir segurs com un arbre. En el cos humà busquem també una posició que transmeti aquesta sensació d'estar còmodes i sentir-nos forts, encara que bufi el vent o ens empenyin, perquè no caiem. Ens adaptem elàsticament i tornem a la nostra posició inicial, com un saltamartí.

Amb els peus en paral·lel, lleugerament separats, fermament recolzats al terra. Els braços, als costats amb les mans semiobertes, mostrant verticalitat, simetria i obertura.



La importància de la gestió emocional en el llenguatge no verbal

Com funciona el nostre cervell

El nostre cervell no està dissenyat per a fer-nos feliços sinó perquè puguem sobreviure. La manera que ho aconsegueix és explicant-nos històries i fent-nos arribar pensaments tràgics perquè ens protegem i els preparam per viure en un entorn hostil. Vol que ens passem el dia alerta i per aconseguir-ho ens explica sempre la pitjor versió possible. A aquest fet, li afegim les creences limitants que portem emmagatzemades al subconscient i

la nostra vida, si no gestionem bé les nostres emocions, es converteix en un laberint de pors que ens impedeixen tirar endavant i dur a terme els reptes que els proposem.

El cervell no veu la realitat directament, la construeix. És un intèrpret del que passa a cada moment, tant fora nostre com dins. Per això, les històries que ens explica no estan basades en la realitat sinó en la seva interpretació de la realitat.

De tot plegat no ens en donem compte perquè passa de manera automàtica, inconscient i molt ràpida. Hi ha pensaments dels que ni tan sols som conscients i decisions que prenem en base a aquests pensaments, que estan subjectes a les nostres creences, que ni tan sols sabem que hem pres. És el que s'anomena pilot automàtic.

Cada dia prenem una mitjana de 35.000 decisions, el 99,7 % d'aquestes són inconscients. T'adones de la importància de reconèixer les teves creences limitants per saber quines decisions estàs prenent? Veus com és de necessari fer conscients aquests pensaments inconscients?

La història sobre el que passa que ens explica a cada moment el nostre cervell és una història basa en la nostra vida i experiències anteriors, l'ambient i l'educació que hem rebut.

Es tracta d'informació basada en conclusions, no sempre encertades, a partir de situacions viscudes. De fet, la història que ens explica en tot moment el nostre cervell té a veure més amb nosaltres mateixos que no pas amb la realitat.

Cada petita història de la nostra vida, especialment a la nostra infantesa, desemboca en una idea particular sobre com som, com són els altres i com és el món. A partir d'aquí donem per bones aquestes idees i configurem les nostres creences. Totes aquestes versions estan completament esbiaixades. Per tant aquestes creences esbiaixades poden limitar-nos en molts sentits perquè són una versió concreta de la veritat que si donem per cert, tot i no ser-ho, no ens permet obrir-nos a d'altres versions de la realitat. Una manera de fer-ho és fer-conscients les nostres creences per poder decidir si són vàlides per nosaltres encara o no.

Les creences actuen com una mena de filtre, es com si portéssim unes gafes posades que ens fan veure la realitat d'un color a una forma concreta. De manera que quan mirem una cosa, a una persona o una situació, sempre, sempre la veiem a través de diversos filtres.

D'aquesta manera, si som conscients, podem descobrir algunes de les nostres creences per saber si ens perjudiquen o beneficien, si ens estem impulsant o boicotejant amb elles.

Una manera de saber quines són aquestes creences és descobrir les nostres emocions i estar atents/es per trobar quins pensaments amaguen i quines creences porten al darrere.

Vol dir tot això que tot és responsabilitat nostra? No del tot, però sí que som responsables en part. Tot i que la manera en que ens sentim és un producte de la interacció entre el que passa i com ho interpretem.

Una vegada activada l'emoció, ens porta a actuar d'una manera determinada. Aquest comportament pot ser raonat o automàtic, és a dir, una reacció sense pensar o producte d'una decisió meditada per la raó. El comportament que duem a terme si no es meditat, és a dir, que és una resposta immediata a la emoció que sentim, reforça la versió interna que tenim de la realitat, sigui veritat o no.



El llenguatge paraverbal

Podem dir les mateixes paraules usant un to diferent i el que estem dient canviarà totalment de sentit.

El to que triem per dir les coses és molt important perquè també transmet informació, el nostre estat d'ànim i el grau de veracitat del que diem.

La cadència que fem servir quan parlem dona força a les nostres paraules i reforça el missatge.

