

# Guía Laboral

Si quieres saber más sobre otros cursos entra en nuestro web  
[www.laboris.net/Static/Recursos/Candidato.aspx](http://www.laboris.net/Static/Recursos/Candidato.aspx)

El gabinete Expressarte imparte un módulo sobre esta temática

## Enfrentar situaciones de conflicto

Cuando un orador tiene frente a él a un público poco colaborativo, no debe desesperar. El empleo de unas técnicas bien aprendidas le permitirá afrontar la situación de un modo totalmente racional, sin dejar que la emoción derive en un enfrentamiento personal

Ara Isabel G. Puado • Mercado de Trabajo

Al actuar como orador ante un público los nervios suelen hacer su aparición. Pero ¿qué ocurre si la persona que está hablando se enfrenta a gestos de aburrimiento, bostezos o la realización disimulada de dibujos en un folio? La primera reacción es la del enfado. Y, a continuación, llegan las recriminaciones que pueden convertirse en un enfrentamiento entre ambas partes que nos desvíe del objetivo inicial de la reunión.

Por difícil que parezca, estas situaciones conflictivas pueden afrontarse de una manera racional. Si tú no controlas tu estado emocional en ese momento, vas a fomentar más conflicto porque vas a contestar con agresividad para defenderte", explica Pascalle Bang-Rouhet, una de las fundadoras de Expressarte. Este gabinete formativo ofrece un módulo para altos directivos y mandos intermedios en el que les enseña a enfrentarse a comportamientos conflictivos y desestabilizantes.

Así, si el orador se enfrenta a una persona irónica o humillante, reaccionará de forma emocional, lo que influirá en su lenguaje tanto verbal como no verbal: mirada huidiza, bajada de voz, tono agresivo, postura corporal defensiva, etc. "Hay que intentar controlar este momento, dejando que el agresor hable para, mientras tanto, tomar el control de nuestra emoción, controlando la respiración y preparando la respuesta con más tranquilidad", sostiene Pascalle.

### Cuerpo y voz

La posición del cuerpo, el nivel de la voz y los gestos serán tres de los puntos clave que habrá que tener más en



cuenta. De ahí que no haya que dejarse desestabilizar por cualquier situación fuera de tono. "El hecho de saber gestionar este tipo de comportamientos permitirá al orador salir de la reunión con más credibilidad".

En el curso impartido por Expressarte, los participantes tendrán que enfrentarse a diferentes situaciones prácticas que reproducen estos comportamientos. Uno de los asistentes hace de orador mientras el resto tratará de desestabilizar al primero. Y todo ello sobre un escenario, ya que este gabinete imparte sus programas en un teatro de Madrid. "Es la situación extrema, ya que ahí se sienten muy expuestos", explica Isabelle Laurent, la otra fundadora de Expressarte.

Mientras que Pascal se centra en la aplicación práctica de las técnicas teatrales, Isabelle se encarga de la gestión del miedo escénico, del nerviosismo. Cuando un orador se enfrenta a un público, se encuentran en "una situación antinatural de co-

municación", afirma Isabelle. "No estás hablando de ti a ti con una o varias personas, no es una comunicación cruzada. Te sientes expuesto y desprotegido". El público no sólo se fija en lo que dice sino, y sobre todo, en cómo lo dice. "El público cree mucho en lo que ve porque la imagen es muy importante".

### Vigilar los gestos

¿Qué ocurre cuando el orador frunce el ceño? ¿Qué transmite preocupación, ira contenida o agresividad? ¿Y si aprieta mucho las mandíbulas? ¿Transmite preocupación o violencia. Y las personas que son muy nerviosas suelen recurrir, de forma inconsciente, a los denominados parásitos: rascarse la nariz, tocarse el cabello, remangarse... de ahí la importancia de tomar conciencia de ellos. Además, es muy importante la respiración, ya que si se altera, "transmites falta de seguridad, no eres capaz de gestionar pausas y mantienes un tono monótono", sostiene Isabelle.

## Algunas soluciones

Hay que empezar por averiguar por qué el auditorio reacciona de una determinada manera

Cuando un orador se siente poco escuchado, tiende a alterar su estado de ánimo y a entrar en una situación de enojo. Que obtendrá una respuesta similar.

