

Comunicarse efectivamente y construir relaciones sólidas de manera virtual

Cómo la COVID-19 está cambiando las relaciones

Mientras la COVID-19 continúa recorriendo el mundo, nuestras rutinas y responsabilidades regulares se han visto trastocadas. Actualmente, muchos de nosotros estamos tratando de trabajar desde casa mientras compensamos las necesidades familiares apremiantes.

El trabajo remoto, especialmente por periodos extensos, es algo que muchos de nosotros nunca antes habíamos tenido que hacer. Además, el hecho de estar aislados de muchos familiares y amigos añade otro nivel de complejidad. En un lapso de solo un par de meses, muchos de nosotros hemos tenido que adaptarnos al hecho de hacer nuestro trabajo y conectarnos con casi todos los que están en nuestras vidas de manera virtual.

Esto representa un gran desafío para muchos, ya que los seres humanos somos animales grupales. Estamos programados para querer estar con otras personas (sí, incluso los introvertidos entre nosotros también lo necesitan). Estar repentinamente más aislados y tener mucho menos contacto personal puede sentirse estresante y confuso.

En este medio, exploramos el tema de la comunicación eficiente y la construcción de relaciones sólidas de manera virtual, porque no existe nada más fundamental en la vida para nuestra salud y nuestra felicidad que la calidad y el tono de nuestras relaciones. Esto aplica tanto en el trabajo como en el hogar.

Comunicarse efectivamente y construir relaciones sólidas en equipos virtuales

Algunas dinámicas virtuales del lugar de trabajo que complican las relaciones

El lugar de trabajo virtual tiene algunas características únicas. Por ejemplo, nos perdemos de toda la interacción física (apretones de manos, abrazos) que por lo general transmiten confianza y conexión, así como disposición a la cooperación. Sin embargo, cuando nuestro medio de comunicación principal es virtual (incluso si usamos video) nos perdemos muchas señales y formas de comunicación no verbal. Normalmente, al menos la mitad de lo que comunicamos ocurre de manera no verbal. Piense en el mensaje que puede transmitir una expresión de confusión, alguien moviéndose incómodamente en su asiento o una mirada perdida en una reunión. Es mucho más difícil captar esas señales a través del video, ya que las videollamadas tienen un retraso y esto, a veces, hace parecer que alguien está menos interesado o involucrado en la conversación. Esas señales son aún más complejas en las llamadas telefónicas.

También perdemos mucho del flujo natural de información que ocurre a nuestro alrededor en los lugares de trabajo compartidos. Cuando compartimos un lugar de trabajo común, por lo general

captamos mucho de aquello en lo que están trabajando los demás; qué tan ocupados están (o no) y mucho del panorama general del trabajo del equipo. Mucho de ese “aprendizaje incidental” se pierde en los equipos virtuales. Como resultado, es más fácil que los miembros del equipo comiencen a sentirse desconectados y pierdan la sincronía que tenían.

A continuación, le mostraremos algunas recomendaciones que, aunque no son exhaustivas, ayudarán a su equipo a comunicarse mejor y a construir relaciones sólidas durante las interacciones virtuales. Muchas de estas recomendaciones sonarán básicas, *porque lo son*. Cuando usted se comunica de manera virtual, es útil tener voluntad y ser detallista. Con esto en mente (además del autocuidado y el manejo del estrés), verá que en lo básico es en donde recae la mayor parte del poder.

Recomendaciones para relacionarse y comunicarse efectivamente en las reuniones virtuales

- 1. Asegúrese de que todos tengan la oportunidad de participar en las discusiones:** Todos hemos estado en reuniones en las que solo un par de personas dominan la discusión por completo. Si usted tiene muchas reuniones virtuales, en especial reuniones de equipo, asegúrese de que todos tengan la oportunidad de hablar. Si usted está moderando, considere usar una estructura de procesos que facilite esta dinámica o invite activamente a los miembros del equipo a contribuir con sus ideas, opiniones o inquietudes (solo trate de hacerlo en la medida en que ayude a las personas a sentirse incluidas; por ejemplo, indíqueles con antelación que les pedirá que compartan sus ideas sobre algún tema en particular).
- 2. Invite o pídale activamente a los miembros del equipo que hagan preguntas:** Por lo general, nos hacemos un montón de preguntas unos a otros en las conversaciones cotidianas. Los jefes necesitan enfocarse en las preguntas que los miembros de su equipo puedan tener, aunque estos miembros podrían sentir más renuencia de plantear de manera virtual sus dudas de la que sentirían en una reunión regular en persona.
- 3. Escuche con atención, aclare y confirme la comprensión común:** Las aplicaciones de mensajería y chat permiten una comunicación rápida y fácil, pero la falta de contexto y de otras señales verbales y visuales puede hacer que los mensajes se malinterpreten más fácilmente, lo que conlleva confusión, frustración e, incluso, resentimiento. Tenemos que esforzarnos en expresar nuestras ideas con claridad y en escuchar con atención para asegurarnos de que estamos entendiendo e interpretando a los demás miembros del equipo acertadamente.
- 4. Construya una relación más allá del trabajo:** Uno de los mayores retos con los equipos virtuales es cultivar los vínculos sociales que hacen que todos sientan que están conectados y que son parte de algo valioso. Un equipo unido con un sentido de camaradería funcionará de manera más resiliente y efectiva que uno sin esas conexiones. Por lo tanto, cultivar las interacciones positivas entre los miembros del equipo (ya sea por medio de charlas informales o almuerzos virtuales, encuentros antes de las reuniones, humor compartido, etc.) es muy importante.

