



Tres llaves maestras para una comunicación virtual efectiva



Adyel Quintero

Doctor en Ciencias sobre Arte. Consultor en comunicación oral, con una amplia y reconocida experiencia. Autor del libro "La construcción del personaje público: estrategias teatrales para comunicarse con efectividad" (2019).



Comunicación a través de medios virtuales

Durante el 2020 sucedieron cosas que antes resultaban impensables. Una de ellas fue que el espacio del trabajo, y el del colegio de los hijos, se volvieron uno solo y se ubicaron en algún sitio de nuestra casa. Como padre, al igual que muchos, me tocó experimentarlo. Alguno de aquellos tantos días en que me encontraba cerca de mi hijo, escuchando una reunión virtual, al mirar hacia él, me di cuenta de que estaba muy concentrado revisando videos en el celular. Desconecté de mi reunión y le pregunté si se hallaba en clases.

“Mi hijo me contó que, mientras las clases habían sido presenciales, la profe era más divertida.”

“Sí”, respondió Juan Lucas, sin levantar la mirada del teléfono. Como harían muchos padres, le pedí que dejara el móvil a un lado y se concentrara en estudiar. Mi hijo respondió: “Es que esta profesora me parece bastante aburrida. Por más que quiera, no logro prestarle atención”. Entonces, le solicité que se quitara los audífonos y activara el audio de la docente. No habían transcurrido ni siquiera dos minutos cuando a mí también ya me daba pereza escucharla. ¿Era por el tema de la clase? En lo absoluto. Todo se reducía a una extrema monotonía que había en la voz de la profesora y al manejo de su expresión corporal: su cara transmitía una total desconexión emocional respecto a lo que decía y su mirada divagaba todo el tiempo, como si no supiera donde ubicarla. Mi hijo me contó que, mientras las clases habían sido presenciales, “la profe era más divertida”.





Lo que le sucedía a esta maestra le ocurrió y les ocurre a numerosas personas. Con la intensificación de la comunicación a través de medios virtuales, muchos empezaron a sentirse en un entorno desconocido, raro, hostil. Se ha dicho en múltiples ocasiones que los héroes de la pandemia de la COVID-19 han sido los médicos, enfermeras y todo el personal de la salud, sin embargo, sugiero agregar a esta lista a los docentes. La rectora de un colegio al cual he asesorado en comunicaciones en varios momentos, me contaba el año pasado acerca de todas las peripecias que tuvieron que hacer para mantener "conectados" a los niños y niñas durante una clase virtual. Algunas de ellas incluían que las maestras transformaran una habitación de sus casas en un set de televisión e hicieran las clases como si estas fueran una revista infantil. Varias descubrieron que tenían un gran talento para ello, y lo que aprendieron seguro

lo incorporarán en sus cátedras futuras, ya sean presenciales o virtuales. Sin embargo, a otros no les fue tan bien, y terminaron como la docente de mi hijo: haciendo que sus estudiantes se conectaran con cualquier otro tema, menos con la jornada académica. Está claro que lograr la conexión a través de un medio virtual suele ser más difícil. Varios factores conspiran contra nosotros: el no compartir el mismo lugar, las dificultades tecnológicas (se cae la red, la calidad del Internet no permite mostrar ciertos archivos, los videos no fluyen, se nos va el audio y no sabemos por qué, etc.), el cansancio que genera el estar tanto tiempo mirando una pantalla (sumémosle a ello que algunos alumnos no tienen computador y les ha tocado ver las clases a través de una pequeña tableta o del celular), entre otros.



