

## ¿Sabrías cómo “traducir” sin ambigüedades tus intenciones a una interacción digital? ¿Y cómo “leer entre líneas” sin margen de error?

Ya tienes claro que navegar con éxito en la era digital requiere del desarrollo de nuevas capacidades. Hemos visto cuáles son y la importancia de cada una de ellas en el capítulo anterior.

Lo que puede que no sepas aún es por dónde comenzar a desarrollarlas.

En esto de los cambios “gordos”, solo puedo darte un consejo:

Para lograr algo grande, actúa en pequeño.

Me hace cierta gracia observar cómo el mundo y las empresas te piden a gritos que desarrolles nuevas capacidades, como si cambiar tu personalidad y esas prácticas que te han aportado relativo éxito hasta ahora fuera tan fácil.

Tener grandes metas puede resultar muy ilusionante y motivador, pero lo cierto es que muchas veces son tan abstractas o lejanas a nuestro yo actual que no conseguimos encontrar el camino que nos lleve hasta ellas.

Como eso de proponerse que tu hijo “se porte bien”: ¡Una quimera!

Soñar a lo grande con cambiar es estupendo. Todos lo hemos hecho.

Pero lo cierto es que no conseguiremos materializar ningún cambio si no somos capaces de “bajar” nuestros ideales al reino de lo concreto, trazando un camino de pequeñas acciones asumibles. La realidad es que los grandes cambios son poco probables. Si lo fueran, ya los habríamos abordado hace tiempo, ¿no?

Solo es posible desarrollar una nueva capacidad haciéndolo a través de microhábitos.

Solo te moverás si puedes hacerlo dando pequeños pasos, todos los días y sin mucho esfuerzo, a partir de mañana.

No tiene nada que ver el “sé bueno” con un “responde siempre que te hablen”, “recoge tus juguetes del salón antes de ir a dormir” o “no pongas los pies en el sillón”, ¿no?

La clave de la metodología que te propongo es identificar un comportamiento fácil de incorporar todos los días, porque solo así podrás hacer que forme parte de una nueva rutina.

Sé que no es factible que, con tu apretadísima agenda, dediques horas a asistir a cursos o a hacer un macroplan de cambio; pero sí puedes proponerte esperar dos días antes de reclamar esa respuesta que esperas con ansiedad, apagar las notificaciones un rato para concentrarte mejor, incorporar saludo y despedida en todos tus *e-mails* o grabar un pequeño vídeo con tu móvil para explicar mejor eso que no consigues redactar.

Tú sabrás identificar qué pequeñas cosas te iría bien cambiar.

Los microhábitos son pequeños componentes de un hábito más grande. El secreto está en dividir un trabajo ambicioso en otros más pequeños que sí puedes mantener en el tiempo, porque no te cuestan casi esfuerzo.

La idea de hacer cambios a través de pequeños hábitos no es nueva, pero nos resistimos a ella porque nos parece “de poca monta”. Estamos educados más para soñar y planificar que para ejecutar: sentimos que algo minúsculo no vale la pena, pensamos que solo lo grande importa.

Me atrevo en este punto a recordarte que todo camino hacia una meta, por largo que sea, se compone de pequeños pasos. Así que te pediré que confíes en mí y que no menosprecies lo pequeño.

Y ojo, que incluso incorporar un pequeño cambio en nuestras rutinas es más difícil de lo que podríamos imaginar. ¡Anda que cuesta una cucharada menos de azúcar en el café! Tampoco subestimes tu resistencia al pequeño cambio. Tu diablillo interior no parará de repetirte “y, total, ¿para qué?”.

Nunca olvides que cualquier cambio cuesta, por pequeño que sea.

Ni que los pequeños pasitos son siempre más factibles que los grandes saltos.

Existen pequeños gestos digitales que te ayudarán a mejorar tus relaciones y tu nivel de colaboración.

Ir poco a poco puede lograr grandes resultados.

Así que vamos juntos, apuntando a lo pequeño, a ver qué nuevos comportamientos sustituyen ahora a esos “signos no verbales” que en el cara a cara lo decían todo.

¿Qué aprenderás en esta sección?

