

Vocería durante la crisis en una entrevista y/o conversación

Como manejar la crisis, el cambio y los apremios y hacerle frente a los medios de comunicación.

Presentación en televisión

La entrevista en estudio

Conversación Vs. Entrevista

Tanto conversación como entrevista son diálogos, en los cuales dos o más interlocutores se comunican. Pero, se diferencian en los siguientes puntos...

Una conversación cotidiana es espontánea, la mayoría de las veces, en cambio una entrevista debe ser preparada con anticipación antes de llevarse a cabo, y en el momento es dirigida por el entrevistador.

En la conversación los roles son intercambiables, es decir, los interlocutores participantes pueden ser emisor y receptor, en momentos dados. En la entrevista los roles no se intercambian: el entrevistador dirige la conversación, mientras el entrevistado responde sus preguntas.



En ambos se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Tenga un objetivo
- Mantenga la iniciativa

- Responda las preguntas
- Focalícese usted mismo
- Éste preparado para el intercambio de ideas
- Nunca asienta por cortesía

Algunas posturas que se debe tomar durante una entrevista:

- Admita sus inconsistencias, reconociendo que ha cambiado de opinión.
- Nunca explique utilice el sin comentarios, explique porque no puede responder
- Si no sabe una respuesta admítalo.

La primera recomendación ante las preguntas difíciles es no mentir. Hay algunos entrevistados que prefieren la mentira a reconocer una mala situación contrastable en la realidad. Este error puede dañar irremediabilmente la reputación del portavoz y de la entidad que representa, a tal grado que sea invalidado como interlocutor para cualquier tema, además de que se le ponga en evidencia en la primera oportunidad.



El dominio de la cámara es muy importante y se debe tomar en cuenta:

- Converse con su interlocutor
- Mire a la cámara solo cuando se dirija a la audiencia
- No pierda conciencia de la cámara
- *Tome su tiempo para pensar*

Uno de los factores importantes que debe tener en cuenta para la entrevista en televisión es la compostura. En televisión se le ve, y durante la entrevista, el lenguaje corporal también tiene gran importancia.

Al realizar una entrevista en el estudio se debe estar preparado:

- Filtre sus muletillas
- Control su gesticulación
- Evalúe las áreas potenciales sensibles
- Practique responder en 20 segundos

- Investigue cuál es la noticia del momento
- Prepare ejemplos sencillos que ilustren sus ideas

Cualquier entrevista con los medios, pueden ser una experiencia que afecte a los nervios, incluso en el caso de quienes están acostumbrados a ellas. Preparando su entrevista, ayudará a sentirse más cómodos y a centrarse en el objetivo principal de transmitir su mensaje.

Se juzgará que una entrevista es buena según transmita o no el mensaje. Por consiguiente, debe planificarlo bien. ¿Qué mensaje quiere transmitir? Prepare una lista de los cinco puntos básicos que quiere tratar en la entrevista y, pase lo que pase, asegúrese de respetarla. Uno de estos puntos debería ser el de agradecer a las personas que lo merecen. El truco es interpretar las preguntas de tal modo que usted, el entrevistado, pueda decir exactamente lo que quiere decir. Es improbable que le interrumpan si habla bien y con claridad.

Antes de salir al aire debe:

- Vea previamente emisiones del programa al cual asistirá
- Estudio al conductor del programa
- Conozca el formato del programa
- Cuando le inviten, pregunte que se espera de usted
- Al llegar a la planta entregue su tarjeta de presentación al productor del programa o CV.



Apariencia General

Si la entrevista va a ser emitida en televisión, debe cuidarse la imagen, tanto en ropa como en peinado, el lenguaje corporal e incluso las expresiones faciales. Es aconsejable el uso de trajes oscuros, acompañados de camisas lisas con colores suaves y corbatas discretas, en el caso de los hombres. Las mujeres pueden elegir entre una gama más amplia de ropa, siempre que sea discreta (huyendo de faldas muy cortas o escotes exagerados). Los portavoces deben huir de peinados llamativos o complementos ostentosos.

