

Tú eres la imagen de tu organización





Tú eres la imagen de tu organización.
Consejos para ser un buen comunicador

Edita:

FEAPS Castilla y León

Pº Hospital Militar, 40 47006 Valladolid

Tlfno. 983 320 116

feapscyl@feapscyl.org

www.feapscyl.org

Texto: Carlos Bermejo y Eva Martín

Primera edición: diciembre de 2014

Puedes descargar este documento en PDF en nuestra web:

www.feapscyl.org



Introducción



Tú eres la imagen de tu organización es el nombre de un proyecto de comunicación que empezó en el 2014 con el fin de enseñar a las **personas con discapacidad intelectual de Castilla y León** habilidades para hablar en público, ser más naturales en los medios de comunicación y manejarse en redes sociales, entre otros.

Este proyecto comenzó con sesiones de asesoramiento personalizadas que han llegado a más de setenta personas con discapacidad intelectual con apoyo de **profesionales en comunicación tanto del entorno empresarial como del académico**. De esta manera, los participantes en el proyecto han ganado autonomía y seguridad no sólo en el ámbito de los medios de comunicación, sino también en su entorno más próximo.

De esta manera, FEAPS Castilla y León avanza en su compromiso de **dar herramientas y oportunidades** a las personas con discapacidad para que aumenten su participación en la vida social y asociativa como se puso de manifiesto en el Año de la Participación.

*Este trabajo de campo ha contado con **profesionales** de las relaciones públicas, de los medios de comunicación y de las redes sociales tanto en el proceso formativo, como en la elaboración de esta guía a través de sus consejos que serán de gran ayuda para las personas con discapacidad intelectual y, sinceramente, para todos los que nos importa y preocupa la comunicación.*

Tú eres la imagen de tu organización. Consejos para ser un buen comunicador es una guía dividida en **cuatro capítulos**: medios de comunicación, relaciones públicas, portavocía y redes sociales. A su vez, cada capítulo se divide en **cuatro apartados**: “¿por qué es importante estar?”, “recomendaciones”, “los expertos hablan...” y “actividades”.

*Esta guía está escrita en **lectura fácil** para llegar a todos los públicos y tiene consejos de 16 expertos que dan claves muy útiles. ¡Si los lleváis a cabo seréis grandes comunicadores!*

Los medios de comunicación



Medios de comunicación

Los medios de comunicación son instrumentos que la sociedad utiliza para informarse.

Los medios de comunicación más conocidos son los periódicos, la televisión, la radio e internet.

El acceso a la información hace a las personas más libres e independientes.

Las personas tienen libertad para informarse, para opinar e incluso para producir esa información.

Las personas con discapacidad intelectual también tienen derecho a participar en los medios de comunicación.

¿Por qué es importante salir en los medios?

Porque es la forma de que el resto de la sociedad conozca las cosas que hacemos.

Porque es la única forma para que muchas personas conozcan a personas con discapacidad intelectual.

Porque la sociedad nos conoce a través de nuestras apariciones en los medios de comunicación.



Recomendaciones para periódicos y revistas

Los periódicos y las revistas son los medios de comunicación que llamamos **prensa escrita**.

- 1. Cuando hables para un periódico o una revista siempre se puede repetir. Tienes que estar tranquilo.**
- 2. En los periódicos y revistas no hay prisa por contestar, así que piensa bien lo que vas a decir.**
- 3. Cuanto más claro seas en tus respuestas, los lectores te entenderán mejor.**
- 4. Explica aquello que conoces. Nadie mejor que tu puede hacerlo.**
- 5. No utilices palabras técnicas ni siglas que solo se conocen en tu asociación, como autogestores o PCP.**
- 6. Vístete de forma correcta porque normalmente las noticias van acompañadas de una foto.**

Recomendaciones para la radio



La radio es un medio de comunicación en el que sólo se nos puede oír. **La voz es muy importante.**