Pues pequeñas notas de un nuevo “protocolo digital”:

- Cómo sustituir ese contacto visual que ahora no puedes mantener mirando a una cámara al hablar.
- Cómo elegir el mejor medio según la prioridad que quieres que el otro dé a tu mensaje.
- Cómo incluir admiraciones, emojis o memes como tus nuevas expresiones faciales.
- Cómo adecuar tus tiempos de respuesta como una nueva muestra de respeto.
- Cómo demostrar que escuchas leyendo con atención lo que te envían y preguntando por los detalles.
- Cómo reforzar tu identidad para que te conozcan y reconozcan mediante una buena foto de perfil.
- Cómo sustituir ese apretón de manos que ahora no puedes dar con una nota de seguimiento.
- Cómo levantar tu “voz digital” sin que tu tono sea malinterpretado o siente mal.

...y algunas más.

¡Sigue leyendo!



# 1 Incorpora tus emociones para decir “soy una persona como tú”

“Hola, ¿qué tal van mis andaluces favoritos? ¡¡¡Lo sientooooo!!! Sé que no falláis nunca, así es que me da mucha penita fallaros yo hoy... pero, sintiéndolo mucho, voy a tener que cancelar la reunión de seguimiento. Snif, snif... De verdad, siento el lío, ¡¡prometo compensaros!!”.

”¡¡¡Muchísimas graciaaas Virginia!!! Ese vídeo y esa presentación que me has mandado me ayudan un montón. ¡¡Qué bien lo cuentas!! Gracias a ti voy a hacer el martes la mejor formación del mundo. Espero que no te echen de menos”.

Así es mi querida Ana M.

Una de las personas más simpáticas y empáticas que conozco.

Una compañera de la que he aprendido casi todo sobre el arte de mantener relaciones a través del medio digital. Ana coordina la formación con toda la fuerza de ventas de mi compañía, más de 3000 personas repartidas por todo el territorio nacional. Y consigue que todos la adoren. Es eficiente y cumplidora, pero además es capaz de ser cariñosa, simpática y atenta (vamos, un verdadero encanto) usando los bits.

Y lo hace con unos *e-mails* que son antológicos. ¡Tanto nos hemos reído de ella con lo de “Ana, abrevia”, “Ana, mándame un resumen por Twitter”!... para acabar dándonos cuenta de dónde estaba el quid de la cuestión.

## Por qué transmitir emociones es importante

Hay personas más formales y otras con un registro más casual. Lo que para unos es conectar, a otros les resulta “ruidoso” o un pelín folklórico. Pero, cada uno en su estilo, es importante que entiendas que, si cuando estás contento usas un tono más exclamativo y te brillan los ojos, o cuando estás enfadado no hace falta que digas nada porque se te nota en la cara, en ausencia de esas pistas no verbales, no queda otra que incorporar elementos que informen sobre la emoción que acompaña a nuestra comunicación.

Nuestro lenguaje profesional se ha hecho más informal. Y bienvenido sea el cambio.

Vamos a aprovecharlo.

## Qué elementos nos permiten transmitir emoción en el medio digital

Al principio solo contábamos con los signos de puntuación. Estos a veces, en lugar de ayudar, reconocamos que lían más. Hoy, los emojis han venido para salvarnos. Dicen que enviamos seis billones de emojis por día, unos 100 de media por barba. Tanto los usamos que algunos ya los consideran un nuevo lenguaje.

Otros elementos que ayudan son los GIF y los memes.

Un meme es un concepto, idea, situación o sentimiento que se expresa a través de un formato digital. Los GIF y las imágenes con textos son dos tipos de meme muy conocidos, pero el meme también puede ser un vídeo, una canción o un audio.




El GIF es un formato ideado por el informático Steve Wilhite a finales de los 80, buscando una manera fácil de descargar imágenes. Actualmente, los archivos GIF son un formato para mostrar animaciones breves. Gracias al tamaño relativamente pequeño de los archivos en comparación con los vídeos con buena resolución, los archivos GIF se han convertido en una forma sencilla de compartir emociones por internet.



### Cómo utilizar los elementos no verbales sin ser malinterpretados

Vamos con los más frecuentes:

#### Las exclamaciones

-  Reflejan urgencia, excitación o énfasis. Por tanto, ayudan a que el otro focalice su atención.
-  Son obligatorios si ves que hay riesgo de ser demasiado frío o brusco.
-  Ten cuidado con excederte. Una buena idea es adoptar el nivel de formalidad que el otro te marque.