Entablar con ellos un verdadero diálogo en el cual se consiga una experiencia extraordinaria



Ahora bien, amén de los problemas anteriores, estoy convencido de que una de las grandes fallas que han tenido las personas al tratar de establecer relaciones por medios virtuales, ha sido la comunicación. Desde hace más de quince años que me dedico al estudio de la misma a través de una metodología de abordaje y entrenamiento que parte de herramientas teatrales y neurocientíficas. He tenido la posibilidad de entrenar docentes, directivos académicos, estudiantes, líderes políticos y empresariales, ministros, congresistas, fuerzas comerciales, y he sido testigo del gran valor y poder que poseen estas herramientas en el mundo actual. Mi trabajo se centra en el desarrollo de tres canales, tres llaves maestras que, trabajadas conscientemente y a través de determinados ejercicios, permiten que logremos mantener "atentos" a los demás y entablar con ellos un verdadero diálogo, en el cual se consiga una experiencia "extraordinaria" que nos ayude a hacer memorable el momento. Una clase debería apuntarle a esto. Si queremos que el conocimiento compartido se quede, necesitamos comunicarlo de manera extraordinaria. Nuestros docentes no suelen ser entrenados para ello, y fue por eso que, cuando les llegó la virtualidad, la cual supone un reto comunicativo mayor, varios entraron en crisis.



Decía que la profesora de mi hijo tenía una voz monótona. Y precisamente, la primera de nuestras llaves maestras es la voz; tal vez, la menos conocida y entendida de todas. De hecho, varios conceptos referidos a ella acostumbran a ser confundidos. Por ejemplo, la expresión: "Estás hablando en un tono muy bajito y por eso no te escucho", se podría decir que resulta incorrecta, porque a lo que realmente estaría aludiendo quien profesa la frase, es a la intensidad, que es la fuerza con la que pronunciamos. De todos los aspectos relacionados con el canal vocal de la comunicación, hay sobre todo dos que generalmente presentan dificultades en la comunicación virtual. El primero de ellos es el manejo del tono. Esta es la característica de la voz que más refleja nuestras emociones. Cuando nos reímos, la voz

