

APRENDO
en casa



COMUNICACIÓN EFICAZ EN MEDIOS VIRTUALES

COMUNICACIÓN EFICAZ EN MEDIOS VIRTUALES

► LA COMUNICACIÓN EN EL CONTEXTO ACTUAL

En el contexto del aislamiento social obligatorio, debido al COVID-19, se viene planteando soluciones innovadoras para darle continuidad al proceso educativo de los estudiantes como la estrategia “Aprendo en casa”. Esto ha generado la necesidad de implementar estrategias de comunicación remota con nuestros estudiantes y sus familias, para el seguimiento y asesoría del aprendizaje; estrategias de comunicación para el trabajo colegiado con otros docentes, así como para la coordinación con los directivos de la institución educativa.

Por ello, la principal herramienta de comunicación serán los canales virtuales, como correos electrónicos, aplicaciones de mensajería, redes sociales, videollamadas u otros medios de comunicación en línea que permitan una interacción en tiempo real o diferido.

Si en tu día a día has usado la comunicación virtual en un contexto social, en esta coyuntura actual ha pasado a ser tu principal aliada para tu labor como docente; por eso, es necesario que mantengas una actitud positiva frente a ella:

- Pierde el miedo. Anímate, experimenta y aprende mediante ensayo y error.
- Piensa que todos somos capaces de utilizar este tipo de comunicación con éxito. Las nuevas herramientas se caracterizan por su facilidad de uso.
- Confía en su utilidad para unir a las personas y entusiámate con ello.

► ¿QUÉ NECESITAMOS PARA UNA BUENA COMUNICACIÓN VIRTUAL?

- **Eficacia. El mensaje debe ser entendido por todos tal como fue pensado.**

La comunicación eficaz se produce cuando el receptor interpreta el mensaje en el sentido que pretende el emisor. Sin embargo, si no estamos acostumbrados a comunicarnos por medios virtuales o no se tiene el cuidado necesario, se puede cometer una serie de errores que harán que el mensaje no llegue como fue pensado; de modo tal que puede ser mal interpretado.

Recordemos que en los medios virtuales, como correos electrónicos o mensajes de WhatsApp, lo que se ve es un monitor o una pantalla de celular: no hay expresiones faciales, gestos o tonos de voz para ayudar a interpretar la intención del mensaje. De igual manera, en los medios visuales como videollamadas hay una diversidad de aspectos que podrían interferir en nuestra intención comunicativa. Por esta razón, es importante que tengas cuidado en los detalles para que se entienda el mensaje tal como lo pensaste.

- **Empatía y asertividad. No importa el medio: del otro lado siempre hay personas.**

¿Cómo asegurarte de que el mensaje va a ser entendido de la manera en que desees? Nada podrá asegurarte al 100%, pero puedes intentarlo. ¿Cómo? Pon en práctica dos aspectos:

- **Empatía:** trata de entender las emociones, sentimientos y problemas de tus interlocutores.
- **Asertividad:** asegúrate de expresar de forma clara lo que piensas, sientes o necesitas.

En los medios virtuales, al tener una pantalla como intermediario, es común que nos olvidemos de que estamos interactuando del otro lado con personas reales, con sentimientos y, quizás, problemas derivados del contexto actual. Si comúnmente te preocupabas en ser empático y asertivo, ahora deberás esforzarte el doble. Así no solo aportarás en el bienestar de tus interlocutores, sino que lograrás una buena comunicación virtual.

► ORIENTACIONES ADICIONALES A TOMAR EN CUENTA

- **Revisa el mensaje varias veces antes de enviarlo.**

- **El contenido.** Pregúntate ¿cómo se sentirá la persona al leer este mensaje?, ¿le diría esto a esa persona cara a cara? Si la respuesta es no, revisa nuevamente.
- **La redacción.** Asegúrate que el mensaje se entienda fácilmente: toma en cuenta las características de tu interlocutor. Si es un mensaje informal, usa los recursos a tu alcance (dibujos, símbolos, emoticones) para expresarte mejor y evitar malentendidos.
- **La escritura.** Revisa la ortografía, no sustituyas letras por números, no alternes mayúsculas y minúsculas en una sola palabra sin razón, no escribas todo en mayúsculas (se puede interpretar como si estuvieras gritando).