## Los emojis o emoticonos

- ✎ Elimina esa falsa creencia de que son muy informales o de gente muy júnior o sin responsabilidad. Claro que en cada ambiente se usan de una forma, pero nadie tiene problemas con una carita sonriente.
- ✎ No envíes emojis con los que tú no te sientas cómodo.
- ✎ El sarcasmo está prohibido. Ten en cuenta que los emojis no entienden de dobles sentidos.
- ✎ Recuerda que su significado depende de la cultura, la relación e incluso del género de tu interlocutor. Recibo noticias de que, aunque en la mayoría de los países no hay problemas con la berenjena, hay algunos en los que refiere claramente a un pene (EE. UU./Irlanda). O de que, aunque en occidente los signos de pulgares son bien aceptados, en algunos países son considerados vulgares u ofensivos.
- ✎ Es buena práctica disponer de emojis también cuando usas el teclado de tu ordenador. Puedes hacerlo:
  - » Instalando WhatsApp en tu ordenador, te permitirá cortarlos y pegarlos desde allí.
  - » Si estás usando Windows 10, puedes desplegar el menú de emojis pulsando simultáneamente sobre la tecla de Windows y el punto.
  - » A unas malas, siempre puedes usar esos que yo llamo “emojis *vintage*” y que se construyen combinando paréntesis y signos de puntuación. Ya sabes, :-), :=O, :-(-, ;-P, etc.




## Los puntos suspensivos

- ✎ Es el signo de puntuación que con más frecuencia provoca malentendidos. Sirven para indicar dudas, que estás confuso o que algo te da pereza. Pero no es igual una cosa que otra, así que úsalos con cuidado, porque dejan mucho espacio a la libre (y errónea) interpretación.
- ✎ En términos generales, significan que falta algo, implicando ciertas expectativas de que alguien haga un seguimiento con una pregunta o declaración. Fíjate en cómo un “no” contesta




a una pregunta, un “no.” cierra el tema y un “no...” deja algo pendiente. Pero no aclara qué.

-  Pueden ser una buena forma sutil de invitar al otro a darse cuenta de su fallo y a corregirlo. “No estoy segura de si recibiste mi mensaje anterior” es una manera de decir que no has recibido respuesta.
-  También pueden expresar sarcasmo o humor. “Sí, claro que lo apoyo...” O pedir una pausa: un “espera” o “no lo sé”.
-  Parece además que, en el uso de los puntos suspensivos, hay cierta diferencia generacional. Para las personas mayores es simplemente un final más suave que un punto, pero los nativos digitales los asocian más con intencionalidad o incluso sarcasmo. Tenlo en cuenta.

### **Las interrogaciones**




-  Un signo de interrogación es una pregunta y punto.
-  Un par más añaden algo de frustración, confusión o sorpresa. Pasarse de cuatro es urgencia, perplejidad, impaciencia, pánico o incluso enfado. Deja claro tu sentimiento. Mira la diferencia entre ¿Estás trabajando? y ¿¿¿Estás trabajando???
-  En el medio digital, sin expresiones faciales ni entonación que lo avale, la interrogación puede interpretarse como sarcasmo, bronca, o incluso como un paso previo a encasquetarte un marrón. Ojo.

### **Las mayúsculas**

-  En general es un signo aceptado de que levantamos la voz. Expresan excitación, impaciencia o enfado.
-  No pasa nada en contextos de mucha familiaridad, pero para evitar malentendidos, déjalas para algo realmente grave o urgente o para recalcar errores a evitar (“NO RESPONDAIS A TODOS”).
-  Cuidado con combinarlas con exclamaciones o signos de interrogación y negritas.



## Los GIFs y memes

-  Hay cientos de GIF circulando por ahí que puedes incluir en tus comunicaciones. Se insertan del mismo modo en que insertas imágenes.
-  Si deseas crearlo desde cero, con una imagen tuya dando las gracias, lanzando un beso o poniendo cara de extrañeza, solo necesitas un *smartphone* y un minuto. Existen multitud de *apps* sencillas de utilizar para crear tus propios GIF: **GIPHY** es una de las más populares. **Motion Stills** es una estupenda alternativa, con algunas funciones extras como la capacidad de acelerar un vídeo de 60 segundos para convertirlo en un GIF corto y algunas de sus funciones de realidad aumentada.
-  Si dispones de un iPhone 6s o superior, puedes usar **Live Photos**, una foto que es técnicamente un vídeo de tres segundos. Toma una **Live Photo** con la aplicación de la cámara, ábrela y desliza hacia arriba desde la parte inferior. Verás opciones de Bucle o Rebote para tu animación. ¡*Voilà!*