Una de les maneres de fugir del to monòton, potser la més important i bàsica, és tenir clar què diem. Sembla un obvietat però moltes persones parlen sense saber què diuen ni donar sentit a les seves paraules. Si no pensem el que diem, la nostra entonació sempre sonarà falsa. Es tracta de no dedicar-nos a repetir paraules sinó estar presents i pensar en tot moment en el que estem dient. La improvisació ho fa més fàcil, tot i que al principi és complicada, però ens permet una naturalitat que anar seguint un text pautat no té. Per això és important tenir un bon guió del que volem dir, dominar el tema i després deixar-nos anar una mica.

És important també marcar els silencis. Un silenci ens avisa que allò que escoltem és important. Si és abans del que hem de dir ens avisa que les paraules que sentirem en breu han de ser escoltades. Si és després ens indica que el que acabem de sentir fa necessari un moment de calma per a ser reflexionat. El silenci dona força, expressivitat i autoritat al que diem.

Hem d'aprendre a parlar i aprendre a callar també. Ambdues coses són igualment importants per a un bon discurs.

Un altre punt important és mantenir la cadència al final de les frases. Sovint comencen les frases amb empenta i cap el final fem que decaigui aquesta força. Fer que el final de cada frase sigui rotund ressalta el contingut i li dona consistència, a més de transmetre seguretat i confiança en nosaltres mateixos i en el que diem.

La gestualitat dels bons comunicadors/es

El nostre cos parla en general, però si hi ha alguna part que transmet més informació és nostre rostre.

La nostra cara és el principal emissor d'informació emocional. Mirant el rostre de les persones ens podem fer una idea (de vegades falsa) de la seva actitud i la seva manera de ser, així com del seu estat d'ànim. La nostra cara explica la nostra identitat i la nostra història.

El nostre potencial de seducció es juga a la mirada. En una trobada presencial és més fàcil fer-lo servir, en un directe a les xarxes o en un esdeveniment on hi ha molta gent és més complicat, però hem de tenir clar que la càmera és totes i cadascuna de les persones que són a l'altra banda i els hem de mirar com si els tinguessin davant i seduir de la mateixa manera. És sobretot a la cara on més ens delatarem si mentim o no acabem d'estar d'acord amb tot el que diem. Si que és cert que la posició del cos, les mans i els peus parla de què pensem i sentim, però la cara és on més s'expressa l'acord o el desacord entre el missatge i el llenguatge corporal. A més és on més focalitzen la mirada les persones que ens escolten perquè hi veuen reflectit tot el que pensem.

Totes les emocions bàsiques es mostren al nostre rostre, independentment de la nostra cultura o lloc de procedència.

La tristesa, la ira, la por, el fàstic, l'alegria.

La zona dels ulls és on més ens delatem, tot i que la boca i les seves expressions també mostren què sentim.

Vivim en un societat que molt sovint ens obliga a reprimir les emocions i associa el fet de ser professionals i rigorosos a controlar les emocions i la seva manifestació. El problema és que cada cop aquest concepte es va canviant i es parla del lideratge emocional. I es valora la empatia i la capacitat de fer servir les emocions per liderar les nostres vides i projectes professionals. La intel·ligència emocional és una eina vital per comunicar i ens convida a sentir i gestionar emocions i no pas a reprimir-les.

Un dels punts bàsics de la comunicació empàtica és ser capaços de posar-nos a la pell de l'altra i comprendre les seves emocions, a través de les anomenades «neurones mirall». Per fer-ho hem de sentir i gestionar les emocions pròpies per poder entendre les emocions alienes.

El nostre rostre a més acumula molta tensió. Per això és important intentar relaxar-nos abans de comunicar. No es tracta solament per saber què diem i tenir clar el missatge perquè no ens traeixin els nervis sinó perquè la nostra cara no transmeti cansament o emocions que no tenen a veure amb el que estem explicant i que puguin confondre.

Alguns gestos podrien delatar estats d'ànim que no tenen a veure amb la nostra feina i sabotejar el nostre discurs.

Hi ha tot un seguits de gests que es poden eliminar sense que afecti a la comunicació i que seria bo fer-ho perquè poden ser un obstacle. Donen un informació que no cal transmetre i que qui ens veu podria entendre que té a veure amb l'activitat que desenvolupem en aquell moment quan no és així. Són evidentment inconscients, però si ens enregistrem ens podem donar compte que els fem i a poc a poc intentar corregir-los.

Normalment transmeten incomoditat, nervis o manca de confiança. La majoria es concentren en el cap, la cara, el coll i l'escot. No tenen a veure amb que mentim o no estiguem conformes amb el que diem sinó amb nosaltres mateixos però qui ens veu pot interpretar que estem falsejant la realitat.

Gratar-se el cap, el coll, el nas

Tocar-se el nas repetidament

Tocar-se i gratar-se les orelles (sembla mentida, però hi ha gent que ho fa mentre parla de manera inconscient).