- **Cuida tu privacidad y la de los otros.** Cuando se sube información al mundo virtual, se pierde el control sobre ella, ya que nunca desaparece y puede llegar a manos de terceros. Por eso:
 - No publiques o compartas fotos o videos en los que salgan otras personas sin tener su permiso, en especial si son niñas, niños o adolescentes. Para ello, debes contar con el permiso de sus padres.
 - Si quieres reenviar información que te ha remitido de manera privada alguna persona, primero pregúntale si lo puedes hacer.
 - Si vas a mandar un correo electrónico a un grupo de personas que no conoces, usa la copia oculta (CCO), de esta manera evitarás que se identifiquen direcciones de correos que quizá no se quieran compartir.
 - Comunica a tus contactos cómo quieres manejar tu propia información, qué deseas que se comparta y qué no.
- **Respetar tu tiempo y el de los otros.** Recuerda que todas las personas viven una situación particular en el contexto actual. Por eso:
 - Trata de que los mensajes, ya sean escritos o visuales, sean breves y fáciles de entender.
 - No espere repuestas inmediatas.
 - Establece horarios de atención; pues sea cual fuese el medio de comunicación establecido, no podrás atender siempre y a toda hora a todos.
- **Cuida el consumo de plan de datos y espacio de almacenamiento.** Evita enviar adjuntos pesados si no es indispensable, ya que su descarga puede consumir una gran cantidad de plan de datos (que en algunos casos se traduce en mayor gasto de dinero por el servicio de internet) y espacio de almacenamiento de los celulares y/o computadoras.
- **Mantente enfocado en el tema tratado.** Si es una conversación escrita en grupo, ya sea por correo o por mensajería directa, no envíes contenido que no esté relacionado con el tema tratado, porque harás que los participantes se distraigan y pierdan el sentido de la información.
- **Identifica claramente el destinatario y asunto en los correos electrónicos.** En algunos hogares puede ocurrir que varios de sus miembros utilicen la misma computadora o incluso la misma cuenta de correo; por eso, es importante escribir el nombre de la persona a la que va dirigido el correo electrónico. Por otro lado, no lo envíes sin “asunto”. El asunto debe ser breve y debe reflejar el mensaje de la información, de esta manera el emisor podrá saber de qué trata.

- **Esmérate para que tus videollamadas y videos se vean tan bien como cuando hablas en vivo y directo.** Elige un lugar con buena iluminación; asegúrate de que no haya sonidos fuertes a tu alrededor; vocaliza todo lo que puedas y pon énfasis en determinadas palabras; intenta no caminar.

► REFERENCIAS

- Balart, M. (2013). La empatía: La clave para conectar con los demás. *Claves del poder personal*, 2, 86-87.
- Morales, A., & Durán, Y. (2013). *Redes sociales: herramienta para propiciar una comunicación más efectiva en procesos educativos de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica*. EDUTEC. Recuperado de: https://www.uned.ac.cr/academica/edutec/memoria/ponencias/yeudrin_andrea_128.pdf
- Castro Santander, A. (2013). Formar para la ciberconvivencia Internet y prevención del ciberbullying. *Revista Integra Educativa*, 6(2), 49-70.
- Elizondo Garza, F. J. (2003). Enredándose: netiqueta parte I: e-mail. *Ingenierías*, 6(20), 75-77.
- López, A., Concepción, M., González Miy, D., & Mejía Duclaud, A. (2014). La asertividad: una competencia primordial del docente en línea. *Revista Mexicana de Bachillerato a Distancia*, 6(12), 6.
- Ribeiro, L., & BASTANZO, J. (1994). *La comunicación eficaz*. Urano.
- Salinas, M. I. (2011). Entornos virtuales de aprendizaje en la escuela: tipos, modelo didáctico y rol del docente. *Universidad Católica de Argentina*, 1-12.