- 1. La radio casi siempre es en directo. Así que tienes que ser muy puntual.**
- 2. Apaga el móvil porque hace interferencias en los micrófonos.**
- 3. Siempre debes hablar hacia el micrófono.**
- 4. Puedes leer si eso te da tranquilidad, pero no muevas los papeles en la mesa. Todo se oye por el micrófono.**
- 5. Habla de forma clara y vocalizando, pero sin gritar. Ni demasiado lento, ni demasiado rápido.**
- 6. No carraspees. Si lo necesitas pide un vaso de agua.**
- 7. No te presentes, en la radio siempre te presenta el periodista.**
- 8. Nunca contestes sí o no a la respuesta. Siempre tienes que explicar el por qué.**
- 9. Contesta a las preguntas que hagan y no te enrolles demasiado.**
- 10. Si deseas hablar de otra cosa al final el periodista te preguntará si quieres añadir algo más.**

Recomendaciones para la televisión



La televisión es un medio de comunicación audiovisual, es decir, que utiliza la imagen y el sonido.

- 1. Tu imagen es importante. Ponte ropa que sea correcta y discreta.**
- 2. Habla claro y sin enrollarte, pero intenta no decir sólo sí y no.**
- 3. Mira a la persona que te está preguntando. No mires a la cámara.**
- 4. En las tertulias respeta la opinión de los demás. No te enfades ni insultes.**
- 5. Si no entiendes una pregunta, pide que te expliquen la pregunta de nuevo.**

Los expertos hablan



Lucía Rodil
Subdirectora de informativos de Radio Televisión Castilla y León

“¿Crees que los periodistas sabemos de todo? Pues no sabemos de nada. Por eso hacemos preguntas. Pero no te pongas nervioso, ¡no es un examen! Y podemos repetir mil veces. Sólo queremos conocerte tal como eres”.



Ignacio Sobrino
Director Regional Onda Cero Castilla y León

“Cuando acudas a la radio piensa que hablas no para miles sino para una sola persona. La radio es el medio más directo e inmediato porque al otro lado hay alguien dispuesto a escuchar en la intimidad del “tú a tú”. Hay que expresarse con naturalidad coloquial, por tanto, sin perder la seriedad y en tono directo”.



Diego Merayo
Redactor de Cadena Ser

“Ante todo, ser natural. Eso es lo que más se valora en la radio y lo que llega al oyente. Se debe utilizar un lenguaje comprensible, con respuestas cortas, pero no monosilábicas. Y sobre todo, sonreír ante el micrófono, eso se transmite.”

"Es fundamental, ser sincero, pero también tienes que ser directo, claro y usar un lenguaje que todo el mundo entienda. No trates de imitar a nadie, que se note que tienes un estilo propio a la hora de expresarte. Y si el tema es delicado, sé moderado, que es algo que está en desuso".



José Luis
Martín Alonso
Delegado ABC Castilla y León

"Debes contestar de forma directa, sencilla y clara; evita declaraciones que no aportan nada a la cuestión planteada y sobre todo sinceridad del entrevistado. Cuando se quiere comunicar algo hay que hacerlo creyendo en lo que se está comunicando y hacerlo de forma directa".



Ana Rodríguez
Manso
Delegada de la Agencia Europa Press en Castilla y León

"Imagina que estás hablando con un amigo al que le cuentas lo que haces. Confía en él y confía en ti mismo. ¡Los nervios no existen! Cuando un periodista te pregunta, seguro que es porque nadie sabe más que tú sobre ese tema. Así que procura explicarlo con claridad y tranquilidad".



Victor Vela
Redactor de El Norte de Castilla

Actividad I

Periodistas por un día



Duración

2 horas (recomendable hacer este taller dos veces al mes).



Participantes

10 personas y se organizan en dos grupos.



Materiales

Libretas, bolis, revistas, grabadora, cámara de video, cámara de fotos...



Desarrollo

1. Se hacen dos grupos: entrevistadores y entrevistados.
2. El grupo de entrevistadores prepara las preguntas sobre las aficiones de sus compañeros (para hacerlo mejor puede leer o ver entrevistas realizadas a deportistas, actores, trabajadores...).
3. El grupo de los que van a ser entrevistados tienen que pensar también las posibles preguntas para no quedarse en blanco.
4. Se realizan las entrevistas por parejas de forma individual.
5. Se graban las entrevistas.
6. Se escuchan o se ven las entrevistas.
7. Debate sobre la experiencia.