Fregar-se l'escot

Tapar-se la boca

Posar-se un dit al damunt dels llavis

Treure's i posar-se les ulleres reiteradament

Tocar-se el clatell

Pentinar-se el cabell amb els dits

Posar-se el cabell rere les orelles

Mossegar-se les ungles o tocar-se els dits

Gratar-se els braços o les cames

Donar voltes a un anell

Tenir un bolígraf o qualsevol objecte a les mans i moure'l i jugar amb ell

Tocar el rellotge o el mòbil sense objectiu (amb algun objectiu tampoc no queda massa bé perquè vol dir que no estem atents)

Tots aquests gestos, a banda de mostrar-nos nerviosos, poc atents, descentrats i poc confiats, distreuen molt a qui ens veu i escolta. Obliga a qui ens veu a posar atenció al que fem i no fixar-se en el què diem.



El somriure, màrqueting gratuït

És una de les eines més poderoses que tenim. Retalla distàncies entre persones, fins i tot, rere la pantalla de l'ordinador o el telèfon mòbil.

Podríem dir que un somriure autèntic és una eina de connexió poderosa que ens pot portar a l'èxit en la comunicació. Retalla distàncies i convida a la col·laboració.

I també que un somriure fals és una eina de desconnexió poderosa que ens pot portar al fracàs en la comunicació.

Una persona que somriu dona una imatge positiva i poc conflictiva, cosa que sempre agrada a qui l'està escoltant.

Una de les característiques més evidents d'un somriure fals és la asimetria. Els estudis psicològics afirmen que l'hemisferi cerebral dret controla les emocions i les expressions facials (tot i que aquesta afirmació té molts matisos). Això es tradueix en el fet que la part esquerra de la cara pot somriure amb més facilitat. Això passa perquè la part esquerra de la cara és controlada per l'hemisferi dret i a l'inrevés. En moltes ocasions, els somriures falsos mostren asimetria ja que la part esquerra del rostre té més fàcil fingir que el costat dret. Per això, si no podem somriure de manera natural, és millor no forçar.

Un altre aspecte a tenir en compte són els ulls. Quan somrius, a la cara s'activen dotze músculs, més alguns a l'abdomen. La majoria de la musculatura de la cara que es posa en marxa quan somriem és al voltant dels ulls. Per això, en realitat, els entesos diuen que somriem amb els ulls. El múscle que està al voltant de les òrbites dels ulls es mou de manera involuntària quan el somriure és genuí, mentre que el múscle zigomàtic, situat a tots dos costats de les galtes, pot fer-ho tant de manera involuntària com voluntària i per tant pot fingir un somriure. Si només somriem amb els llavis i no amb els ulls, sembla que no ho acabem de fer del tot. Una bona manera de saber si transmetem amb el nostre somriure és tapar-nos la boca quan ho fem i veure què diuen els nostres ulls.

Per això, en època de mascaretes, és fàcil saber si somrius de veritat perquè la somriure real es nota als ulls, als plecs del voltant i a la lluentor de les pupil·les que s'activa amb el gest. Un bon treball a dur a terme és fer l'exercici de buscar en el nostre passat un moment agradable que ens faci somriure i assajar un somriure amb els ulls, sense intentar amb la boca, perquè ens donarà una calidesa quan parlem en el to de veu i la mirada que ens farà molt propers.

Quan fem un directe, estaria bé tenir en compte que mostrar les dents si no estem acostumats o no ens surt natural, transmetrà la idea que el nostre somriure és forçat.

També estaria bé evitar somriures ràpids tipus llampec, perquè semblen oportunistes i falsos. Els somriures de veritat duren uns quants segons.

Hem de tenir clar que el somriure és contagiós i fa que les persones que ens veuen, encara que a molta distància i a través de pantalla, se sentin reconfortades.

El llenguatge de les mans

El llenguatge corporal no solament depèn d'uns codis establerts als quals la majoria de persones responen, té molt a veure amb la personalitat de cadascú.

No hi ha dogmes ni res prohibit. El que en una persona pot semblar-nos excessiu, en una altra ens pots semblar adequat, sobretot si la coneixem. Segurament citarem alguns gestos que no són del tot «positius» en públic i et vindran al cap moltes persones que els fan i es dediquen a la comunicació. Alguns comunicadors i comunicadores consagrats. Això farà que et preguntis si són o no recomanables, la resposta que depèn de cada cas. Hi ha persones que poden moure'ns per un escenari ràpidament i no passa res, tot i que no es recomana que es faci perquè distreu el públic i fa que no atengui el que diem. Hi ha qui no solament pot tenir alguna cosa a la mà quan parla (com ja hem explicat no és recomanable) i ho pot convertir en part de la seva marca personal.

