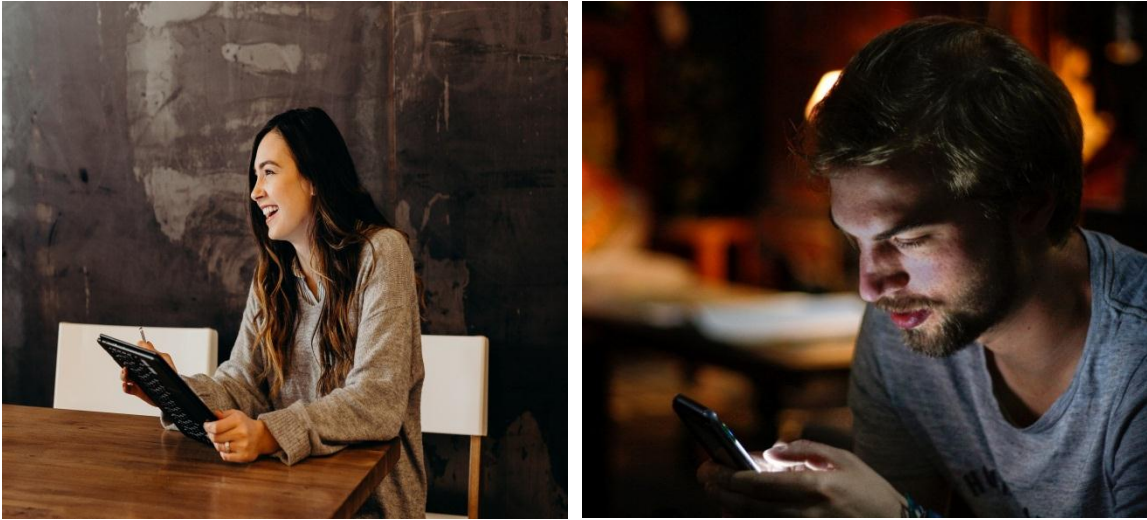


CONSELLS EN TEMPS DE CONFINAMENT

“COMUNICACIÓ ORAL EFICAÇ A TRAVÉS DE VIDEOTRUCADES I VIDEOCONFERÈNCIES”



L'augment del teletreball dels darrers anys i l'actual situació de confinament ha implicat cerca activa de noves vies per comunicar-se (videotrucades, videoconferències, reunions en línia a través d'aplicacions, etc.). Les apps i webs en línia permeten una comunicació síncrona on, com presencialment, tan important és el que es diu com la manera de fer-ho.

Oi que en una trucada telefònica també somriem? Per què? Perquè l'altre copsa a través de la nostra veu i dels nostres silencis molta informació i molt rellevant. Sempre és més agradable un to somrient que humanitzi la comunicació, està comprovat que les veus artificials ens provoquen rebuig, no oblidem que som éssers emocionals.

Aquests dies la majoria de nosaltres fem servir les aplicacions per comunicar-nos professionalment i personal, per això hem de continuar posant èmfasi en fer que la comunicació sigui eficaç. Com fer-ho? Tenint cura del que és verbal i no verbal. La nostra imatge i com ens mostrem tenen un impacte també aquí i com encara no tenim costum d'utilitzar-les com a eines comunicatives repassem uns consells.

- **Previs.** Descarrega l'aplicació amb prou temps, fes alguna simulació, i procura familiaritzar-te amb ella abans d'iniciar la reunió.
- **Què?** Planifica què vols dir tal i com ho faries en una reunió de treball habitual. Plantegeu l'objectiu concret en funció de les possibilitats i temps que ofereix cada plataforma i aplicació.
- **Quan?** Decidiu quin és el millor moment per fer una reunió, sempre tingueu en compte què heu de decidir i comentar. El teletreball també requereix diferenciar el temps professional i el personal.
- **Qui?** Les reunions participatives amb molts assistents resulten poc efectives, el mateix passa en una videotrucada/videoconferència. En una plataforma si sou moltes persones caldria que algú prengué un rol moderador.

- **On?** Quin és l'espai més adient? Cal pensar que estem mostrant un espai personal, a vegades la nostra casa. Convé trobar el context adient, si es tracta d'una reunió professional, un espai cuidat, neutre i el més endreçat possible. Proveu que es vegi bé amb l'angle de la càmera, què es veu des d'aquí, és un espai molt transitat, és un espai comú per altres persones, etc.?
- **Com es diu?**
 - **On mirem?** Sovint pensem que no ens veuen i ens dediquem a fer altres coses, menjar, etc. És recomanable fer el mateix que si tinguéssim aquestes persones al davant, mirar la càmera i tenir en compte que **“tot és comunicació” –el que és verbal i el no verbal-** (les paraules, els gestos, les mans, etc.). Si voleu copsar l'atenció empreu els recursos visuals, gestuals, de la veu que també us ofereix la tecnologia.
 - **Quina imatge mostrem?** El teu aspecte personal és rellevant en la comunicació, si és una reunió de treball, procura mantenir un **equilibri entre la comoditat i la imatge professional**. Evita la roba amb ratlles, perquè distorsiona la imatge.
 - **Com escoltar?** I sobre tot, tingues cura del que transmetes, segueix amb interès les aportacions de la resta, si parles o et dediques a fer altres coses, els altres ho percebran com avorriment.
 - **Quina estructura de la reunió/discurs?**
 - 1) **Inici** dedica uns minuts a saludar, preguntar a l'altre com està, aquests dies tothom està preocupat o té persones delicades a la família.
 - 2) **Desenvolupament**, estructureu els punts a treballar durant la reunió. Procureu buscar maneres saber si tothom està d'acord i el grau de comprensió del que es volia comunicar. Fent preguntes, fent resums, posant exemples, també incloure algun moment de l'humor i ensenyeu esquemes, imatges, notícies, etc que facilitin la comprensió,
 - 3) **Tancament**, feu un resum dels acords, dels temes que heu acordat, sigui una distribució de tasques, per exemple, i sobre tot acomiadeu-vos.

Procurem cuidar tot això per fer de la comunicació una eina professional eficaç.



Carme Hernández-Escolano
 Pedagoga. Doctora en Ciències de l'Educació.
 Experta en comunicació oral

