**ANÁLISIS DE LAS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN**

Iker Casillas, portero del equipo de fútbol Real Madrid, convoca a la prensa para dar el comunicado de su despedida del Club.

Podemos observar diferentes elementos de la comunicación, conductuales, cognitivos y fisiológicos a los largo de su intervención que denotan su malestar y tristeza por la situación de abandonar su primer equipo en donde había crecido personal y profesionalmente.

En el comunicado se pueden apreciar tres partes diferenciadas y que paso a realizar una descripción de cuales son los componentes de la comunicación que intervienen en él:

1. **INICIO DEL COMUNICADO:**

Aparece Iker Casillas con indumentaria de vestir, no deportiva, cabizbajo, pensativo, carraspea, mueve las cejas hacia arriba. No puede comenzar a hablar y bebe agua para hacer pasar el tiempo e intentar recomponerse pero le puede la emoción y llora.

Una vez que puede hablar se dirige a la prensa dando los buenos días, carraspea continuamente y hace pausas dejando ver su nerviosismo y falta de control con la situación. Denota muy poca fluidez verbal y escasa entonación. Todo lo que va a decir lo lleva escrito en unos papeles que toca continuamente, no improvisa, lo lee todo, titubeando e incluso equivocándose al informar del nombre de su nuevo equipo el “Oporto”. Parece que quiere ir deprisa para acabar cuánto antes, de ahí que se equivoque en la lectura.

No levanta la mirada de la mesa o en muy pocas ocasiones para volverla a bajar rápidamente sin haberse fijado en nadie concreto de la sala.

En esta fase del comunicado podemos observar los siguientes componentes de la comunicación:

- Componentes no verbales:

* Movimientos nerviosos: levantamiento de cejas, saca la lengua hacia el lateral de la boca, carraspea
* Mirada: no levanta la mirada apenas.
* Postura: hacia adelante

- Componentes paraverbales:

* Mínima fluidez verbal
* Tono y volumen adecuado
* Varias pausas
* Silencios en alguna ocasión
* Velocidad en la lectura

- Componentes Cognitivos:

* No se siente competente para realizar este acto sin la ayuda del escrito que va a leer.
* Frustración
* Tristeza

- Elementos fisiológicos:

* Falta de salivación consecuencia de la ansiedad que está soportando en el momento, de ahí que beba agua.
* Nerviosismo
* Lagrimeo
* Mucosidad

1. **NUEVA ETAPA EN SU CARRERA**

Comienza a hablar de su futuro, del nuevo Club en el que va a jugar. Parece que se relaja un poco más y adquiere mayor fluidez verbal/lectora, levantando más la mirada hacia los periodistas para buscar su aprobación, aunque no deja nada la improvisación y sigue leyendo todo.

Está algo más seguro y sereno comentando las muestras de cariño que le están ofreciendo los seguidores y directiva del nuevo Club.

En algunos casos sonríe, pero es antagónico cuando dice que “le hace muy feliz y que está muy contento con esta nueva etapa” pero los gestos de su cara no acompañan a esta expresión pues no lo muestra y su voz denota seriedad. Baja de nuevo la mirada para seguir leyendo.

En esta fase del comunicado podemos observar los siguientes componentes de la comunicación:

- Componentes no verbales:

* Mirada: fija la mirada en más ocasiones que anteriormente y más tiempo.
* Gesticulación sobria, seria. No está coordinada con lo que está expresando verbalmente
* Levantamiento de cejas frecuentemente

- Componentes paraverbales:

* Mayor fluidez verbal que anteriormente
* Tono y volumen adecuado
* Menos pausas
* Silencios en alguna ocasión
* Velocidad en la lectura

- Componentes Cognitivos:

* Frustración
* Dice estar feliz y muy contento

- Elementos fisiológicos:

* Ansiedad: Boca seca

1. **- DESPEDIDA DE LOS SEGUIDORES Y PERIODISTAS**

Iker Casillas vuelve a ponerse en tensión, saca la lengua mojándose los labios en repetidas ocasiones, toca los papeles, hace pausas, parece que no puede seguir muestra bloqueo y abusa del uso de la muletilla “ehm ehm”.

Presenta la cabeza agachada y vuelve a no levantar la mirada. Frunce el ceño, levanta las cejas y suena la nariz para adentro en varias ocasiones.

Al comenzar a hablar de sus comienzos en el Real Madrid vuelve a emocionarse con la voz temblorosa que hace que se equivoque varias veces en su discurso aunque sigue leyendo todo lo que va diciendo.

En el momento que comienza a dar los agradecimientos a sus compañeros y entrenadores vuelve a coger las riendas de la comunicación, mirando más a los periodistas para dar más énfasis a lo que quiere comunicar, mayor fluidez lectora (aunque alguna vez se equivoca de nuevo fruto de los nervios). Vuelve a mojarse los labios con la lengua e incluso en este momento se muerde el labio inferior.

Hay otro momento en el que se vuelve a emocionar y es cuando dice que quiere que le recuerden como a una buena persona. Se le quiebra la voz, sonríe, carraspea, bebe agua dos veces para hacer tiempo y recomponerse de nuevo. Se observa que lo está pasando mal, está muy nervioso y deseando que termine el momento.

En la despedida a los periodistas, los mira fijamente y termina con una expresión coloquial “se fini” adquiriendo una postura con los brazos en jarras aunque está sentado, ojos llorosos, no para de mojarse los labios, dobla sus papeles y se va. En esta ocasión no lee, es lo único que improvisa de todo el comunicado. No da opción a los periodistas a que le pregunten, se le ve incómodo y deseando salir de la situación. Se levanta y se va.

En esta fase del comunicado podemos observar los siguientes componentes de la comunicación:

- Componentes no verbales:

* Movimientos nerviosos: levantamiento de cejas, saca la lengua para mojarse los labios, carraspea
* Mirada: al principio de esta despedida no levanta la mirada apenas pero al final para despedirse de los periodistas sí.
* Postura: hacia adelante

- Componentes paraverbales:

* Mínima fluidez verbal al principio de esta parte y al final mejora
* Tono y volumen adecuado
* Varias pausas
* Silencios
* Velocidad adecuada en la lectura
* En algunos momentos tartamudeo

- Componentes Cognitivos:

* Frustración
* Tristeza
* Ganas de terminar con la situación

- Elementos fisiológicos:

* Falta de salivación. Ansiedad
* Lagrimeo
* Mucosidad