En un terreny on passa molt és el de la veu. Hi ha veus molt agradables amb una molt bona dicció i un llenguatge paraverbal molt ben usat. I també hi ha persones que es dediquen a la comunicació amb veus que no són tan agradables d'entrada però que ens hi donen una personalitat i una força que fa que sigui una de les seves senyes d'identitat.

Al final, compta molt la confiança en un mateix i en el que fa i la capacitat de convertir l'adversitat en oportunitat.

La confiança és la base de la comunicació efectiva. Quan ens coneixem bé a nosaltres mateixos, debilitats i fortaleces, podem treballar internament per superar els nostres límits.

Pel que fa a les mans, el més recomanable per començar és mantenir-les a l'alçada de l'estómac amb els palmes obertes, mostrant que no amaguem res. Dona una imatge d'obertura, de indefensió i bona voluntat (és la manera en que el llenguatge corporal diu «vinc en so de pau»). Si pugem els mans més amunt, a la zona del coll o el cap dependent del nostre to de veu podem semblar agressius. Convé saber-ho per si en algun moment estem fent alguna ficció i volem donar més èmfasi, però habitualment, qui ens vegi pot considerar que estem contrariats o empipats o veurà en nosaltres certa agressivitat. Seria l'equivalent del crit en llenguatge corporal.

Hem d'evitar assenyalar amb el dit a persones, només usar-ho per assenyalar coses concretes. Per exemple, si volem parlar d'algun objecte i el tenim sobre la taula ho podem fer.

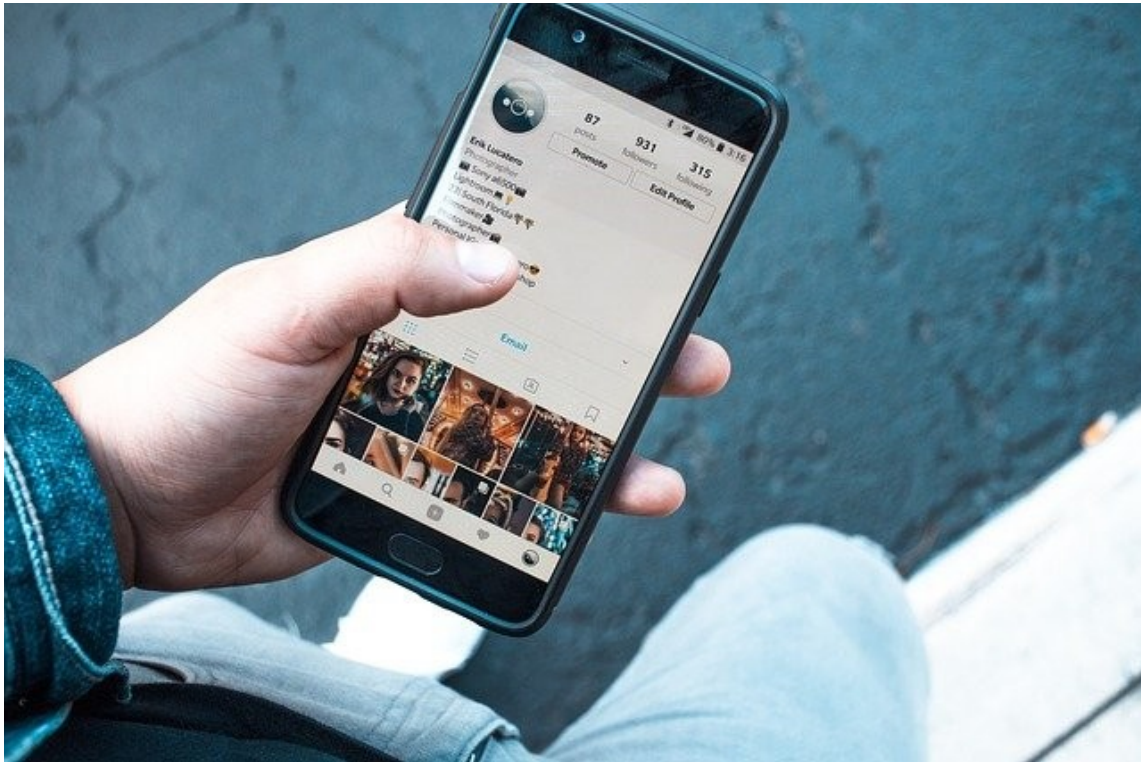
No es recomana moure les mans ni subjectar res que pugui distreure l'atenció a no ser que vulguem que qui ens mira presti atenció a allò que subjectem. És a dir, no es recomana tenir un bolígraf a les mans per parlar (algunes persones ho fan perquè senten que els dona confiança) a no ser que vulguem parlar del bolígraf en qüestió. Qualsevol element que introduïm desviarà l'atenció cap a ell de qui ens veu i escolta.

