



**PROYECTO O-CITY**

**MÓDULO IV.1 HABILIDADES INTERPERSONALES**



Erasmus+

Project funded by: **Erasmus+ / Key Action 2 - Cooperation for innovation and the exchange of good practices, Knowledge Alliances.**

## 1. Documento de la lección

### Lección 4 Tema 4 Comunicarse con los demás

#### **Consejos básicos para la comunicación virtual con otros**

##### Introducción

En una palabra digitalizada, la comunicación es cada día más virtual. Los contactos presenciales son progresivamente reemplazados por virtuales, cambiando la forma en que desarrollamos las interacciones e intercambios sociales, y permitiendo la comunicación a distancia, con otras personas que no están físicamente presentes frente a nosotros. Las lecciones anteriores mostraron que la comunicación puede ser escrita u oral, verbal y no verbal. También puede ser virtual.

La comunicación virtual podría definirse como un modo de comunicación que se basa en el uso de tecnologías, ya sea de audio (por ejemplo, el uso del teléfono) o audiovisual, por ejemplo, a través de videoconferencias. El surgimiento de dispositivos tecnológicos y digitales está aumentando la importancia de esta modalidad de comunicación, por lo que se dedicarán varias lecciones a las especificidades de las interacciones a distancia – virtuales.

Una vez que se complete y apruebe esta lección, los alumnos podrán:

1. Comprender los detalles de la comunicación virtual y las principales diferencias entre una conversación cara a cara y una virtual.
2. Adaptar su comunicación a la modalidad virtual.

En esta lección aprenderemos a utilizar los diferentes elementos de los lenguajes que aumentan la calidad de nuestra comunicación y nos permiten entregar nuestros mensajes de manera eficiente a pesar de la distancia con nuestros interlocutores.

#### **1. Particularidades de una comunicación virtual**

Hemos visto en la lección 2 que el lenguaje corporal puede representar hasta el 65% de nuestra comunicación. El tono de voz y el ambiente también es importante. Entonces, ¿qué sucede cuando pasamos al modo virtual? Hemos visto las ventajas y desventajas de la comunicación virtual en el Tema 1, lección 2. Ahora revisemos qué hace que este tipo de comunicación sea tan diferente del modo cara a cara.

#### a. Importancia del entorno virtual

Para empezar, en una modalidad virtual, puedes controlar tu propio entorno, pero pierdes cierto control sobre el entorno de tu interlocutor. Puede asegurarse, antes de iniciar una conversación, de que tiene una buena conexión a Internet, de que limita las distracciones que le rodean y de que está adecuadamente preparado. Pero es más complicado asegurarse de obtener la misma preparación de su interlocutor y, por lo tanto, beneficiarse de toda su atención. Especialmente si están en casa, es posible que estén trabajando en otra cosa mientras te escuchan o están ocupados con otros asuntos.

#### b. Elección de herramientas virtuales

Si la comunicación no verbal ya es parte de la comunicación, la elección de la aplicación en línea y el dispositivo que utilizará para la comunicación también tiene una importancia. O si usas un móvil de la calle, o un ordenador en un escritorio, no estás enviando el mismo mensaje. Además, no es lo mismo tener una videollamada informal por WhatsApp o una reunión formal por Zoom.

#### c. Instantáneo vs diferido

Las reuniones físicas son instantáneas. Estás en el mismo lugar, y cuando alguien te pregunta algo, debes responder. En el caso de la comunicación virtual, depende. Puede tener una conversación directa en línea con alguien a la que también deberá responder en el momento. Pero también hay muchos canales, como correos electrónicos o chats, donde puedes enviar un mensaje, esperar la respuesta y responderte más tarde, dándote tiempo para madurar tus argumentos. Si estás teniendo una conversación directa y no sabes la respuesta, sin embargo, no te avergüences de admitirlo y posponer tu respuesta, siempre será mejor que dar una afirmación equivocada.



<https://unsplash.com/photos/smgTvepind4>

## 1. Comunicación escrita online y redes sociales.

Una de las principales características de la comunicación en línea es que es rápida y cambiante. Empezó con el uso de abreviaturas en los mensajes de los primeros teléfonos móviles, donde se limitaba el número de caracteres. Ahora ha entrado en una nueva forma de expresión. Las principales redes sociales siguen aplicando un límite de caracteres en los mensajes que puedes publicar, o de duración en el vídeo. Además, el uso de emoticonos se ha vuelto universal.

Emoticons es un lenguaje de programación, basado en caracteres destinados a representar expresiones faciales, animales u objetos, que transmiten emociones o acortan la escritura. En un entorno virtual, el uso de estos pequeños personajes ayuda a proporcionar información sobre los sentimientos de uno sin tener contacto visual. Entonces, usar un emoticón reflejará que estás feliz sin necesidad de decirlo, como si tu interlocutor pudiera verte y pudiera ver tu carita sonriente.

La aparición de estos nuevos caracteres supone una revolución en la lengua escrita, ya que cambian nuestra forma de expresión, y nos permiten introducir elementos no verbales e imágenes incluso en la lengua escrita. Están en constante evolución, con la aparición de stickers y gifs, y nuevos personajes cada día.

Además, cuando los use, debe asegurarse de que estén cumpliendo su propósito. Esta sigue siendo una forma de expresión bastante informal que presenta la gran ventaja de ser universal, pero debes asegurarte de que tu interlocutor la interpretará de la manera correcta.

## 2. Consejos comunes para la comunicación virtual

La recomendación virtual es diferente a la presencial. Aquí vienen algunas recomendaciones para adaptar tu comunicación a esta modalidad.

- Ser profesional

Si está en una reunión profesional, en el sitio o virtual, aún debe comportarse de manera profesional, llegar a tiempo, estar preparado y, finalmente, tener una presentación lista para compartir.

- Aplicar los conceptos básicos de la comunicación verbal

Expresarte con claridad, ir al grano, tener un buen comienzo de conversación, sigue siendo tan importante, si no más, como en un contexto cara a cara.

- Concéntrate y evite las distracciones externas

Hemos visto antes que la multitarea es tentadora mientras se mantiene una conversación en línea. Trate de concentrarse en lo que se dice y evite distraerse.

- Pida a las personas que enciendan sus cámaras

Luego puedes verlos y obtener un contacto más directo, también es una forma de saber que están enfocados en ti y no en otros temas. Sin embargo, también es una buena práctica apagar el micrófono cuando no esté hablando, para evitar sonidos de fondo no deseados.

- Cuida tu entorno

Todavía puede cuidar la luz, asegurarse de no estar contra la luz para que las personas puedan verlo bien y cuidar el fondo que mostrará el video. Incluso puede utilizar el fondo virtual que ofrecen algunas aplicaciones. Luego, puede evaluar su apariencia no verbal probando la cámara antes de comenzar.

- Sacar el máximo partido a las tecnologías

Las nuevas tecnologías te permiten, además de hablar, compartir pantalla, grabar conversaciones, chatear e interactuar de múltiples formas. No dudes en utilizar aquellas herramientas que te apoyarán en la entrega de mensajes.

### Conclusión

La crisis del COVID 19 está acelerando la transformación digital de nuestras relaciones con los demás, tanto a nivel profesional como privado. La comunicación virtual se está convirtiendo en la nueva norma, y es demasiado pronto para saber si se trata solo de una tendencia temporal vinculada a esta crisis o si conducirá a una transformación a largo plazo de nuestras formas de comunicarnos.