

RECURSOS EDUCATIVOS

¿Cambia todo cambia? Herramientas y estrategias para repensar la comunicación

POR **MARCOS MAZZOCCO**

Lic. En Recursos Humanos
Docente, consultor y escritor*

Jueves, 7 de julio de 2022



Marcos Mazzocco

El Lic. Marcos Mazzocco es autor de **Oratoria y Comunicación** y de **Comunicación y Persuasión**. Es docente universitario e instructor de funcionarios, políticos y referentes públicos y privados nacionales e internacionales. Es profesor del Instituto de Formación Política del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Orador TED; entrenador de TED Speakers, conferencista latinoamericano y logógrafo (escritor de discursos).



Cuánto se ha escrito y cuánto se escribirá sobre los cambios que trajo la Pandemia. Cuán perpetuo se hizo el cambio. Las reuniones, los eventos, las clases, las presentaciones, todo cambió. Y, de a poco, volvemos a una normalidad, pero no a la tradicional, a una nueva, en la que la mixtura o lo híbrido se hace presente.

Las grandes multitudes desaparecieron y aprendimos a convivir con públicos *presentes de cuerpo y forma* y públicos remotos, detrás de la pantalla. La historia lo determinará, pero creo que estamos siendo testigos de una nueva revolución industrial. Analicémoslo juntos: ¿Qué cosas mutaron?

Mutaron nuestras formas de trabajar, festejar, vivir, comunicar, medicar, practicar, sociabilizar, hacer y ser. Cambiaron las formas de hacer negocios, de hacer docencia y de entretenernos. Todo cambió.

1. Sitio web del autor: <http://marcosmazzocco.com.ar/>

Entonces, si todo cambió, ¿no estaríamos frente a una nueva evolución social e individual?

Diversos autores sostienen que la humanidad vivió 4 fases sociales definidas por la tecnología dominante:

1. La aparición del habla que permitió una fácil identificación de las cosas.
2. La aparición de la escritura que aportó la posibilidad de comunicar más allá del tiempo y la distancia.
3. La aparición de la imprenta, que permitió a la humanidad aprender a aprender.
4. La aparición de las TIC, masificando el aprendizaje.

¿Será tal vez que la popularización de las TIC y la inclusión de elementos tecnológicos para la vida son el inicio de una 5ta fase?

Nuestros nietos y bisnietos lo confirmarán, mientras tanto, los docentes, oradores, instructores, debemos entender y aprender que la comunicación cambió, y nosotros, comunicadores, debemos estar por delante de este proceso.

Entonces, ¿qué les parece si hacemos un buen diagnóstico de los cambios que ya podemos identificar y luego intentamos encontrar herramientas y soluciones para esas mutaciones? Ahí vamos:

1. Es la primera vez que se rompen tantos paradigmas y se genera tanto espacio para innovar. Se quebraron nuestras teorías, rutinas y experiencias como comunicadores. Y esto tiene una gran ventaja: ¡Hay margen para **errar**, para fallar, para equivocarnos!
2. Se perdió el vínculo que otorgaba el espacio áulico, laboral o social. No hay calidez. La humanidad comunicacional disminuyó.
3. El feedback es casi un acto de adivinación. Sólo los comunicadores experimentados o con una gran utilización de la pausa, pueden y logran una retroalimentación colectiva y acertada.
4. Aprendimos *nuevos viejos* conceptos: Resiliencia, Procrastinación, Remotidad, Cooperación.
5. Pasamos del **EGO al ECO**, una red de relaciones complementarias sostenida por un propósito en común. Hoy trabajar individualmente es utópico
6. La información, como ladrillo de construcción de conocimiento, tiene poca utilidad. Hoy es un *commoditie*, no tiene el valor que tenía hace 30 años, cuando acceder a ella era caro o dificultoso. Los públicos no quieren información, quieren soluciones. La información se transformó en un medio, ya no es un fin.
7. Monologar ya no es el mejor método. El discurso expositivo podía ser poco efectivo y hasta agotador en un modelo presencial, en uno remoto o híbrido corre el riesgo de ser una garantía de fracaso. El modelo de comunicación bancaria está desapareciendo.

8. Ni educación ni comunicación son virtuales, son remotas o digitales. Virtual significa de *apariencia real*. Y la digitalización de la comunicación es tan real como usted o como yo. La gran diferencia yace en la distancia y la no presencialidad. Comprenderlo y aceptarlo es el primer paso para no cometer el error de intentar comunicar apretando el botón de ZOOM, lo mismo que hacía en la presencialidad.