Els peus, els grans oblidats

Oblidem els peus i són importants. De vegades amb la seva posició i moviment poden indicar que volem fugir d'on som, que estem apunt de marxar o que estem molt nerviosos.

Tant si surten al plànol del nostre directe o no, és important «tocar de peus a terra» en tots els sentits. Això ens donarà força i arrelament, sensació de seguretat.

Com comunicar amb eficàcia a les xarxes socials



El llenguatge de les xarxes socials és el llenguatge de la immediatesa i la agilitat. El nostre discurs ha de ser fàcil i entenedor sense perdre rigor. Ha de ser directe, breu i comprensible per al nostre públic, sotmès a molts estímuls i amb capacitat de canviar de xarxa o de compte en pocs segons.

Començarem pel llenguatge no verbal i acabarem en com estructurar el discurs.

Els gestos que ens donen l'èxit i ens ajuden a quedar bé :

-Si estem drets, mantindrem la postura de poder. Si estem asseguts tocarem de peus a terra (en sentit figurat i físic), tot i que si es veuen podem creuar les cames i posar les mans als extrems de la cadira quan no gesticulem amb elles.

-Les mans amb els palmells cap amunt i si hem de parlar les farem servir per posar èmfasi a l'alçada de l'estómac.

Podem ajuntar els dits de mans, que es toquin entre els rovell dels dits i apuntar cap amunt, és un gest que dona molta força al que estem dient. També podem fer-ho entrelaçant els dits com a senyal del calma i comoditat.

Quan fem interacció amb algú, està molt bé inclinar-se lleugerament cap endavant, com si li expliquéssim una confidència. És un gest que molts comunicadors fan també a la càmera per donar proximitat a la seva comunicació i fer sentir qui l'escolta important i especial tot i estar lluny.

Els gestos que ens fan quedar malament :



-Creuar-nos de braços, tot i que no sempre i depèn del context, pot semblar que estem en oposició al que diuen els altres i que posem una mena de barrera.

-Gratar-nos la cara, el clatell, el nas o tocar-nos reiteradament en general el rostre mentre parlem. Dona sensació d' inseguretats. Si ens posem les mans davant de la boca pot suggerir que amaguem alguna cosa, que sentim vergonya i que potser mentim.

-Encorbar-se i encongir-se, minimitzarà la nostra presència davant la càmera.

-Moure's i desplaçar-se ràpidament davant la càmera.

-Agafar objectes que no tinguin a veure amb el que estem explicant.

El discurs d impacte a les xarxes socials

El llenguatge a les xarxes és sempre directe i clar. Un llenguatge plenament periodístic però enfocat a despertar emocions.

El llenguatge emocional no té perquè intentar manipular, senzillament vol connectar amb les persones i fer que el contingut del nostre missatge els hi arribi més fàcilment.

Tips del llenguatge a les xarxes :

-Sigues directe i efectiu, normalment en tres segons les persones que connecten amb nosaltres decideixen si continuen mirant-nos o no

-Explica històries : l'anomenat storytelling sempre capta l'interès. No es tracta de donar només informació sinó de sumar un plus, no podem oferir el mateix que ofereixen els nostres competidors, hem de posar una part de nosaltres. Això ens ajudarà a connectar amb les persones i les seves emocions.

-Capta l'atenció des del principi : Pensa que si només veuen pocs segons de que els hi estàs dient els hi ha de quedar clar, captar l'atenció i ser contundent. Fes servir l'estructura clàssica de notícia amb un titular que capti l'atenció.

- Pots començar amb un enunciat tipus revelació que impacti :

Per exemple : en el que dura aquest vídeo, moriran x espècies animals.

- Amb sentit de l'humor (si en tens, com que no tenim feedback directe de la nostra audiència és difícil de calibrar, però una mica de sentit de l'humor si el tema ho permet i s'escau connecta molt)
- Explicar detalladament de què parlarem i anunciar respostes, solucions i prometre que desvetllarem alguna informació fins ara desconeguda
- Una anècdota o història personal o conte relacionat amb el tema.

- Una frase coneguda d'un personatge destacat que volem demostrar o refutar
- Dades impactants
- Un vídeo o imatge impactant
- Una pregunta retòrica
- Un joc
- Una notícia
- Mostrant un objecte que portem i que mostrem a l'audiència.

El més important és captar l'atenció i mantenir-la proposant preguntes que si estem en directe les persones ens puguin preguntar pel xat o enviar posteriorment.

Oferint informació addicional amb enllaços i recursos gratuïts que generaran engagement amb el nostre públic i el fidelitzaran.

Els recursos gratuïts ens ajudaran a aconseguir visites, subscripcions i a aconseguir que els nostres directes o enregistraments ens transmetin entre persones, sigui perquè els comparteixen en xarxes, per xats o perquè els comenten i fan que pugui el nombre de visites.

