

ROP CAUCUS: VÍA DE COMUNICACIONES #2  
“ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES,  
MENSAJEROS, DESARROLLANDO HABILIDADES  
DE PORTAVOZ”

AGENDA: Revisión de la casa de herramientas de comunicación de VPSA  
Mensajeros  
Habilidades de portavoz

HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN  
VPSA

VALORES

PROBLEMAS

SOLUCIÓN

ACCIONES

## GRUPO DE DISCUSIÓN: LA CASA NECESITA CARIÑO Y CUIDADO

- **Cree o perfeccione su casa de herramientas de comunicación VPSA:**

- ¿Qué debe cambiar, actualizarse, eliminarse o fortalecerse?
- ¿Hay valores adicionales para incluir?
- ¿Ha superado a su oposición en cómo presenta el problema?
- ¿Ofrece una solución positiva? ¿Está en contra de algo sin ofrecer otras soluciones, arriesgándose así a ahuyentar a simpatizantes nuevos? ¿Su llamado a tomar acción es firme y claro?

## EL MENSAJERO

- Confiable, identificable, de la comunidad,
- Maestros, personas de fe/clero, administradores comunitarios, funcionarios electos locales/estatales. ¿Otro?
- Fuerzas policiales en cumplimiento y dispuesto a compartir/liderar.
- Convincente/persuasivo y creíble; atractivo.
- Una persona directamente afectada por el problema (“quién dice la verdad” voz auténtica )
- Otros factores: bueno bajo presión, telegénico/radiogénico.
- **TAREA: Identifique al menos tres buenos mensajeros para su problema a quien les envió un mensaje, sin incluirse a usted ni a alguien de su agencia.**

## HABILIDADES DEL PORTAVOZ: PREVIA A LA ENTREVISTA/APARICIÓN EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Siempre pregunte qué quiere el reportero, obtenga claridad sobre las intenciones del reportero.
- Si lo agarran de sorpresa, diga que les devolverá la llamada. Recolecte sus pensamientos, materiales y refine sus mensajes basados en lo que sabe de las intenciones del reportero.
- Para TV/radio/podcast, conozca el formato, programa, presentador, otros invitados, temas discutidos.
- Conozca sus mensajes clave
- Practique sus pivotes (ATM, por sus siglas en inglés: Responda, haga su Transición, presente su Mensaje)

## HABILIDADES DEL PORTAVOZ: DURANTE LA ENTREVISTA

- Abstenerse de responder preguntas que no está en condiciones de responder.
- Tómese su tiempo para responder. ¡Hable despacio!
- 100% contacto visual con quien le está entrevistando.
- Corrija suavemente la información errónea.
- Hable en titulares/fragmentos clave, entregando los puntos principales de su mensaje principal.
- Use historias personales para ilustrar un punto.
- No se quede atascado en una pregunta; diríjase a su mensaje o responda la pregunta que desea que se le haga.
- Nunca repita las declaraciones o preguntas negativas del reportero, especialmente en cámara.
- Evite la jerga.
- No muestre enojo (a menos que sea justo). Manténgase cortés, calmado, persuasivo, en control.
- Aférrese a los hechos, nunca mienta.
- Sepa cuándo dejar de hablar (el silencio es su amigo).

## HABILIDADES DEL PORTAVOZ: CUERPO Y VOZ

- Hable más lento de lo que cree que necesita hablar.
- Voz: Más fuerte, más lenta, con más entonación.
- Sonría
- Use sus gestos con atención y control. Use sus manos, mueva su cabeza.
- No se recueste. Siéntese en el borde de su asiento e inclínese (especialmente en las entrevistas por zoom).
- Si se presenta en vivo, use el salón para cambiar la energía o el tema.
- Ropa: ¡Usted tiene el control de su imagen!

## HABILIDADES DEL PORTAVOZ: EJES Y TRANSICIONES

- Reconozca la pregunta inicial del reportero y luego pase a su punto con una declaración de transición:
  - "Estoy de acuerdo en que es un punto importante, pero lo más efectivo para este problema es..."
  - "No sé la respuesta a eso, pero sí sé..."
  - "Podría especular, pero veamos los hechos..."
  - "Déjeme darle un ejemplo...."

## HABILIDADES DEL PORTAVOZ: ELIMINAR INSTINTO VERBAL

### **TENTATIVO**

"Podemos"  
"Creo"  
"Parece"  
"Lo estamos intentando"  
"Creemos"

### **FUERTE**

"Estamos comprometidos a"  
"Esto es lo que sabemos"  
"Está claro que"  
"Lo estamos haciendo"  
"La evidencia nos dice"

¿Puede pensar en otros ejemplos?

## 10 PREGUNTAS PARA HACERSE ANTES DE SU ENTREVISTA/PRESENTACIÓN

1. ¿Cuáles son los tres mensajes principales que más desea transmitir?
2. Conozca a su(s) audiencia(s): ¿cómo cambian los mensajes anteriores para cada una de ellas?
3. ¿Qué estadísticas, números o puntos de datos utiliza?
4. ¿Cuáles son las historias que utiliza para ilustrar mejor su mensaje?
5. ¿Cuáles son las preguntas que más teme que le hagan? ¿Cuáles son sus ejes?
6. ¿Hay algo que absolutamente necesite mencionar?
7. ¿Qué hay de las cámaras o hablar con los medios de comunicación o en público, lo hacen nervioso? ¿Cómo se manifiesta el nerviosismo? ¿Pierde sus pensamientos? ¿Se pone confuso? ¿Tropieza con las palabras? ¿Abandona la habitación?
8. Chequeo de provocación: ¿Algo provocativo que quiera decir o evitar decir? ¿Palabras, frases, algo sobre su oposición?
9. ¿Puede identificar su oposición y si es así, cómo habla de ella públicamente?
10. ¿Le gusta la forma en la que aparece en cámaras? ¿Qué no le gusta y por qué?

## CONSEJOS ADICIONALES DEL PORTAVOZ

- La cámara (o grabadora) está siempre encendida. Ninguna conversación es casual. Mantenga la mentalidad en la entrevista en todo momento.
- Los reporteros no son sus "amigos", manténgase educado y con una distancia respetuosa .
- No es personal, incluso una pieza halagadora contendrá una abolladura o dos.
- Si se equivoca o comete un error, admítalo y siga adelante.
- "Sin comentarios" por lo general significa que algo es correcto o que está escondiendo algo.
- No responda a las preguntas de los periodistas, responda a las preguntas de los periodistas.

## PRÁCTICA DEL PORTAVOZ

- Dividanse en grupos pequeños.
- Use su kit de herramientas de mensajes como sus comentarios fundamentales.
- Identifique sus tres ayudantes: mensajes, historias, fragmentos de clave
- Una persona hace de reportero, otra persona hace de entrevistado.  
¡Empiecen!

**Repaso:** ¿Qué funcionó bien, qué podría ser mejor?