Evaluación

1. Cada uno debe escribir qué es lo que más difícil le ha resultado.
2. Los entrevistados apuntan qué preguntas habían pensado que les iban a hacer y no les han hecho.
3. ¿Crees que estas entrevistas, pueden interesar a un medio de comunicación?

Las relaciones públicas



Relaciones públicas

Las relaciones públicas son una forma de dar a conocer una organización.

Las relaciones públicas hacen que las asociaciones sean más conocidas, tengan más colaboradores, cuenten más con ellas, sean más influyentes...

Los presidentes y los gerentes son los encargados de hacer esa labor pública de asistir a actos y explicar qué hace su asociación. Pero las personas con discapacidad intelectual también tienen esa misión en encuentros y charlas.

¿Por qué es importante que una persona sea un buen relaciones públicas de su asociación?

- Porque ya hay experiencias de recepcionistas en nuestras asociaciones y son la **primera imagen** que tienen las personas que llegan a un centro.
- Porque nos permite difundir una **imagen activa y positiva** de nuestra asociación.
- La figura del azafato en los actos de las asociaciones dan una **imagen laboral y positiva** de nuestro colectivo.
- Porque muchas personas conocen tu asociación **por lo que tú cuentas**, por lo tanto debes ser responsable de lo que dices.



Recomendaciones

1. Sé **amable y educado** cuando estés cara al público.
2. Utiliza un lenguaje **claro y sencillo** para dar indicaciones.
3. Si eres un azafato o estás en un punto informativo da la información que el público solicita. **No te enrolles.**
4. Si alguien te pregunta qué hace tu asociación sé breve. La gente no tiene ni tiempo ni ganas de escuchar discursos muy largos. **Resume lo que quieres comunicar.**
5. Intenta saber **qué necesita el público.** No todo el mundo es igual ni le interesa la misma información.

Los expertos hablan



Vicente
Díez Llamas

Delegado de la Asociación Española de Protocolo en Castilla y León

“El auxiliar de protocolo es la persona que facilita las cosas a los invitados a un acto. Les recibe, dándoles la bienvenida, conversa con ellos y les muestra su sitio o acompaña al lugar al que deben dirigirse. Debe ser correcto y educado, sonriendo en todo momento y transmitiendo alegría y positividad. Si haces esto serás un buen anfitrión.”

“Cara al público siempre debes tener una sonrisa. Si dices las cosas con una sonrisa estoy segura de que vas a conseguir el doble”.



Mª José
Gutiérrez Criado

Responsable de Comunicación y RRH Telefónica Castilla y León



Beatriz Arenas

Ejecutiva de Cuentas de Madison

“Lo más importante es la cordialidad y la amabilidad. Una sonrisa abre todas las puertas y mostrar cercanía es la mejor forma de hacer este trabajo para transmitir los valores de la empresa o institución a la que se representa”.

Actividad 2

UN BUEN ANFITRIÓN



Duración

2 horas.



Participantes

20 personas y se organizan en cuatro grupos.



Materiales

Libreta y bolígrafos.



Desarrollo

1. Imaginaos que la próxima semana va a vuestro centro el alcalde de vuestra localidad y desde el Ayuntamiento os proponen que seáis azafatos o ayudantes de protocolo.
2. Teneis que dividirlos en cuatro grupos y con estas funciones.
 - 1.- Dar la bienvenida en la puerta, para que sea más fácil deberéis escribir o pensar cómo saludar al alcalde y a sus acompañantes.
 - 2.- Explicar a los invitados dónde está la cafetería, los baños o el resto del grupo si alguien se ha perdido.
 - 3.- Explicar a las personas que os pregunten qué se hace en la asociación de forma fácil y clara.
 - 4.- Despedir a los invitados y dar un regalo.
3. Poner en común lo que ha pensado hacer cada uno.
4. Debatir si lo que habéis pensado se corresponde con las recomendaciones de los expertos.