Hem de captar l'atenció però no a qualsevol preu. Molts vídeos a les xarxes prometen donar a conèixer continguts o aportar solucions, bé sigui en el seu inici o amb el títol, i després no compleixen. Això és un bon reclam per a un moment, per aconseguir potser certa viralitat amb el nostres vídeos però és deshonest i a la llarga ens passa factura i afecta a la nostra reputació perquè pot suposar que la nostra audiència se senti enganyada i no ens torni a veure mai més i perdrem subscriptors. Seria posar en perill la nostra reputació digital.

És un important un títol atractiu, que capti l'atenció i que expliqui perquè és útil o necessari veure'ns.

El començament sempre té un valor estratègic. Les persones estan fartes de veure sempre el mateix i de la monotonia de continguts. Per això és convenient fugir de tòpics i frases repetides fins a la sacietat que ja han sentit mil vegades.

Un bon final

Diuen els experts que un bon final és capaç d'esborrar un mal principi.

Tot i que hem de recordar que la primera impressió a les xarxes no és com a la vida real, que en actes presencials o conferències les persones ens donen una oportunitat fins el final. Hem de captar l'atenció, mantenir-la i deixar un bon record al final per fidelitzar les persones que ens segueixen. Perquè preguntin quan tornarem a fer un directe o penjar un vídeo, perquè ens enviïn preguntes o ens suggereixin temes, perquè estiguin atents i es subscriuguin i ens posin like.

El final sempre ens ha de deixar ganes de més. Mobilitzar a seguir-nos o fer canvis. Depenent del que decidim fer als nostres canals, hem de deixar deures per fer, fer preguntes perquè les persones continuïn amb la tasca que hem proposat fins que tornem a fer un enregistrament o un directe. Motivar-los actuar o reflexionar sobre el tema, deixar tips per poder fer petits exercicis o canvis, perquè treballin i indaguin.

Hem de deixar «ganes de més» però no tancar en fals, que el final sigui rodó, no donar la sensació que no sabem com acabar. Per això cal ser contundents, que quedi clar que allò és el final, encara que sigui amb una pregunta o un interrogant llançat a la nostra audiència que els permeti reflexionar.

La cadència de les nostres frases ho ha de deixar clar.

Hem de mantenir el ritme i dir alguna frase impactant, amb força, que deixi una imatge impecable de nosaltres. Podem fer servir una frase que resumeixi tot, repetir-ne una de contundent que ja haguem usat o parafrasejar algú conegut adaptant-lo per l'ocasió.

Sobre el missatge

Hi ha sobretot dues coses que hem de tenir sempre presents a l'hora de preparar el nostre contingut.

- **Què volem aconseguir**
- **A qui ens adrecem**

Aquestes dues premisses són molt importants perquè determinen la manera d'explicar-nos, el registre que farem servir per elaborar el nostre guió.

La teva comunicació ha de ser clara i senzilla, breu, concisa, no diguis res que no aporti o ajudi a entendre el que vols comunicar. Els seguidors a les xarxes no són una audiència fidel.

Posa't sempre al lloc de qui vols que t'escolti i pensa en el seus referents, tenint en compte la seva edat i interessos.

Parla al teu ritme (tots en tenim un) però no vulguis córrer per acabar, una errada força comuna que fem habitualment és anar molt ràpid per enllestir la feina, fet que ens porta a atropellar-nos mentre parlem i a passar-ho malament. A més, com ja hem estudiat si tenim ganes d'acabar les transmetrem amb la nostra gestualitat i el públic ho captarà. Intenta sentir-te còmode i gaudir.

A no ser que el teu contingut sigui per a experts, no uses termes molt especialitzats, digues el mateix en paraules comunes i frases senzilles. S'entenen millor.

Explica històries i anècdotes que fan el directe més entenedor i enganxen el públic. A més, generen una connexió emocional amb ell.

Què fer i què no fer en un directe a Youtube/Instagram/Facebook/Twitch

Estructuració de continguts



És molt important tenir les idees clares i una bona manera d'aconseguir-ho és fer servir un mapa mental.

Sembla un mapa de carreteres perquè defineix el nostre itinerari per tenir clar què hem de dir amb els ítems més importants. No té massa paraules ni informació extra, només conceptes per si ens perdem. Idees clau que podem desenvolupar per seguir un ordre lògic.

Ha de ser clar i guionat perquè no doni lloc a errors. El més visual i gràfic possible per donar-nos una idea clau a cada pas del itinerari sense llegir massa i saben què és imprescindible citar. És un mapa que podem tenir imprès o al l'ordinador, al mòbil o la

tauleta i que no solament ens serveix pel dia que fem un directe o enregistrem sinó que és molt útil per estructurar idees, fer pluja d'idees, exposar-les i assajar.