Comunicarse bien y construir relaciones sólidas con la familia y los amigos

Las relaciones no solo son importantes en el trabajo. La calidad y la salud de nuestras relaciones familiares y de amistad son fundamentales para nuestra salud y felicidad general, y ejercen una gran influencia en nuestra capacidad de participar de manera productiva en nuestro trabajo. Por lo tanto, aquí hay algunas recomendaciones para construir buenas relaciones virtuales durante esta época de mayor aislamiento:

- 1. Hágalo regular:** Si desea mantener o mejorar una relación, es importante mantener el contacto regular. Esto puede ayudar a hacer que la comunicación sea una parte regular de su rutina (p. ej., una llamada cada dos semanas, un domingo por la mañana, a los familiares que vivan en el extranjero).
- 2. Establezca vínculos (haga el esfuerzo de hacer el contacto):** Si la relación es importante para usted, prepárese para hacer el trabajo de mantenerla si debe hacerlo de manera virtual. No espere a que los demás le llamen o le escriban, hágalo usted. Escriba usted primero y sea otra vez el primero en contactar la siguiente vez, incluso si no le parece “justo”, ya que muchas personas no son muy buenas para mantener el contacto a través de la distancia.
- 3. Comparta:** Durante este momento de aislamiento extremo, podría parecer que no hay mucho sobre nuestras vidas de lo cual hablar. Puede requerirle un esfuerzo adicional compartir algunos de los detalles más pequeños de su día o del trabajo con los familiares y amigos cercanos, pero hacerlo los ayudará a entender mejor lo que está haciendo y a sentirse más conectados con usted.
- 4. Haga buenas preguntas:** Especialmente en los momentos en los que sentimos que no tenemos mucho de qué hablar, hacer preguntas es un poder indispensable para construir relaciones. Así que piense (o busque) algunas buenas preguntas para hacerles a los amigos y familiares, y así invítarlos a hablar de algo más, además de lo que hicieron ese día (o sobre la COVID-19).

Desafíos de las relaciones durante la pandemia de la COVID-19

La pandemia de la COVID-19 presenta algunos desafíos inusuales para las relaciones, *en especial para las relaciones familiares*.

El desastre exacerba las diferencias que ya existen entre las personas en términos de su forma natural de lidiar con las cosas (que es la manera en la que generalmente manejan el estrés y la presión). Como resultado, situaciones como estas a menudo pueden acercar a los miembros de la familia o demostrar más bien polarización.

La COVID-19 ha transformado las acciones cotidianas (como comprar alimentos, asistir a los servicios religiosos, salir a comer, salir en general, tener contacto con otros miembros de la familia) en decisiones de gran trascendencia. Durante esta pandemia, estamos tratando constantemente de evaluar el contexto y el riesgo, así como también midiendo muchas variables para decidir qué haremos y qué no.

En este ambiente, las personas que amamos inevitablemente tomarán decisiones con las que no estamos de acuerdo o con las que nos sentimos incómodos. Así como también las personas que amamos tendrán, igualmente, opiniones fuertes sobre las decisiones que nosotros tomamos y sobre los riesgos a los que creen que nos estamos exponiendo.

Principios orientativos para lidiar con los desafíos de las relaciones durante la COVID-19

Aquí hay algunos principios que podrían ser útiles a medida que atravesamos estos momentos complejos:

Recuerde su prioridad principal: Algunas veces (en especial cuando creemos “tener la razón”) podemos perder de vista lo que *en realidad importa* en la situación o el intercambio. Así que recuerde siempre su prioridad principal, la cual será, a menudo, la salud de sus relaciones familiares y el hecho de que queremos que esas relaciones estén bien en este momento, durante el próximo año, en una década, etc.

Recuerde que están en el mismo equipo y suponga buenas intenciones: Recuerde que todos aquí estamos en el mismo equipo y atrapados en la misma tormenta. Puede que estemos viendo datos y contextos de manera diversa y tomando decisiones diferentes, pero aun así estamos en el mismo equipo y es probable que tengamos los mismos objetivos finales: mantenernos seguros y proteger a nuestros seres queridos y a los demás.

Recuerde que, aunque pudiéramos estar viendo los hechos y tomando decisiones de manera diferente, así como teniendo criterios diferentes acerca del riesgo, cualquier inquietud y oposición o cuestionamiento que recibamos de nuestra familia estará, por lo general, motivado por el amor. Sus familiares no exponen estas inquietudes para complicarle la vida solo por diversión. Si podemos suponer buenas intenciones y recordar que estamos en el mismo equipo, será una gran ayuda.

Si usted es más arriesgado: Si es de los que toman riesgos en este tipo de dinámicas, haga el esfuerzo de involucrarse productiva y afectuosamente con los miembros de la familia más cautelosos. Esto será particularmente útil si sabe *escuchar con atención*. Ponga en práctica escuchar para entender de dónde vienen los miembros de su familia, no solo para poder discutir con ellos sobre lo que cree que los hace estar equivocados. Respete su cautela, incluso si no está de acuerdo con ellos, y no se burle de ellos por ser más cautelosos que usted.

Si usted es más cauteloso: Si está siendo más cauteloso y le preocupa o le frustra algo que su familia está haciendo, aquí tiene algunas recomendaciones para involucrarse productiva y amorosamente con los miembros de su familia que toman decisiones que lo incomoden. Primero, no los sobrecargue con hechos ni los avergüence por su postura. No es probable que les haga cambiar de opinión si les envía decenas de artículos de investigación. Si de verdad quiere que ellos cambien su conducta (y en especial si está preocupado de que su conducta lo ponga en riesgo tanto a usted como a otros), trate de compartir su temor y su sentido de vulnerabilidad, y pídale ayuda. Probablemente, ese sea el camino más efectivo para conseguir la cooperación.