En cuanto al lenguaje corporal debe actuarse con naturalidad, evitando la gesticulación excesiva. Algunos gestos ofrecen una imagen de dureza o amenaza (una mano cerrada, por ejemplo) por lo que hay que apostar por gestos que denoten apertura (manos abiertas). Los brazos cruzados, tocarse el pelo o la cara con frecuencia o no mirar al entrevistador o al público

son otros de los gestos que deben evitarse, ya que denota impaciencia e inseguridad. A donde no debe mirarse nunca es a la cámara.

También hay que señalar que los reflectores aumentan la temperatura de un plató varios grados, eso sin contar el nerviosismo propio de estos momentos, por lo que la sudoración es inevitable. Por estos motivos, los portavoces de ambos sexos tienen que aplicarse maquillaje para evitar reflejos causados por el sudor.

Postura apropiada

- Siéntese con la espalda derecha
- Alternativamente, mantenga una pierna delante de la otra
- Descanse sus brazos en los apoyos de la silla
- Vigile los tics nerviosos
- Sonría discretamente.

Para llevar a cabo una entrevista se debe tener conocimiento de las técnicas conversacionales, se mencionan:

- Comience sonriendo y dando las gracias llamando al entrevistador por su nombre propio.
- Hable con frases cortas y palabras simples
- Mantenga la calma y la cortesía
- Escuche completamente las preguntas hasta el final
- Use anécdotas, estadísticas y ejemplos para apoyar sus afirmaciones
- Mantenga en mente su objetivo
- Manténganse dentro del tema
- Si repiten una pregunta, repita su respuesta
- No agite desmesuradamente las manos
- no se toque la nariz, cabello u otra parte del cuerpo.

Después de la Entrevista

- Agradezca al reportero.
- Pregunte si hay alguna otra cosa que usted puede hacer y tenga en cuenta las fechas límite.
- Intente obtener más información si es necesaria o remita al reportero a otra fuente.
- Si busca pero no puede encontrar información, infórmele al reportero que usted lo intentó.
- Recuerde que el reportero no tiene el control final de la historia.
- No espere ver una historia antes de que sea publicada o transmitida por radio o televisión.
- Llame para hablar acerca de la historia después de que fue publicada o transmitida: para dar las gracias, aclarar algo o continuar educando al reportero.



La entrevista para los medios impresos

Si la televisión y la radio tienen su propio formato, lo mismo sucede con los medios escritos. De hecho, no es lo mismo un titular en un periódico diario que en una revista especializada pero, en general, la posibilidad de explicar algo en un medio escrito permite al portavoz proporcionar más datos y profundizar más en el mensaje. De hecho, al no ser en directo, se puede consultar documentación, completar datos o incluso solicitar que se repita la pregunta si no se ha entendido.

La entrevista para la radio



Si en la televisión lo importante es cuidar la imagen, en la radio lo fundamental es una correcta locución. Debe huirse de tonos monótonos y apostar, por el contrario, por cambios de entonación y ritmo, de manera que se enfatice el mensaje concreto que se quiere destacar.

Es aconsejable practicar para adquirir una cadencia. Si se habla demasiado rápido se transmite inseguridad, de manera que al oyente le resulta más complicado entender el mensaje. Tampoco debe hablarse muy lento, porque provocaría aburrimiento. Asimismo, deben evitarse

la frases vacías, en las que no se dice nada, porque proporcionan imagen de prepotencia y, por supuesto, el uso de muletillas, que distraen la atención impidiendo la comunicación eficaz.

La entrevista telefónica

Que no hay que hacer en la entrevista telefónica:



- Pensar que la entrevista telefónica no requiere preparación al igual que la entrevista presencial.
- Hablar despacio y rápido, respondiendo a las preguntas con monosílabos.
- Comenzar las respuestas con negaciones.
- Criticar en la entrevista su trabajo actual, su jefe o a sus compañeros de trabajo.
- Estar demasiado pendiente de los errores gramaticales.
- Dar el teléfono del celular para la entrevista y atender en el tren, subte o la pileta.
- Silencios y pausas: un largo silencio luego de una pregunta no entendida, es algo que tenemos que evitar. Si no entendí la pregunta, repreguntar inmediatamente manifestando lo sucedido.

Recomendaciones finales