-Ens ofereix una visió general permanent si el fem com cal sense informació supèrflua

-Ens ajuda a focalitzar els continguts de manera fàcilment

-Ens ajuda a gestionar el temps

-Ens ajuda a prioritzar

-Ens ajuda a seguir un ordre lògic i un itinerari establert que podem trencar sense por a perdre'ns si cal per interaccions amb el nostre públic virtual

-Es pot fer servir com a material audiovisual de suport i es pot reutilitzar moltes vegades

La preparació és el 80% de l'èxit

Sempre ens diuen que és important ser naturals i relaxar-nos però quan hi ha nervis és molt complicat. Una bona manera de transmetre confiança i seguretat i estar relaxats és preparar bé la feina. Assajar una i una altra vegada, practicar allò que tan ens costa fins a perdre la por i sobretot llançar-se a viure l'experiència.

Mentalització per fer directes i perdre la por

Sentir por a sortir davant la càmera, sigui a la televisió convencional o a les xarxes és habitual. Els nervis sempre ens acompanyaran fins i tot quan siguem veterans. I està bé que passi perquè són aquests nervis els que ens ajudaran a estar alerta durant el directe o la gravació i que no se'ns passi res. El problema és quan aquests nervis o aquesta por a l'error o a fer suposadament el ridícul ens paralitza i no ens deixa avançar.



Com els podem combatre?

-La respiració com a eina de gestió emocional : Una primera manera és acostumar-nos a fer servir respiracions profundes. És una manera de dir al nostre cervell que no som davant d'un perill real (un animal salvatge per exemple) i que no cal que comenci a inundar el nostre cos amb hormones destinades a fer-nos més àgils per córrer i fugir. Una solució útil en cas del perill citat però que ara només contribuiria a posar-nos més nerviosos. A més, ens permetrà connectar amb la part prefrontal del nostre cervell i estar més atents, ja que en aquesta zona on es generen noves connexions neuronals i, per tant, ens fa estar més creatius i solucionar problemes de manera més eficient.

Establir una rutina de **10 respiracions profundes i lentes abans del directe** i practicar cada dia encara que no emetem ens ajudarà a poder calmar-nos de manera eficaç quan siguem presa dels nervis.

-Conèixer l'enemic : Per combatre l'enemic, l'he de conèixer. Per això és important saber exactament què és el que ens fa por. Fer el ridícul? Equivocar-se? Quedar malament?

I en tot cas, què és fer el ridícul en realitat? Què seria per nosaltres quedar malament o cometre un error?

Per començar hem de fer-nos una important pregunta : Què és el pitjor que ens pot passar? Sembla mentida la resposta no és per tothom la mateixa.

Hi ha qui dona molt importància a quedar com un expert i no tant o explicar-se bé i a l'inrevés. Depèn de les nostres pors i ferides emocionals.

I a més, en tot plegat tenen un paper destacat les nostres creences limitants i l'autoconcepte que tenim de nosaltres mateixos.

Sovint pensem que no podrem fer alguna cosa o fer-la bé perquè ho hem pensat tota la vida arran d'un episodi viscut a la infantesa quan vam generar una creença limitant i no ho he revisat fins ara.

-Preparar-se a consciència : Una bona manera de combatre algunes de les pors és preparar-se bé el contingut i assajar molt els primers cops per controlar el discurs i la posada en escena.

Si estem ben preparats, no solament transmetrem millor el contingut sinó que ens sentirem segurs i legimitats per a fer-ho. I aquesta seguretat ens donarà confiança.

-Treball d'autoconeixement : Per treure el millor d'un mateix és imprescindible saber qui som, què volem i quines eines i capacitats tenim tant internament com externament amb coneixements adquirits.

Si descobrim les nostres capacitats, debilitats i fortaleces com en un DAFO podrem aprendre a fer-les servir per tirar endavant davant moments adversos. Si sabem què se'ns dona bé, tenim clar que ens hi podrem recolzar quan tinguem alguna dificultat en directe.

I alhora podrem aprendre més per millorar els punts més febles que tenim si cal amb formació, a banda d'acceptar-nos i tenir clar que ningú no és perfecte.

-Practicar davant del mirall com en un assaig general, fent exactament el que farem en el directe i així veurem com sorgeixen dubtes, problemes, si fem servir paraules crossa, si el nostre discurs és coherent, com els movem i quins gestos fem usem...

-Visualitzar-nos fent la presentació amb tot tipus de detalls, sentint l'emoció, veient-te com a una persona professional, amb desimboltura i amb el nivell de qualitat que vols oferir. Prepara't molt bé els primers cops, enregistra't i imagina una pel·lícula en la que triomfes. De principi a fi. Està demostrat que allò que assagem al nostre cervell ens capacita a fer-ho millor a la vida real, quants més detalls visualitzis millor perquè ens resulta més realitat i versemblant. Quan fem això, generem noves connexions neuronals i ens capacitem per comunicar millor.