La arquitectura narrativa, el guion, el lenguaje gestual, la pausa, la anulación de muletillas o vicios lingüísticos, todo cambia desde la presencialidad hacia la remotidad. Ser comunicador presencial, dista mucho de ser comunicador remoto.

9. Comunicar no es bajar una presentación de Power Point. El medio audiovisual es un gran soporte del comunicador, lo complementa, lo guiona y lo guía. Pero no es el protagonista de la presentación. El público quiere escuchar y ver comunicadores, no filminas.
10. Si la comunicación cambió. Yo comunicador, debo cambiar. ¿Por qué? Porque nada es igual a una clase, reunión o presentación del 2019. Repasemos qué cambio en el aula o la sala de conferencias:
- Hay mayor desorganización del contenido, de la metodología y del público.
 - Se observa una abrupta disminución del lenguaje gestual.
 - Hay mayor incertidumbre en el público.
 - Hay menos paciencia, propia y ajena.
 - Tenemos más apuro y aceleración.
 - Vuelven los indicadores de glosophobia: tensión, miedo o nerviosismo.
 - Hay nuevos elementos que no teníamos en cuenta y pueden fallar: la técnica y la escenografía.
 - Hay que reaprender a administrar nuestra dicción, con una ralentización de la oralidad.

Todas estas deducciones diagnósticas nos pueden aportar infinidad de conclusiones personales basadas en nuestras experiencias como comunicadores, así seamos maestros, profesores u oradores. Pero sobre tres me quiero detener:

- › Los modelos remoto e híbrido no son una moda.
- › Los jóvenes *generación pandemia* no tolerarán el modelo presencial clásico.
- › No podemos transformar la pantalla en una 4ta pared.

Entonces, frente a este escenario, ¿cómo podemos diseñar, desarrollar y promover una comunicación efectiva, entretenida y persuasiva en la remotidad o la hibridez?

Acciones anteriores al ingreso al aula – salón – sala de conferencias:

- Aceptar que debemos reaprender a comunicar.
- Planificar más y conocer aún más a mi público.
- Comprender que el objetivo de la comunicación no es ordenar. Sino expresar, informar, comunicar o persuadir. Seleccionar adecuadamente mi objetivo comunicacional.

4. Aceptar que la comunicación no es innata ni improvisada, tiene método.
5. Aumentar aún más nuestra paciencia.
6. Comprender que pueden volver los temores, angustias, ansiedades o miedos escénicos.
7. Repensar el axioma *El medio es el mensaje*: porque el canal cobró más importancia.
8. Entender que la remotidad requiere de mayor tiempo del comunicador líder.
9. Digitalizarnos: no podemos construir una comunicación en el siglo 21 con recursos del 19 y contenidos del siglo 20.
10. Practicar y no olvidar el lema de los samuráis japoneses: *“Transpiro en el entrenamiento para no sangrar en la batalla”*.

¿Y qué herramientas podemos aplicar durante la presentación?

1. Planificar nuestro espacio: Sonido, postura, luz, ángulo de la cámara, privacidad, hidratación, doble conexión y escenario.
2. Transmitir aplicabilidad o soluciones, no información. El dato no sirve.
3. Reestructurar la presentación para hacer *cuñas* de pausa o feedback cada 8, 10 o 12 minutos.
4. Callar y escuchar. Sostener la pausa.
5. Trabajar y ralentizar nuestra dicción. La voz es el nuevo lenguaje gestual.
6. Dialogar, en vez de monologar. Más lecciones dialogadas y menos lanzas informativas. Si el público es masivo y no podemos darle participación activa, aprovechar el chat que tienen todas las plataformas.
7. Recordar que la brevedad vale oro.
8. Buscar y seleccionar **recursos digitales** para entretener, facilitar, participar, encuestar. La red aporta hoy una infinidad de alternativas que sorprende. La mayoría son sencillos de instalar, aprender y compartir.
9. Evolucionar de la figura enciclopédica; a un moderador curador de contenidos que hace formar parte.
10. Comprometernos y no olvidar que la pasión por enseñar y comunicar, es un atributo valorado por todos nuestros alumnos, discentes y oyentes.

Hace muchos años aprendimos a comunicar. Hoy, en esta nueva revolución industrial, debemos reaprender a hablar, comunicar, relacionarnos, negociar, presentar y escuchar...

La **re profesionalización** depende de cada uno de nosotros.