Para evitarlo hay que empezar por intentar encontrar una causa a la actitud del público. ¿Por qué bosteza uno de los oyentes? ¿Le aburre lo que se le está contando o es que acaba de ser papá y el bebé le ha dado una mala noche? ¿O ayer regresó tarde de un viaje de trabajo y ha podido dormir poco?

Para no entrar directamente en un enfrentamiento, se puede emplear lo que desde Expressarte denominan una falsa pregunta. Consiste en reformular la última frase que ha dicho el orador pero en forma de pregunta, para invitarle a entrar en el discurso. "Es un método para involucrar rápidamente a esa persona en la reunión".

En el caso de la respiración, si se utiliza de forma consciente permite controlar toda la comunicación.

Según explica Isabelle Laurent, "cuando somos un orador vamos a utilizar la respiración baja, abdominal, que se trabaja en la barra. Es la que utilizan los actores de teatro para controlar sus nervios y potenciar su voz sin esfuerzo".

A lo largo de los dos días en los que se imparte este curso, el enfrentamiento a situaciones prácticas irán acortándose en el tiempo, de forma que, al final, los participantes sean capaces de tomar el control de la situación en pocos segundos, justo antes de iniciar una reunión. "Estas técnicas hay que saber utilizarlas en pocos segundos para tomar el control de la emoción y controlar todos los mensajes de tu cuerpo".

## Otras opciones

La empresa cuenta con una serie de seminarios que muestran todas las técnicas de comunicación

Junto al módulo de comportamientos conflictivos, la compañía de Expressarte imparte otros seminarios que permiten mostrar todas las técnicas de comunicación a través del teatro. Cuatro son las alternativas que pueden encontrarse.

El primero de ellos es el de "Comunicarte", dirigido a altos ejecutivos. A lo largo de sus tres días de duración se trabajan todas las técnicas para hablar en público en una empresa: solo, detrás de un atril, en una reunión. Siempre en situaciones en las que el orador tiene un reto.

El módulo "Elocuencia" está orientado a mandos intermedios

y se enfoca en las técnicas de reuniones, a lo largo de dos días.

También hay un módulo de "Coaching", que se imparte de forma individual a directores generales, presidentes de multinacionales, políticos... A lo largo de cuatro sesiones, de una hora cada una, se les enseña a trabajar con todas estas técnicas.

Por último el módulo de "Eventos" se encarga de preparar a ponentes para hablar en una convención.

Más información:  
 Expressarte  
 Tel. 91 651 06 36  
[www.expressarte.es](http://www.expressarte.es)

**Puestos vacantes**  
**Cajas de Ahorro y Bancos**  
 El mejor momento para entrar  
**EXCELENTES CONDICIONES**  
 ¡Prepárate YA!  
**900 308 308**  
 Llamada gratuita

Más de **400** Plazas Libres  
**te están esperando**  
**Bomberos**  
**Bomberos-Conductores**  
 Excelentes Sueldos  
 Infórmate **900 308 308** Llamada gratuita

**HAZTE**  
**PROFESOR DE AUTOESCUELA**  
 Grandes Ingresos  
 INFÓRMATE **900 308 308** Llamada gratuita

**NO LO DEJES PASAR ¡ TRABAJA YA !**  
 Hazte Técnico en Energías Eólica y Solar  
 Bolsa de Trabajo Garantizada  
**SUELDO APROX. 1.800 €/mes**  
 Infórmate **900 30 40 30** Llamada gratuita

**¡PREPÁRATE!**  
**POLICÍA LOCAL**  
 NOVEDOSO SISTEMA QUE GARANTIZA TU FORMACIÓN HASTA EL APROBADO  
 Infórmate **900 308 308** Llamada gratuita

**No dejes escapar esta oportunidad**  
 Limpiador - Ordenanza Conductor - Jardinería Conserje - Ayte. Residencia  
 para Aytos., Diputaciones Organismos Oficiales...  
 Prepárate: **900 308 308** (Llamada gratuita)