Evaluación

1. Del 1 al 10, ¿qué valoración te das como relaciones públicas?
2. Has sonreído mucho, un poco o nada cuando has estado haciendo de azafato.

Si has dicho un número próximo al 10. ¡Eres un gran comunicador!

Actividad 3

EL CINE, UN BUEN MAESTRO



Duración
2 horas.



Participantes
20 personas.



Materiales
Ordenador y proyector.



Desarrollo

1. Ver dos trozos de la película “Pretty Woman”, cuando la protagonista va sola de compras y cuando el director del hotel se dirige a ella.
2. Comentar brevemente los dos fragmentos de la película para ver si se ha entendido.
3. Pasar a todos los alumnos las siguientes preguntas:
 - 1.- ¿Las dependientes de las tienda son amables? ¿siguen las recomendaciones que dice esta guía? ¿y el director del hotel?
 - 2.- ¿Las dependientas de la tienda y el director del hotel sonrien?
 - 3.- ¿Crees que a las dependientes les cae bien la protogonista? ¿y al director del hotel?
4. Volver a ver de nuevo los dos trozos.
5. Debate en grupo siguiendo las preguntas.



Evaluación

1. ¿Quién crees que es mejor atendiendo al público y por qué?
2. ¿Tú que harías si trabajaras en una tienda y entrara alguien como la protagonista?
3. ¿Y si fueses el director de un hotel?

Si te pareces más al director del hotel que a las dependientas eres un gran relaciones públicas.



Portavoces eficaces



Portavoces eficaces

Un portavoz es la persona de una organización encargada de dirigirse a los medios de comunicación.

El portavoz es el encargado de transmitir la información y los valores corporativos.

El portavoz representa a la organización.

Su misión es transmitir adecuadamente el mensaje y responder las preguntas.

No se le elige por votación, sino en función de sus habilidades y capacidades.

Eres portavoz de tu asociación cuando das una charla como representante de la asociación, cuando hablas en un medio o cuando presentas un acto.

¿Por qué es importante que las personas con discapacidad sean portavoces en sus actos?

- Porque si los encuentros y las actividades están protagonizadas por personas con discapacidad intelectual lo lógico es que ellos hagan de portavoces de su actividad.
- Porque las intervenciones del portavoz que ha participado en dicha actividad tienen más credibilidad que si habla un técnico sobre el tema.
- Porque ayudará a que la sociedad conozca mejor sus capacidades y elimine ideas equivocadas.



Recomendaciones

- 1. Antes de hablar en público debes ensayarlo muchas veces y si puedes grabarte para verte, mucho mejor. Así aprenderás mejor.**
- 2. Lo que vayas a decir llévalo escrito. Muchas personas que llevan muchos años siendo portavoces lo hacen.**
- 3. Debes dar una imagen cordial y amable, porque el portavoz es el intermediario entre la asociación y el público.**
- 4. Debes atraer y mantener la atención del público. Hay que pensar en lo que interesa al público y a la asociación, nunca a tí personalmente.**
- 5. Una sonrisa ayuda a crear un buen ambiente y genera confianza.**
- 6. Debes transmitir una imagen personal atractiva e iguales a los valores de la asociación.**
- 7. Cuando estés en público no debes cruzarte de brazos, bostezar, morderte los labios, jugar con bolígrafos, lápices...estos gestos indican aburrimiento, nerviosismo...**
- 8. El portavoz debe trabajar mucho y estar formado para hablar en nombre de la asociación.**



Los expertos **hablan**



“Mi consejo es que organices bien lo que vas a decir para poder contar todo en el tiempo del que dispongas. Es muy importante mantener la atención del público, así que tienes que ser muy claro y ameno”.

**Ángel
Losada Vázquez**

Catedrático de Comunicación Corporativa de la Universidad Pontificia de Salamanca

“Recuerda siempre que el portavoz es la imagen de tu organización o del grupo de personas al que representa, por lo tanto dale mucha importancia y prepara bien tu intervención”.



