

Comunicación desde casa: Desarrollando las nuevas habilidades para nuevas formas de conversar.

La esencia de una buena comunicación es hacernos entender, que podamos comprendernos mutuamente y que luego, ocurran las cosas por las cuales nos comunicamos. Desde una tarea en el hogar, en la escuela o en el trabajo, cada nueva comunicación tiene muchas variables para tener en cuenta. Esta serie de factores y técnicas que compartimos a continuación, nos van a ayudar a entender y practicar, y que esta virtualidad sea amena y sirva de aprendizaje.

Para comenzar: Las comunicaciones virtuales que se están dando tan masivamente y en un mismo momento, **es una experiencia nueva para todos**, por primera vez en mucho tiempo, estamos igualados en ser todos aprendices.

Las habilidades que podemos aprender desde casa están relacionadas a **las emociones, a las técnicas conversacionales y las tecnologías** en las comunicaciones, todas ellas son importantes e interactúan entre sí.

Por eso, comenzaremos por aquellas más difíciles de ponerles nombre:

1. Las emociones: Que ocurren incluso sin querer proponerlas, simplemente están allí y suceden, son casi imposibles de programar.

Para que lo emocional juegue a nuestro favor hay una serie de máximas que se suceden en toda interacción humana. El tener un **propósito** en mente: Cuando vamos a tener una videoconferencia (incluso un llamado telefónico) hay una misión o una intención detrás de cada conversación que iniciamos. Preguntarse: ¿Qué quiero lograr con esta comunicación? Es llevar a pensar lo que sentimos y es un gran, ¡Gran logro!

Cuanto antes logremos conectarnos emocionalmente con el motivo de la comunicación, esta será más sencilla de poder realizar. Si es por trabajo: ¿Por qué estamos conversando? ¿Qué objetivo perseguimos? Si es personal: ¿Qué tengo ganas de decirle a la otra persona? ¿Cómo se lo podría decir de la mejor manera?

El poder reconocer la emoción que se genera en cada instancia, nos permite poder pensarlas y así también poder elegir el momento oportuno para iniciar o postergar las conversaciones que nosotros consideremos oportunas.

El siguiente recurso, tal vez sea el más valioso de todos los que podamos recibir: **Descomprimir anticipadamente aquello que pueda llegar a tensionar o preocupar en una conversación**, por ejemplo, elegir de antemano y preparar el lugar de la casa donde pueda estar cómodamente realizando la conversación.

En caso que tengamos la posibilidad de tener imprevistos como niños corriendo, llamados inesperados que puedan interrumpir, alguna persona o nuestras queridas mascotas que se atraviesan en las cámaras, no hacen más que mostrarnos humanos y eso está bien. Si los predispone mejor, pueden anunciar el posible imprevisto al iniciar la conversación, una vez expresado, todo se resuelve más fácil.

2. Las técnicas conversacionales: Ser espontáneos y disfrutar las conversaciones virtuales con nuestros seres queridos como amistades, familiares, o bien en un webinar es lo esperado en este ámbito.

En lugares que tienen expectativas previas a las reuniones como las escolares o laborales, se requiere una planificación antes de cada conversación programada, por eso habrá que tener en cuenta lo siguiente:

Tener claridad y precisión: Una práctica muy útil es que quede plasmado en la conversación lo específico de por qué se habla. Por ejemplo: ¿Tiene fechas concretas de entrega de la tarea o del trabajo? Cuanto más puntuales seamos, menos lugar a dudas quedarán.

Validar lo entendido: Aunque parezca obvio, no siempre lo es. Aprender a re-preguntar desde lo virtual es una habilidad nueva y sirve para chequear que estemos conversando exactamente lo mismo. Como ejemplo, podríamos usar: ¿Cómo vamos hasta acá? ¿Qué se entiende hasta ahora? ¿Me olvidé de algo? Llamaremos esto al "feedback", la devolución de lo que perciben como receptores de la comunicación.

Estimar los tiempos: Una reunión que tarda mucho más o mucho menos de lo necesario, es señal de que no estuvo planificada o que los objetivos son difusos, por eso es un requisito que se prioricen los temas a tratar de la manera más precisa posible.

Anticipar los temas: Siempre que se pueda, enviarle los temas y alternativas de soluciones ya encontradas a las personas con las que se van a reunir, es ganarle un tiempo extra a los encuentros para que no se extiendan por demás.

3. Las tecnologías: La tecnología es un medio, no un fin en sí mismo, por eso está al final de esta serie de tips, dado que hoy son las pantallas y estas sí son reemplazables, los vínculos con las personas se transforman, pero no se reemplazan.

No esperemos a chequear a último momento que haya conexión a internet, que estén cargados de energía los dispositivos a utilizar, y que dispongamos de los cables necesarios para la conversación.

Tengamos en cuenta algunos de estos tips a la hora de estar en las pantallas:

- **Somos visibles:** Prender las cámaras cuando estamos frente a ellas, es importante, al igual que lo presencial, no es lo mismo que nos vean o no. Es una nueva forma de estar presentes.

- **Hablamos:** Interactuar con los anfitriones u otros participantes es la forma de hacernos oír y que podamos escuchar a los demás para intercambiar opiniones. Probar el micrófono y el altavoz, nos permite estar disponibles para cuando consideremos necesario intervenir en las conversaciones.

- **Escribimos:** Todos los servicios de comunicación virtual tienen en su plataforma la posibilidad de "chatear". Al inicio de cada sesión, conviene ubicarlo en la pantalla y saber si lo que vamos a escribir está predeterminado para hacerlo con todos los participantes o solo con quien es el anfitrión del encuentro virtual.

Este nuevo formato casi obligado de comunicación humana nos ha llevado a registrar emociones que creíamos olvidadas, técnicas que desconocíamos y habituarnos con nuevas tecnologías, las nuevas normalidades se adoptan cuando podemos naturalizar los procesos que antes veíamos distantes, diferentes o ajenos, cuando antes los apropiamos, más sencillo se hace poder ver las nuevas ventajas de una nueva forma de comunicarnos.

Lic. Ezequiel Pelzmajer, perteneciente al Staff de PLANEARTE | Relaciones de Trabajo, Profesor de Cátedra, Docente, Desarrollo de equipos de Alto rendimiento.