**TRANSPORTISTA**  
**Profesión con futuro**  
 Consigue el Título y Trabaja  
 Preparación Garantizada  
 Infórmate **900 308 308** Llamada gratuita

**Aumenta tus ingresos** obteniendo una mejor cualificación profesional  
**Técnico en Mantenimiento y Reparación Informática**  
 Gestionamos tu colocación  
 Infórmate **900 30 40 30** Llamada gratuita

# Guía Laboral

El gabinete Expresarte imparte un módulo sobre esta temática

## Enfrentar situaciones de conflicto

*Cuando un orador tiene frente a él a un público poco colaborativo, no debe desesperar. El empleo de unas técnicas bien aprendidas le permitirá afrontar la situación de un modo totalmente racional, sin dejar que la emoción derive en un enfrentamiento personal*

Ana Isabel G. Puado ■ Mercado de Trabajo

Al actuar como orador ante un público los nervios suelen hacer su aparición. Pero ¿qué ocurre si la persona que está hablando se enfrenta a gestos de aburrimiento, bostezos o la realización disimulada de dibujos en un folio? La primera reacción es la del enfado. Y, a continuación, llegan las recriminaciones que pueden convertirse en un enfrentamiento entre ambas partes que nos desvíe del objetivo inicial de la reunión.

Por difícil que parezca, estas situaciones conflictivas pueden afrontarse de una manera racional. “Si tú no controlas tu estado emocional en ese momento, vas a fomentar más conflicto porque vas a contestar con agresividad para defenderte”, explica Pascale Bang-Rouhet, una de las fundadoras de Expresarte. Este gabinete formativo ofrece un módulo para altos directivos y mandos intermedios en el que les enseña a enfrentarse a comportamientos conflictivos y desestabilizantes.

Así, si el orador se enfrenta a una persona irónica o humillante, reaccionará de forma emocional, lo que influirá en su lenguaje tanto verbal como no verbal: mirada huidiza, bajada de voz, tono agresivo, postura corporal defensiva, etc. “Hay que intentar controlar este momento, dejando que el agresor hable para, mientras tanto, tomar el control de nuestra emoción, controlando la respiración y preparando la respuesta con más tranquilidad”, sostiene Pascale.

### Cuerpo y voz

La posición del cuerpo, el nivel de la voz y los gestos serán tres de los puntos clave que habrá que tener más en



cuenta. De ahí que no haya que dejarse desestabilizar por cualquier situación fuera de tono. “El hecho de saber gestionar este tipo de comportamientos permitirá al orador salir de la reunión con más credibilidad”.

En el curso impartido por Expresarte, los participantes tendrán que enfrentarse a diferentes situaciones prácticas que reproducen estos comportamientos. Uno de los asistentes hace de orador mientras el resto tratará de desestabilizar al primero. Y todo ello sobre un escenario, ya que este gabinete imparte sus programas en un teatro de Madrid. “Es la situación extrema, ya que ahí se sienten muy expuestos”, explica Isabelle Laurent, la otra fundadora de Expresarte.

Mientras que Pascal se centra en la aplicación práctica de las técnicas teatrales, Isabelle se encarga de la gestión del miedo escénico, del nerviosismo. Cuando un orador se enfrenta a un público, se encuentra en “una situación antinatural de co-

municación”, afirma Isabelle. “No estás hablando de tú a tú con una o varias personas, no es una comunicación cruzada. Te sientes expuesto y desprotegido”. El público no sólo se fija en lo que dice sino, y sobre todo, en cómo lo dice. “El público cree mucho en lo que ve porque la imagen es muy importante”.

### Vigilar los gestos

¿Qué ocurre cuando el orador frunce el ceño? Que transmite preocupación, ira contenida o agresividad. ¿Y si aprieta mucho las mandíbulas? Transmite preocupación o violencia. Y las personas que son muy nerviosas suelen recurrir, de forma inconsciente, a los denominados parásitos: rascarse la nariz, tocarse el cabello, remangarse..., de ahí la importancia de tomar conciencia de ellos. Además, es muy importante la respiración, ya que si se altera, “transmites falta de seguridad, no eres capaz de gestionar pausas y mantienes un tono monótono”, sostiene Isabelle.