**Elvira Cabezas
Álvarez de Estrada.**
Relaciones Institucionales de FEAPS



“Cuando tengas que hablar como portavoz acuérdate de que lo importante siempre va al principio, habla solo de lo que sabes y hazlo con calma”.explícalo con claridad y tranquilidad”.

**Alberto
Martín Bravo**

Jefe de Comunicación Federación de Municipios y Provincias de Castilla y León

Actividad 4

SER PORTAVOZ FRENTE A DAR TU OPINIÓN



Duración

2 horas (recomendable hacer 2 veces al mes).



Participantes

20 personas.



Materiales

Papel, boli, pizarra y rotuladores.



Desarrollo

1. Imaginate que se va a celebrar en nuestra ciudad la Liga de Fútbol y Baloncesto de FEAPS Special Olympics y piden que alguno de vosotros sea el portavoz del campeonato (este ejercicio se puede hacer con otro evento que conozcan).
2. Elegir dentro del grupo 3 personas que participen en esta Liga para que **sean portavoces**. Deben explicar en qué consiste la liga, dónde se juega, cuántas personas participan...y finalmente animar a la gente a ir. Escribir su intervención.
3. Esas tres personas deberán explicar también su **experiencia personal** al participar en esta liga (gustos, experiencia personal...). Escribir qué van a contar sobre su afición al deporte.
4. Debate de todo el grupo siguiendo el guión de las preguntas:
 - ¿Qué diferencia hay entre una intervención y otra?
 - ¿Todas las personas pueden ser portavoces? ¿Por qué?
 - ¿Todas las personas pueden contar su experiencia personal? ¿Por qué?
 - Di una cosa que no puedas decir como portavoz y sí a nivel personal.



Evaluación

1. Valora del 1 al 10 esta actividad.
2. Valora del 1 al 10 la intervención de los 3 participantes como portavoz y con su opinión personal.

Actividad 5

EL CINE, UN BUEN MAESTRO



Duración
2 horas



Participantes
20 personas



Materiales
Ordenador y proyector.



Desarrollo

1. Ver dos fragmentos de “Gladiator” (discurso antes de la batalla de Germania) y “Un domingo cualquiera” (Discurso de Al Pacino).
2. Comentar brevemente los dos fragmentos para comprobar que se ha entendido.
3. Pasar a todos los alumnos estas preguntas:
 - 1- ¿Podrías decir por la forma de vestir a qué se dedican cada uno de protagonistas?
 - 2- Por las caras que ponen los protagonistas, ¿crees que las cosas van a salir bien o mal?
 - 3- El protagonista ¿transmite confianza?
4. Volver a ver los dos fragmentos.
5. Debate siguiendo las preguntas.



Evaluación

1. ¿Quién crees que transmite mejor y por qué?
2. ¿Quién tiene un truco para controlar los nervios?
3. Valora del 1 al 10 esta actividad.



Redes sociales



Las redes sociales

Internet ha permitido que cada persona pueda tener “su medio de comunicación” para contar su realidad.

Las redes sociales son canales que permiten a las personas mostrar sus ideas, sus aficiones o sus fotos.

Facebook, Twitter, YouTube y otras muchas son redes sociales.

Cada red social tiene unas características concretas:

- Facebook sirve para unir a gente que tienen cosas en común.
- YouTube sirve para contar cosas a través de vídeos
- Twitter sirve para contar cosas muy breves.

Para las personas con discapacidad intelectual y para todas las personas, las redes sociales son una buena manera para que la sociedad conozca qué hacen y qué capacidades tienen.

Hasta ahora, los medios de comunicación eran los encargados de mostrar la realidad de las personas con discapacidad intelectual y, se decía, que daban una imagen infantil y de “pobrecitos”. Ahora cada persona puede mostrar su imagen de forma real y directa a través de sus comentarios, sus fotos...

Cada uno es responsable de la imagen que da en las redes sociales. Es una imagen particular e individual, pero la suma de todas ellas hace que se forme una imagen de la discapacidad.