Por escènica i com superar-la

Cal dir que la por escènica és una de les més comunes, comparteix els primers llocs del rànquing del pors juntament amb la por a morir, cosa que ens dona una idea clara de fins a quin punt ens arriba a trasbalsar. Els seus símptomes són diversos però poden anar des de l'ofeg, la tremolor a la veu, la boca seca, la veu rugosa, la rigidesa al cos, el batec accelerat del cor, pressió a l'estómac, sudoració excessiva en general i sobretot a les mans, respiració irregular, ganes de fugir, problemes intestinals i fins i tot desmai...

Un atac d'ansietat per etapes en tota regla. La manera d'arribar a sentir-se còmode davant les càmeres i del públic és practicar fins a perdre la por i gaudir explicant el que hem d'explicar.

Un petit recurs que podem fer servir per perdre la por escènica i està motivats o tranquils és un ancoratge.

Què és un ancoratge?

Es tracta d'una tècnica usada en la Programació Neurolingüística (PNL). Consisteix en la fixació d'un estímul sensorial amb l'estat intern que desitgem tenir. Això ens ajudarà a sentir-nos com necessitem en aquell moment i no deixar-nos portar pels nervis. És una tècnica molt usada i eficaç per superar determinades barreres psicològiques.

És a dir, associem un estat intern, com per exemple motivació, calma, confiança (estats ideals abans d'una directe) a un seguit d'estímuls sensorials que podem tenir a mà i en fem ús quan volem.

És un procés que requereix entrenament i que s'ha de treballar molt abans però ens ajuda molt a superar certes situacions.

Es tracta d'usar una tècnica que fem servir tots habitualment, però molt sovint en negatiu, per posar-la de part nostre. Sovint notem una olor o veiem un gest en alguna persona i recordem algun episodi del passat desagradable que ens va quedar a la memòria (fins i tot pot ser traumàtic) a partir d'un ancoratge sensorial natural i no premeditat.

Primer hem de decidir com ens volem sentir davant el repte que tenim davant nosaltres. Positius, confiats, valents, motivats, tranquils i relaxats... Triem el que creiem que és millor. Si som persones amb força energia potser ens cal més calma i a l'inrevés.

Amb l'ancoratge podràs canviar, si ho entenes, amb un moment el teu estat emocional.

Passes a seguir per fixar un ancoratge :

-Trobar un lloc tranquil i sense interrupcions.

-Trobar un moment del passat en que et sentissis com vols sentir-te ara, confiat/da, guanyadora, triomfal, calmada, orgullós o contenta de tu mateix/a.

-Quan el trobis reviu l'escena amb tots els detalls : colors, temperatura ambient, olors, emocions, persones que van compartir amb tu aquell episodi de la teva vida... Quants més detalls records, millor per l'exercici.

-Mentre ho revius, fes un gest que relacionis amb el moment rememorat o amb una sensació positiva. Tocar-te amb el dit índex o e polse l'altra mà o la cara, tocar el braç, posar la mà al pit. Pensa que el dia del directe hauràs de fer aquest gest abans i potser hi haurà algú davant.

-Mentre revius i fas el gest, digues una frase que et motivi o que signifiqui alguna cosa important per a tu. Pot ser també una cançó que que associïs a una emoció agradable o et faci sentir com vols sentir-te. Pot ser un mantra inventat per a tu, una frase que has

llegit i et va semblar estimulants o que et deia algú quan eres petit. Repeteix diverses vegades.

Si pots afegir un aroma concret, ve sigui perquè aquell dia que rememores el duies com a perfum, perquè l'associes a una emoció positiva o perquè t'agrada, si olores aquell aroma al mateix temps es fixarà més. Les olors tenen una connexió molt important amb l'inconscient, igual que la música. No ha de fer una olor antiga d'aquell moment, pots fer servir una nova i fixar-la a aquell moment i cada cop que sentis aquella olor, et sentiràs de la mateixa manera si t'entrenes bé i fixes l'ancoratge.

Has de fer aquest procés un cop al dia almenys durant tres setmanes i hauràs fixat aquest ancoratge. Si el fas bé, podrà entrar en l'estat d'ànim desitjat només amb la frase, el gest, la cançó o l'aroma. Moltes persones trien un perfum nou i fan l'exercici i se'l posen cada dia per poder sentir-se confiats. No cal que sigui perfum, potser per exemple, olor de canyella, associat a les galetes de la mare i a la sensació d'estar a casa segurs, sans i estalvis.