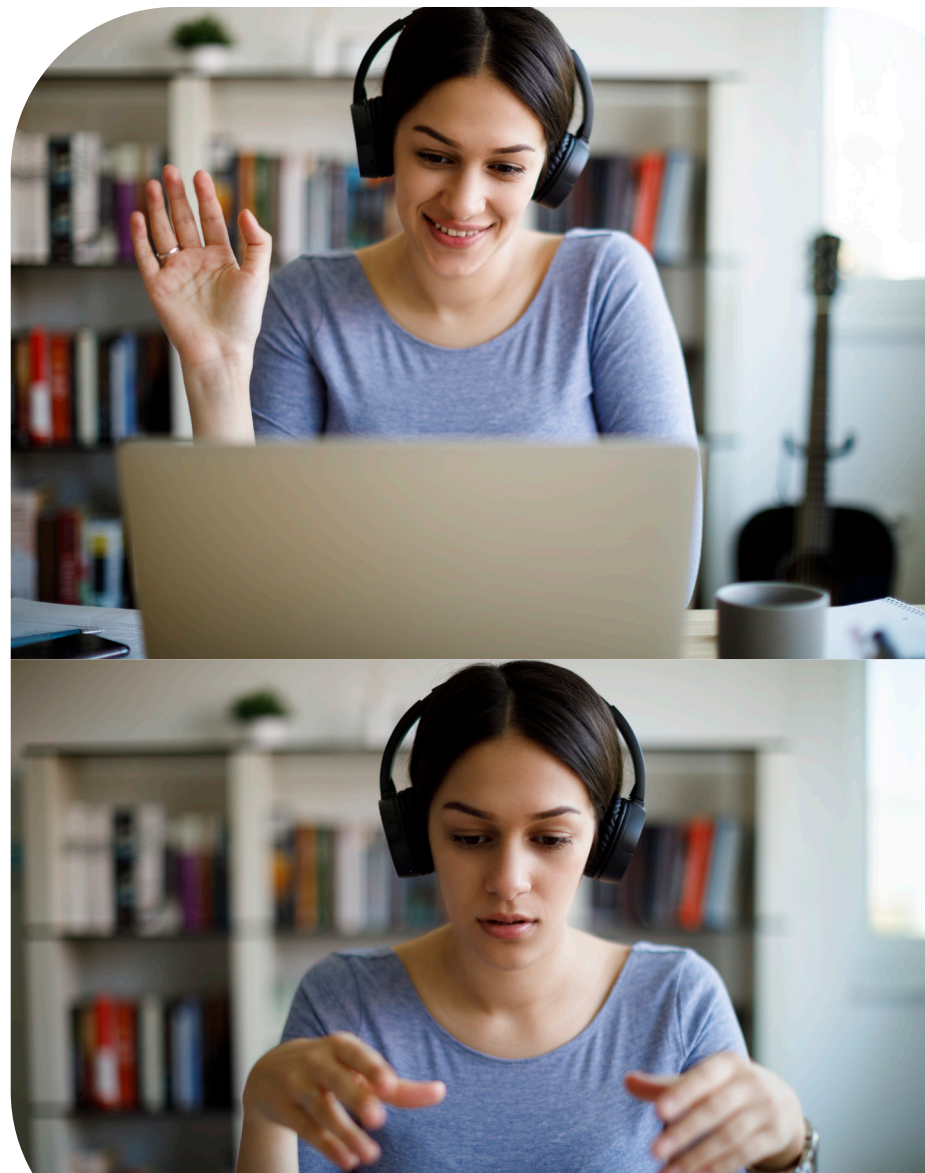
normalmente se agudiza, y cuando estamos preocupados por algo o tristes, usamos tonos bajos. Al hablar, si partimos de nuestras emociones más auténticas, los tonos de la voz cambian y se producen entonaciones o melodías variadas que cautivan la atención del público. A nuestro cerebro le llama la atención el cambio, la transformación, pero cuando algo es igual en el tiempo, normalmente se desconecta. Imaginemos, por ejemplo, lo que ocurre cuando entramos a una habitación donde hay un aire acondicionado prendido; si suena de similar forma siempre, dejamos de sentir su presencia, pero si de repente el aire se prende y se apaga irregularmente, notamos que algo le pasa. Algunas personas, al exponer, se expresan con un mismo tono en todo momento, lo que hace que dejemos de interesarnos en lo que dicen. Esto, en numerosas ocasiones, se halla relacionado con el hecho de que no tienen en cuenta la emoción al hablar, y parecen, más bien robots parlantes. Cabe aquí la pregunta: ¿pero puede haber emoción en una clase de Matemáticas? ¡Claro que sí! Recuerdo en este punto a un profesor de esa asignatura que tuve en el bachillerato: se emocionaba tanto hablando de números y ecuaciones, lo "contaba" con tanta pasión, que incluso se subía encima del escritorio y nos conversaba desde allí, con la emoción de un gran actor declamando su mejor parlamento a teatro lleno.

Comunicación como herramienta

Variaciones tonales

Otro aspecto esencial que puede generar una gran distracción o desconexión en el público si no es manejado adecuadamente, es el ritmo del habla. Similar a lo que ocurre con el tono, cuando este no tiene variaciones, puede causar que quien escucha, deje de seguir lo que expone su interlocutor y empiece a hacer o a pensar en otras cosas. Cuando una persona se encuentra acoplada a una máquina de monitoreo de signos vitales y está viva, vemos curvas, altos, bajos, picos; en el instante en que muere, observamos una línea recta. Si al comunicarnos, nuestro ritmo se torna predecible, igualmente, estamos “muertos” para el público. Existe un ritmo vital que aparece, sobre todo, en los momentos en que un individuo se halla presente, en el aquí y el ahora, involucrado fuertemente con sus emociones, su cuerpo, los espectadores. Ese ritmo proviene, en gran medida, de cómo utilizemos nuestra segunda llave maestra: la corporalidad.

“Si al comunicarnos, nuestro ritmo se torna predecible, igualmente, estamos “muertos” para el público.”