Recomendaciones



- 1. Antes de darte de alta en una red social responde a estas preguntas, ¿por qué quiero estar? y ¿qué voy a compartir?**
- 2. Conoce para qué sirve cada red antes de darte de alta.**
- 3. Piensa qué quieres compartir con todo el mundo y qué quieres compartir sólo con tus amigos. Si no sabes cómo se hace pide ayuda.**
- 4. Nunca subas fotos de otras personas sin su permiso.**
- 5. Nunca cuentes cosas privadas en una red social. Cuida tu imagen.**
- 6. Utiliza un lenguaje sencillo. Todo el mundo agradece que la información esté bien escrita y sin faltas de ortografía.**
- 7. Responde con amabilidad a tus seguidores. Nunca les preguntes cosas muy personales.**
- 8. Muestra tus capacidades. No fomentes el estereotipo de personas incapaces o pasivas.**
- 9. Nunca hagas en Internet lo que no haces en la vida real.**
- 10. Las redes sociales también sirven para informarse de las cosas. Sigue las páginas oficiales de los sitios que te gusten.**



Los expertos hablan



“Conocer a otras personas, comprenderlas y trabajar mano a mano para hacer un mundo mejor”.

José Esteban Mucientes Manso
Consultor de comunicación online
Docente de Marketing Online



“Que sea él mismo, que no trate de ser quién no es, que se exprese libre, pero que siempre sea cauto al aceptar amigos. También le recomendaría que pida ayuda en estos temas, a ser posible a su tutor”.

Rosa Jimenez Cano
Corresponsal de EL PAÍS en Silicon Valley

"Participar activamente en las redes sociales te permite conocer personas y culturas de otras partes del mundo".

Emiliano Perez Ansaldi
Director Creativo. Early Adopter compulsivo.
Docente de Marketing Online.



"Yo daría tres consejos, en primer lugar, no aportar datos privados tuyos ni de tus conocidos y familiares; en segundo lugar, buscar a personas relacionadas con tu discapacidad y así poder compartir experiencias; y en tercer lugar, aprovechar las redes para que la sociedad conozca las dificultades que te encuentras en el día a día".

María Martínez Lorman
Responsable de Social Media Manager y Responsable de Reputación Online de Hospitales Nisa.



Actividad 6

BUCEANDO EN LA RED



Duración
6 horas (3 horas cada día).



Participantes
10 personas.



Materiales
10 ordenadores con conexión a internet, bolígrafos y papel.



Desarrollo

1er día:

1. Hacer una presentación de las redes sociales que hay.
2. Buscar en internet:
 - 3 personas o páginas que sigues o te gustaría seguir en Facebook
 - 3 personas en Twitter
 - 3 canales de YouTube
3. Debate sobre las elecciones de cada uno, sobre el contenido de esos perfiles y si ellos subirían esa información, qué cosas compartiría cada uno...

2º día:


1. Elegir una red social para que cada alumno muestre sus capacidades.
2. Construir su perfil y planificar qué información se compartiría en ella.



Evaluación:

Un mes más tarde de la celebración de la 2ª sesión:

- ¿Cuántos de los que se dieron de alta interactúan en las redes?
- ¿Dan una imagen dinámica y activa?
- ¿Son altavoces de la realidad de las personas con discapacidad?
- ¿Les gusta la experiencia de estar en redes?



Esta publicación no hubiera sido posible sin la colaboración de todos los expertos que nos han ayudado a hacer accesible el rápido y complejo mundo de la comunicación.

Gracias a los medios de comunicación de la región que se han volcado en esta iniciativa y a las asociaciones profesionales que nos han asesorado.

Gracias especialmente a Lucía, Ignacio, Diego, José Luis, Ana, Victor, Vicente, M^a José, Beatriz, Angel, Elvira, Alberto, José Esteban, Rosa, Emiliano y María por ayudarnos en este proyecto de comunicación y por ser siempre cómplices de las asociaciones de personas con discapacidad intelectual en los grandes días pero sobre todo en los pequeños detalles del día a día. ¡Gracias!



Con la colaboración de:

