



comunicar
es ganar

asesores de comunicación
para deportistas de élite

EL CLÁSICO MÁS ALLÁ DE LAS PALABRAS

Estudio sobre la comunicación no verbal
de los referentes mediáticos
del Real Madrid y FCBarcelona

diciembre 2011



COMUNICAR es GANAR

Somos asesores de comunicación pública. Ayudamos a deportistas, entrenadores y directivos a comunicar mejor. A superar y dominar la presión mediática. A capitalizar al máximo las victorias y a minimizar el efecto de las derrotas y reveses. Pero sobre todo a transmitir en cada intervención valores y atributos positivos que consigan la mejor imagen y reconocimiento público posible.

En definitiva, te ayudamos a que medios de comunicación y seguidores te conozcan bien, te entiendan mejor y te quieran más.

Comunicar es Ganar trabaja tanto en Europa como en América, facilitando un asesoramiento personalizado, riguroso y permanente a los grandes profesionales del deporte.

Nos implicamos en tu marca personal con la mayor intensidad, por eso estamos a tu disposición los 365 días del año. Nuestra labor exige gran honestidad y discreción. Sólo si nuestros asesorados quieren, hablamos de ellos.



FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO

Objetivo

Analizar y medir la eficacia de la comunicación e imagen pública en diferentes parámetros (corporal, gestual y verbal) de los dos grandes clubes de la Liga BBVA, Real Madrid y F.C. Barcelona, a través de sus respectivos portavoces ante los medios y seguidores. Y evidenciar el transcurso y significado de su oratoria y gestualidad en comparecencias de distinta naturaleza: ruedas de prensa, canutazos, declaraciones informales, entrevistas en televisión y discursos institucionales.

Universo de la muestra

Más de 600 vídeos e intervenciones públicas de los principales referentes mediáticos de Real Madrid y F.C. Barcelona (presidente, entrenador y cinco jugadores de campo por equipo), realizadas a lo largo de las tres últimas temporadas (2009/2010, 2010/2011 y 2011/2012).

Metodología

El estudio se apoya en la triangulación metodológica a partir de técnicas cualitativas (observación participante) y cuantitativas (análisis de contenido). Las variables y categorías de análisis han sido definidas a partir de criterios que afectan a aspectos visuales (mirada, parpadeo, muecas...), gestuales (tono, pausas, actitud...), corporales (expresión facial, postura, balanceo, movimiento de hombros y manos...) y lingüísticos (registro idiomático, terminología, recursos estilísticos...).

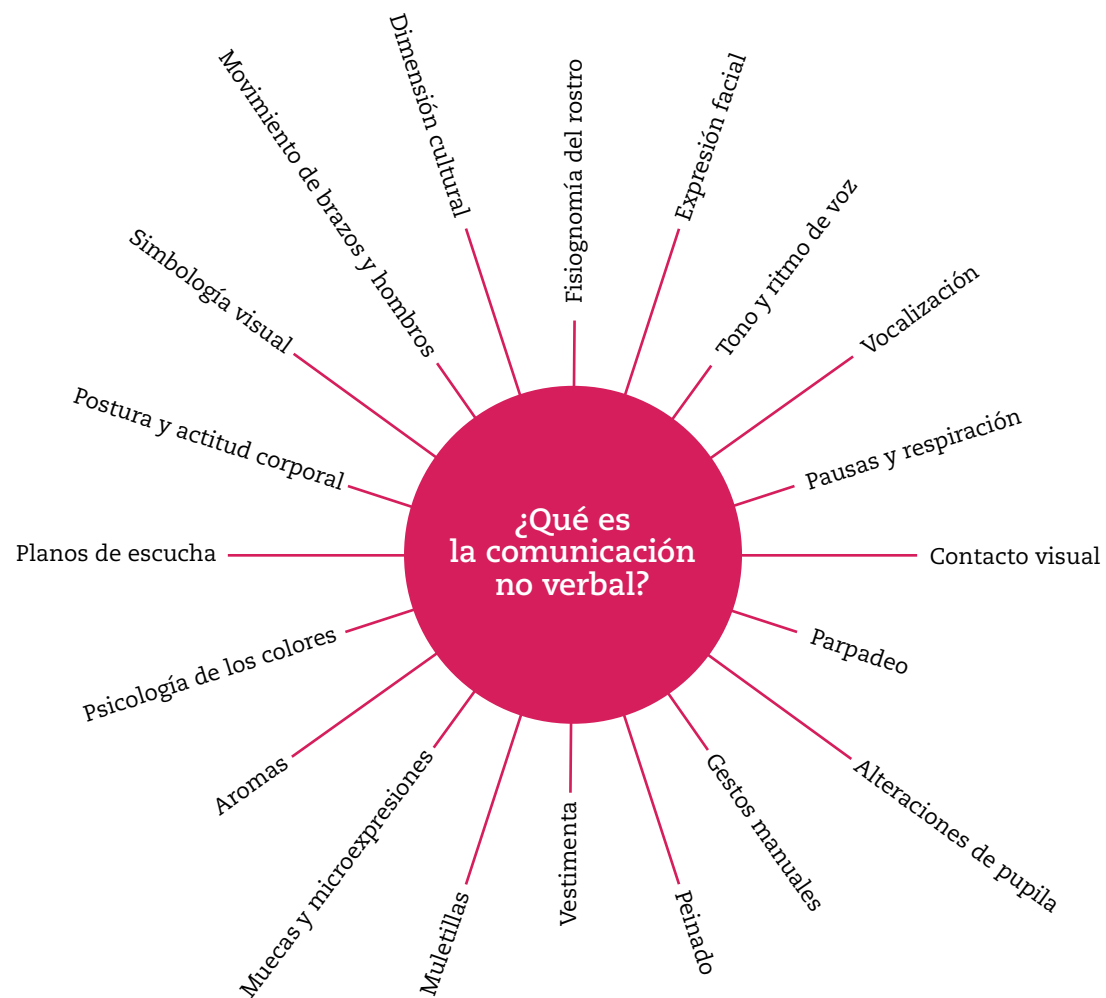
Equipo de Investigación

Yuri Morejon (director de Comunicar es Ganar, en la foto): evaluación y enfoque argumentativo
Mario G. Gurrionero: análisis de contenido
Aritz González: captura de datos
Itziar García: documentación
Nacho Domenech: maquetación

Datos de contacto

664 339 187
 contacto@comunicaresganar.com
 www.comunicaresganar.com





BREVES APUNTES SOBRE LENGUAJE CORPORAL

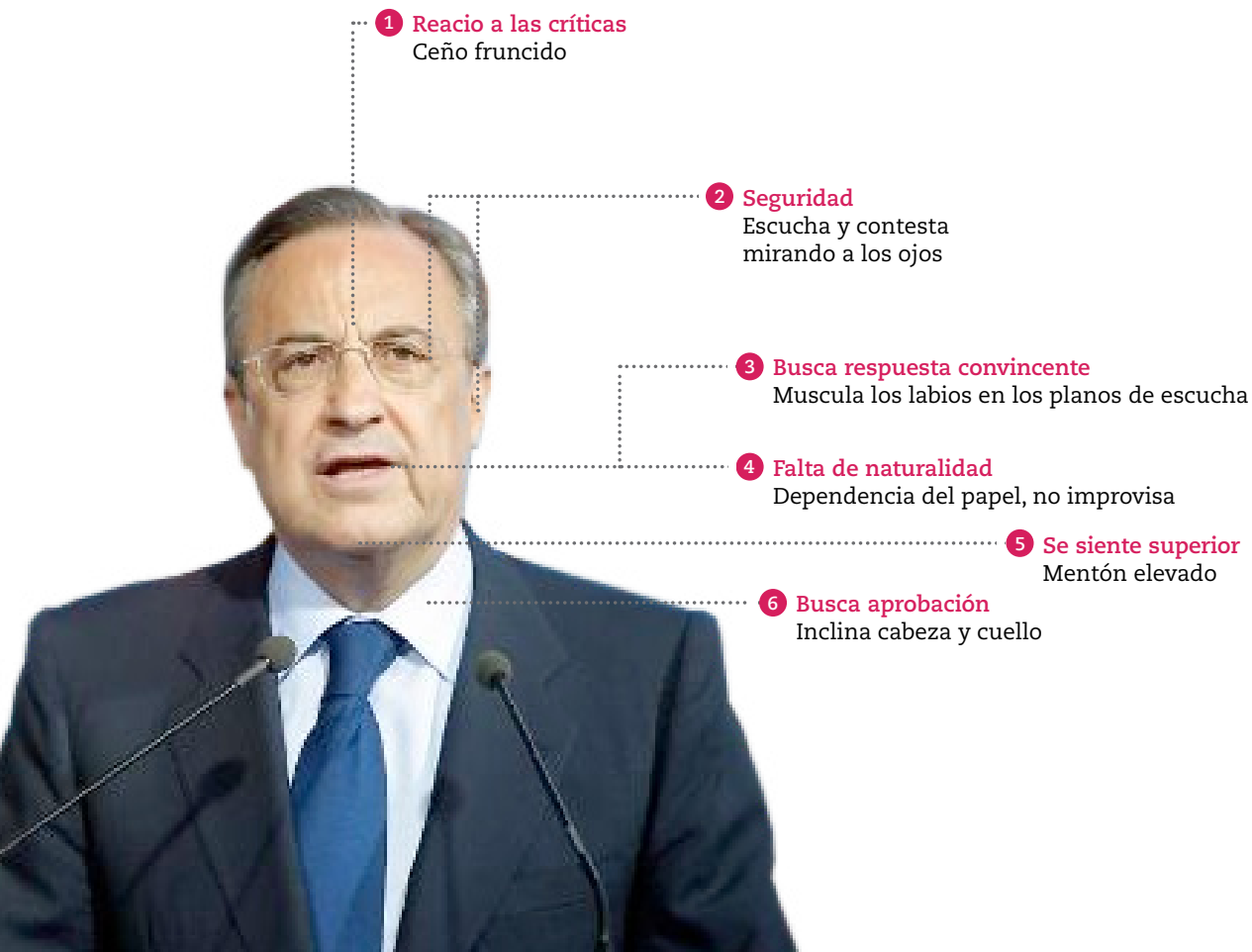
- El lenguaje corporal nos aporta abundante información sobre lo que realmente piensa el personaje público en cada intervención, además de permitirnos conocer mucho más sobre su personalidad, su estado de ánimo... y sus intenciones.
- Las manos son, junto a la cara, las mayores deladoras de nuestros sentimientos y reacciones ante todo tipo de públicos y escenarios. Con ellas podemos estar transmitiendo convicción, confianza, credibilidad... o todo lo contrario.
- Los gestos hablan antes, más alto y más claro que las palabras, porque nos transmiten más información, nos generan menos dudas y, sobre todo, se recuerdan mejor.
- Si existe contradicción entre lo que uno dice con la palabra y lo que uno hace con su cuerpo, entre el qué y el cómo, no hay duda: el público se queda con lo segundo. Juzgamos más por los ojos que por las palabras. Y es que es muy fácil mentir con la boca, pero hay que ser muy buen actor para saber mentir con el cuerpo.
- Los gestos, salvo en profesionales entrenados, no suelen mentir, ya que son indicadores inconscientes, no siempre controlables, y en ese sentido más sinceros.

* Los gestos y sus significados no son concluyentes por sí mismos. Son indicadores que han de interpretarse bajo un contexto y metodología de análisis que contemple también la estructura y alcance del propio mensaje verbal. De ahí el motivo de este estudio.

Florentino se siente superior



Rosell no disfruta de sus comparencias



1 Reacio a las críticas
Ceño fruncido

2 Seguridad
Escucha y contesta mirando a los ojos

3 Busca respuesta convincente
Muscula los labios en los planos de escucha

4 Falta de naturalidad
Dependencia del papel, no improvisa

5 Se siente superior
Mentón elevado

6 Busca aprobación
Inclina cabeza y cuello



Inquietud 1
Balanceo del cuerpo

Falta de convicción 2
Párpados caídos

Inseguridad 3
Le cuesta establecer contacto visual

Angustia 4
Sonrisa inversa

Nerviosismo 5
Lame los labios

Falta de credibilidad 6
Tono carente de altibajos, sin resonancia, ni contundencia

Rosell remata, Florentino define

Mayor capacidad del presidente blanco para aprovechar cada intervención y colocar su mensaje, sus ideas, su discurso. El recurso de la sonrisa de Rosell, brillante pero poco utilizado, no es suficiente para el juego de manos, miradas y hombros de Florentino Pérez.

Rosell racional, Florentino emocional

El presidente blanco tiene mayor capacidad con sus gestos y metáforas para dibujar escenarios emocionales. Las historias personales, experiencias y anécdotas le permiten salir airoso de preguntas incómodas. Rosell se apoya más en un discurso de razones que no le permite volar tan alto.

Rosell respeta al club, Florentino lo entiende

Gran control y contención por parte de ambos a la hora de referirse al club. Las historias y las anécdotas sirven para acercar su discurso y modelo a todos los públicos. Para conectar sus sueños con la historia que representa el club. El respeto de Rosell no ofende, aunque tampoco emociona ni moviliza.

Florentino gana en visión de juego y desmarque

La mayor experiencia del presidente blanco hace que sea más rápido y preciso que Sandro Rosell, a la hora de conectar preguntas y respuestas, intercalando silencios y gestos.

Rosell menos eficaz en su puesta en escena

No es cuestión de traje, ni de corbata, sino que tiene que ver con la coherencia entre lo que dice y cómo se percibe. Cuida el mensaje y descuida la puesta en escena del mensaje. Esta falta de unión, de identificación en su discurso, le resta credibilidad, confianza y en consecuencia, eficacia.

Lo formal contra lo divino

Florentino entiende que ha sido llamado para afrontar el desafío de devolver el prestigio al madridismo, es un líder. Rosell parece convencido de haber heredado un gran club y de trabajar por mejorarlo cada día. Es un representante. Ambos llevan traje, pero solo uno se siente encorsetado.

Cristiano Ronaldo



Leo Messi

1 Confianza en sí mismo
Postura erguida

2 Desconfianza
Cuando escucha, ceño fruncido
y mandíbula presionada

3 Tensión
Evita la mirada
cuando le preguntan

4 Artificialidad
Sonrisa profesional

5 Indiferencia
Proyección labial

Duda, timidez 1
Se encoge de hombros

Intranquilidad 2
Se toca continuamente
la oreja, la nariz o el pelo

Mensaje poco comprensible 3
Tono y vocalización baja

Empatía y cordialidad 4
Sonríe al principio y final
de cada intervención

Impaciencia, miedo a la exposición 5
Balanceo permanente



Rebeldía contra medida

No hablamos de su manera de jugar, de regatear ni de encarar los partidos, pero su manera de comunicar tiene mucho de todo ello. De hecho, tanto CR7 como Messi son líderes comprometidos con los colores y los micrófonos, pero cada uno con su estilo. El del Madrid, descarado, al descubierto, joven, seguro y competitivo. El del Barça, apocado, humilde y moderado.

A CR7 le sobra un regate

Cristiano es la antítesis de Messi. Cabeza alta, mirada directa y lengua rápida, es capaz de hablar solo con sus ojos y su boca. Como le sucede en el campo, capaz de todo en 1 minuto: aparecer cuando más se le necesita y expulsarse con un pisotón en la misma jugada. No hay control ni de contenido, ni de formas. Para unos eso le engrandece porque le acerca al mito rebelde y para otros, le perjudica porque le sobreexpone en zonas peligrosas: micrófonos, cámaras, etc. Como los grandes astros, nunca conviene mirarlo demasiado cerca porque deslumbra en exceso.

Messi y sus gestos de niño grande

El dos veces balón de oro, y hoy camino del tercero, representa lo difícil que resulta madurar en la dimensión comunicativa de los futbolistas. La mirada al suelo, el discurso plano, o la excesiva timidez, son una muestra de humildad, cierto, pero también de una ausencia de contenido y de madurez comunicativa, también importante en la corta vida de un futbolista. Un poco más de preparación, de proyección y su estrella será completa.

CR7 y Messi se necesitan

No juegan en el mismo pero sí a lo mismo. Forman parte de una especie en vías de extinción, sucumbida por el músculo y el control excesivo del fútbol moderno. Mientras exista uno el otro vivirá. Desde hace tiempo, cada uno comparece en los medios pensando en el otro, como si estuviera delante. Se buscan con la mirada, se gustan y ahora además se necesitan.