“Pensamos con nuestras manos”

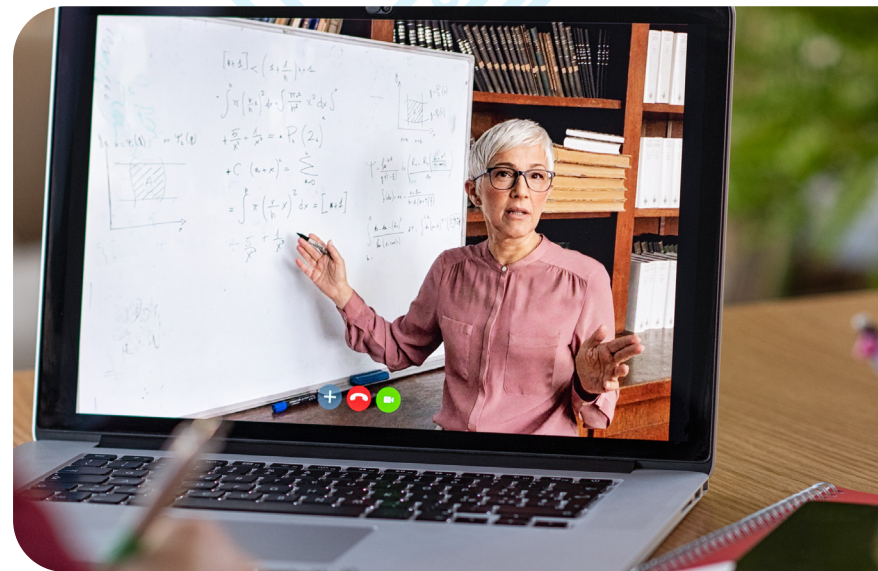
La profesora de mi hijo, como había señalado, tenía algunas señales en el cuerpo que evidenciaban cierta “ausencia”. ¿Por qué aparecen las mismas? En gran medida, porque acostumbramos a atribuirle demasiado peso a la mente en la mayoría de nuestros actos comunicativos. Creemos que la comunicación depende, en gran porcentaje, de lo que pensamos, más que de lo que hacemos. Estudios muy novedosos de las neurociencias, han probado que, en la relación cuerpo-mente, quien comanda casi siempre, es el cuerpo. Ello significa que, todo lo que hagamos a nivel corporal tiene una enorme influencia en cómo nos comportamos. Por ejemplo, la concentración de la atención puede considerarse un acto, primariamente de la mirada. En las comunicaciones a través de la virtualidad, muchas personas no saben dónde ubicar la mirada y por eso caen en lo que le ocurrió a la docente de mi hijo. Los ojos deben centrarse en la cámara del computador, el

celular o la tableta digital desde el cual se esté transmitiendo. Con esto, garantizamos que el público tenga la sensación de que realmente le estamos mirando a sus ojos (algo que deviene clave para conseguir cercanía), pero, además, ello nos ayudará a permanecer concentrados y a no divagar o tener un ritmo lleno de pausas arbitrarias, silencios incómodos, alargamientos dubitativos de vocales (“eeeh...”), que transmiten la sensación de que andamos perdidos y no sabemos de qué estamos hablando. Otra parte esencial del cuerpo, de la cual a veces los individuos andan desconectados, la constituyen las manos. Ellas tienen una poderosa influencia igualmente en el ritmo del habla. Neurocientíficos, como Marco Iacoboni y Guy Claxton, han probado que “pensamos con nuestras manos”.



De hecho, estas poseen un papel muy relevante en la fluidez de las ideas y la estructuración del discurso, además de que unas manos orientadas hacia el público ayudan a proyectar cercanía, apertura hacia el otro. No obstante, la falta de entrenamiento y el desconocimiento acerca de tales principios llevan a algunos a creer, erróneamente, que lo mejor es "dejar las manos quietas", pues si se mueven, distraen la atención del interlocutor. Por el contrario: hay que permitir que nuestras manos acompañen, convoquen, guíen al pensamiento y a la voz, mediante gestos relajados, abiertos hacia la audiencia, variados y, en las comunicaciones virtuales, "visibles". Con esto último

me refiero a la posibilidad de usar un plano medio para la transmisión que ayude a que se vea la danza gestual de la persona; un plano medio, y un ángulo neutral, el cual se consigue ubicando la cámara más o menos a la altura de la mirada de la persona. Dichos aspectos técnicos son claves y he percibido bastante descuido de las personas en torno a ellos. Cuántas veces hemos asistido a charlas, clases, talleres en los cuales el facilitador o docente sale con un pedazo de cara "cortado" por el plano, o con un contraluz tan fuerte en el fondo, que todo el rostro se ve oscuro, y no se pueden distinguir las expresiones del rostro.



“Había una vez...” o, “Te voy a contar una historia...”

Nuestra tercera llave o canal es, sin dudas, la palabra. Esta es la que más solemos conocer. Casi todos los docentes o conferencistas aprenden muy bien el contenido, el discurso que van a exponer. Sin embargo, me detengo aquí en un punto que más bien dejo como reflexión. Tuve una profesora a la cual le encantaba contarnos historias de su vida y, a través de estas, acercarnos a los conocimientos que nos estaba compartiendo. Puedo decir hoy día que, no solo recuerdo lo que la maestra nos contaba, sino que, además, dichos saberes se han grabado en mí con gran fuerza. Este es un recurso valiosísimo y sobre el cual hay una gran cantidad de estudios actualmente. Las historias constituyen eficaces herramientas de persuasión y de conexión con las personas. Cuando alguien nos dice: “Había una vez...”, o, “Te voy a contar una historia...”, nos ponemos automáticamente en modo “atención”. ¿Qué tanto estamos usando semejante recurso en nuestras comunicaciones virtuales? ¿Es posible explicar una ecuación diferencial...? una fórmula química, un proceso biológico, a partir de una historia de nuestra vida que, además, les ayude a los estudiantes, o al público en general, a conocernos mejor, vernos más cercanos e interesarse más en nuestros mensajes? Estoy seguro de que podemos responder con un gran “Sí” a esta pregunta.



Algunas personas dicen que la pandemia de la COVID-19 llegó para traernos múltiples enseñanzas y reflexiones. Sin dudas que, una de ellas tiene que ver con la manera como “ponemos en escena” nuestros mensajes. La educación actual debería incluir, dentro de sus debates más importantes, la forma en que nos comunicamos en las clases, o enseñamos a nuestro estudiantes a comunicarse (ellos tomarán como modelo futuro, en gran medida, lo que hayan percibido en sus docentes). Cada una de las tres llaves maestras que propongo (voz, cuerpo, palabras), tiene gran cantidad de principios que necesitamos hacer realidad, para, con ello, abrir las puertas a unas clases altamente cautivadores, extraordinarias y memorables.

“Llaves maestras
(voz, cuerpo,
palabras)”

Referencias bibliográficas:

Buzz, Mauro y Deb Gottesman (2009). Técnicas para hablar en público, utilizando las estrategias de los actores. Editorial Urano.

Cardona, Patricia (1993). La percepción del espectador. México: INBA/Centro Nacional de Investigación, Documentación e Información de la Danza.

Claxton, Guy (2016). Inteligencia corporal. Barcelona: Plataforma editorial.

Cuddy, Amy (2015). El poder de la presencia. Barcelona: Urano, S. A. U.

De Waal, Frans (2009). La edad de la empatía. Barcelona: Tusquets Editores, S. A.

Denning, Stephen (2005). La estrategia de la ardilla. Barcelona: Urano S. A.

Falletti, Clelia, Giovanni Mirabella, et. alt. (2001). Diálogos entre teatro y neurociencias. Bilbao: Artezblai.

Gallo, Carmine (2011). Las presentaciones: secretos de Steve Jobs. Cómo ser increíblemente exitoso ante cualquier auditorio. México: McGraw-Hill.

Gardner, Howard (1998). Mentas líderes. Una anatomía del liderazgo. Madrid: Paidós.

Heath Chip y Dan Heath (2014). Ideas que pegan. Bogotá: LID Editorial Empresarial y Ediciones de la U.

Iacoboni, Marco (2009). Las neuronas espejo. Buenos Aires: Katz Editores.

Quintero, Adyel (2019). La construcción del personaje público: estrategias teatrales para comunicarse con efectividad. Bogotá: Editorial del CESA.