En permanente fuera de juego

Los errores de uno, prepotencia y soberbia, son también sus aciertos, sinceridad y autenticidad. Los del otro, humildad y sencillez, pelean con la timidez y lo introvertido. Son raros porque viven para el balón, tienen talento y así se les reconoce, pero en lo comunicativo, ninguno consigue el desmarque correcto, el tono preciso, la palabra exacta y el control. Son los mejores, pero sin quererlo están en fuera de juego.



CASILLAS

Autenticidad en la victoria
y en la derrota

La impulsividad, la franqueza le dan valor añadido a sus comparecencias, que podrían coger más altura si ganara en expresividad visual. Muchas veces olvidamos que los ojos son la única parte visible del cerebro.

PEPE

La metamorfosis
comunicativa

Al contrario que sobre el césped, se muestra sonriente, pausado y sereno, pero ciertamente inestable. Las muletillas y los silencios prolongados no le convierten en el referente mediático que si es sobre el campo.

XABI ALONSO
Sereno, creíble
y solemne

Mima y pule su mensaje, mira a los ojos cuando escucha y cuando responde, pero huye de la sonrisa. Un gesto entrenable para ganar en carisma.

SERGIO RAMOS
Planea tanto que
le cuesta aterrizar

Mueve permanentemente los ojos. Los abre y, sin querer, habla con ellos. Se torna más serio e incapaz de gesticular con el resto del cuerpo. Claro síntoma de esfuerzo y concentración en el mensaje, que se intuye preparado.



**INIESTA**

Inexpresivamente tímido

Su ritual siempre se repite. Baja la mirada, la cabeza y encoge permanentemente los hombros para hacerse más pequeño y no llamar la atención de las cámaras. Su humildad, sin embargo, empatiza.

PIQUÉ

Desafiante y seductor a partes iguales

Pierde rigurosidad con un gesto discreto, sutil, pero muy recurrente, de acariciarse el pelo, los labios y la barba, que puede ir desde la provocación al coqueteo.

XAVI

El peso del mensaje

Maduro, sereno, mira siempre a los ojos de quien le pregunta. Gesticula poco. No se ayuda de brazos y manos para ganar en solvencia. Lo importante para él es el mensaje, las palabras.

VILLA

Frío ante el portero... y el periodista

Cuesta mantener la atención a sus palabras. Sobre todo porque no establece contacto visual con el público. Se muestra distante. Su tono, excesivamente serio, no ayuda a endulzar su imagen.



Mourinho es comunicativamente más auténtico, más natural que Guardiola, quien mide, limita y contiene mucho más sus gestos y palabras

1 Eleva conjuntamente los hombros

No siempre cree en lo que dice

2 Habla en imágenes

Además de titulares, regala imágenes cargadas de mensaje. Instantáneas que no necesitan titular, que generan debate, corrientes de opinión o desvían atención: barbacon con la plantilla; risas y guiños en entrenamientos; celebración del gol en Valencia; "dedazo" a Tito Vilanova, etc

3 Busca justificación

Evade la mirada y la propia cabeza entera hacia la derecha

4 Apatía

Mira al periodista cuando le pregunta, pero rara vez cuando responde

5 Ironía

La forma también es parte del fondo. Simultanea el sarcasmo con la contundencia. Mostrarse convencido, clave para generar seguidores

6 Estrategia sobre mensaje

Sabe que las ruedas pre y post partido son parte del partido. Y también hay que ganarlas. Tienen un punto provocativo que lo que busca es motivar al jugador

7 Personaliza el mensaje

Sin protagonista no hay historia, ni posibilidad de marca la agenda de los medios

8 Ataca y se refugia

Se inclina hacia adelante y luego se echa hacia atrás para alejarse y desvincularse de su propio comentario

9 Control total

Marca su territorio, físico y dialéctico, para que su voz sea la única que resuene en la sala de prensa. No habla si no se le escucha

10 Teatraliza

Gestos faciales y manuales le sirven para intensificar sus mensajes, dando pie a microexpresiones faciales muy reveladoras

Empatía 1

Escucha con mucha atención todas las preguntas que le hacen

Evalúa, medita y certifica 2

Apoya la cabeza sobre su mano

Tensión, rigidez 3

La elevación de las cejas y las arrugas en la frente son la vía de escape

Seguridad 4

Mantiene contacto visual en todo momento

Capta atención y genera respeto 5

Rostro serio casi permanente

Discurso muy interiorizado 6

Alarga las respuestas para controlar y colocar el mensaje

Parapeto 7

Sonrisa contenida. Máscara ante sus verdaderos sentimientos

Ansiedad por responder 8

Pasa las manos por la cara, el micro o el botellín de agua

Búsqueda de sinceridad 9

Tiende a mostrar la palma de la mano abierta

Control 10

Guía, conduce y acota al entrevistador/telespectador mediante sus manos



Pep contiene, Mou persigue

Ambos maestros del juego corto, la carrera rápida, reflejan con sus gestos, miradas, lenguajes y estilos distintos. La proyección y el gusto por escapar de Pep, por "ensanchar" el espacio comunicativo para huir del enfrentamiento, contra el deseo por "reducir"; perseguir y aprisionar con miradas y juego de manos de Mou.

Pep se enfrenta a uno, Mou a tres

La presión de los títulos que no llegan, el tira y afloja de Mou con la prensa, y su lenguaje le obligan a hacer frente comunicativamente a varios públicos con el consiguiente desgaste. Pep solo tiene que luchar por ganar el siguiente partido lo que focaliza sus esfuerzos y estrategias.

Mou, polifacético y generoso en su juego

.....
Mourinho, para hacer daño, necesita desplegar todos sus recursos y energías, manos y expresión facial. Si está al 50% su juego víctima-villano no es eficaz. Para ello debe arriesgar en cada micrófono y comparecencia lo que le obliga a un gran desgaste y protagonismo.

Guardiola, más equilibrado que Mourinho

El entrenador culé maneja los tiempos y gestos para que nada ni nadie desequilibre al club. Su comunicación se apoya en gestos, tonos y palabras armoniosas, controladas e incluso contenidas. Sólo hay que poner la pelota en juego, y dejar hacer... la fórmula funciona casi siempre. Mou representa la excepción. La contención y autocontrol de Pep sólo le beneficia cuando Mou no está delante. Su juego de palabras, tonos y gestos saca de su posición de autocontrol y equilibrio a Guardiola.

Mou, más magnético y con más registro

La puesta en escena que proyecta Mou es asfixiante y camaleónica. Situaciones de yo gano si tú pierdes: No es de suma, es de supervivencia. Eleva el tono, el lenguaje y la presión para conseguir que todas las luces y focos se centren en su persona. Consigue captar toda la atención y luego la hace rebotar sobre su objetivo aumentando toda la presión. Es imposible no mirarle y muy complicado desbordarle por su capacidad de mutación: víctima o villano.

Pep enganche, Mou punta

Como viene siendo una norma desde que marchara Cruyff (salvando excepciones puntuales), la apuesta por la armonía, la razón y la combinación es el santo y seña, también en la comunicación. Son representantes de un manual. A diferencia, Mou es el manual. Sin respeto, ni aparente ni formal, por otros códigos que los suyos lanza ataques verticales, sin mucha preparación, fruto de su carácter. Horizontalidad contra verticalidad, "maldad" contra buenismo.

Mourinho y Guardiola, dos caras de un mismo error

.....
Ambos grandes estrategias, finos de toque y precisos en sus movimientos caen en el fuera de juego de la comunicación. A través de sus gestos se deduce poco esfuerzo por acercarse a sus públicos. El control de Guardiola se lo impide, el exceso de Mourinho le delata. Para ellos son los demás los que tienen que acercarse, entender lo que plantean con su juego, y no al revés.

Autocontrol contra sobreactuación

En el teatro de la comunicación tan importante es lo que dices como lo que se percibe. Ambos entrenadores son conscientes con sus palabras y gestos que se la juegan no sólo en el campo, sino ante los micrófonos. Guardiola apuesta por un excesivo autocontrol que dificulta la cercanía, y Mourinho lleva sus intervenciones al límite, al exceso, alejándole de la moderación, pero asegurándose el impacto con un fin estratégico. Desgastar al rival.



comunicar
es ganar.com

comienza el clásico

