

# CLAVES DE COMUNICACIÓN PARA LA VUELTA AL TRABAJO EN LA ACTUAL SITUACIÓN DE CORONAVIRUS

---

**Manual de Comunicación Laboral**

**28 DE AGOSTO DE 2020**

---

**CONFEDERACIÓN DE CUADROS Y  
PROFESIONALES**

**Área Formación**



---

**El director de comunicación del Grupo Casaverde, Julio García, experto en habilidades sociales, aconseja pautas a seguir en la actual situación sanitaria para comunicar eficazmente en el ámbito laboral.**

- **Nuevos escenarios laborales de la comunicación entre personas ante la crisis del Covid-19: distancia de seguridad, mascarilla, mamparas en establecimientos**
- **Habilidades de comunicación en el ámbito presencial y en teletrabajo a través de plataformas online: mensajes, voz, tono, ritmo, imagen a transmitir**

**28/08/2020.-** Ante la vuelta al trabajo en los próximos días, tras el descanso estival, el experto en comunicación sanitaria y habilidades sociales, Julio García, presenta unas pautas a seguir para que las relaciones laborales personales entre los diferentes estatus de la empresa, directores, jefes de área y compañeros, sean eficaces en los nuevos escenarios que marca la pandemia actual por las distancias de seguridad y la mascarilla en el espacio presencial, y por el teletrabajo a través de plataformas telemáticas, o con el contacto telefónico.

### **El escenario presencial con la distancia de seguridad y la mascarilla**

Si nos tenemos que desenvolver en nuestro trabajo de forma presencial, habremos de tener en cuenta que la distancia de seguridad y la mascarilla, que son nuestro escudo protector, limitan las capacidades de comunicación habituales, por lo que habrá que reforzar:

- 1.- **El volumen de la voz.** Hay que hablar más alto para evitar el efecto filtrante de la mascarilla.
- 2.- Es necesario abrir bien la boca por debajo de la mascarilla para **que se articulen bien las palabras y se nos entienda perfectamente.**
- 3.- No hay que hablar más de la cuenta. **Hay que elaborar mensajes cortos y contundentes que fijen la atención en el interlocutor.**
- 4.- Ahora más que nunca hay que **respetar el uso de la palabra.** No hablar todos a la vez porque solo se escuchará ruido.

---

5.- **Hay que activar el lenguaje de los ojos, la mirada**, que debe acompañar a la voz para reforzar la información que queremos transmitir.

6.- **El lenguaje no verbal** de manos, cabeza y cuerpo cobrará fuerza si queremos potenciar los mensajes.

7.- Si estamos en un trabajo de cara al público, es necesario **dirigirnos específicamente a la persona que vamos a atender** para que el cliente sienta que se personaliza en él servicio que prestamos. Y si tenemos delante una mampara transparente, es necesario hablar más alto o utilizar algún dispositivo de micrófono con altavoz.

8.- Si debemos asistir a una reunión con varias personas, al existir la distancia de seguridad, habrá que **realizar un esfuerzo especial de elevación de la voz**, y si es necesario ir a un ritmo más lento del habitual para que no se pierdan nuestras palabras.

9.- El coordinador o moderador de la reunión debe **ir dando paso a cada uno de los intervinientes** en la reunión por turno **y al final debe hacer un resumen de lo tratado**.

10.- Ya que no es posible dar la mano ni realizar ninguna otra manifestación física, **hay que poner énfasis en el saludo verbal inicial y de despedida con la voz**, elevando el tono, buscando registros que hagan más agradable nuestra relación con el resto de los trabajadores.

Para personas con dificultad auditiva, existen mascarillas con la parte de la boca con una ventana de plástico transparente para que puedan leer los labios.

### **Los encuentros a distancia online o telefónicos**

En estos casos de la actividad laboral, habrá de tenerse en cuenta que los elementos técnicos, cámara y micrófono del ordenador nos convierten a todos un poco en **“presentadores de televisión”**, por lo que habremos de manejar códigos de comunicación muy parecidos a los de los profesionales de los medios audiovisuales, si queremos que estos canales cumplan con efectividad su función de relación laboral a distancia.

---

1.- **Analizar el lugar donde vamos a mantener la reunión**, la habitación de nuestra casa: la luz que no sea directa; la acústica, que no estemos delante de una ventana de cristal porque la voz rebota.

2.- No debemos colocarnos demasiado cerca del ordenador porque nuestro rostro se distorsionará. **Unos 25 centímetros es una buena distancia.**

3.- Es importante **la imagen que mostremos**, con la vestimenta de colores neutros que no desvíen la atención de nuestros interlocutores, pero también **es importante el sonido**, que se nos escuche bien, que hablemos alto y claro. Y si podemos utilizar un micrófono externo de pinza, colocado en la solapa, se nos oirá mejor.

4.- **El ordenador portátil debe estar en ligera rampa**, colocando un par de libros debajo, en la parte trasera, para que así el plano nos favorezca más a la imagen ya que evita las sombras y el descuelgue del rostro.

5.- **Llevemos un guion breve de la reunión.** Utilicemos vídeos e imágenes para hacerla más amena y entretenida. Personalicemos el encuentro **dirigiéndonos por el nombre a los compañeros de trabajo.** Hagamos un **breve resumen de lo tratado al final** para así fijar ideas, conceptos y tareas a realizar. Si la reunión es comercial, intentar persuadir todo lo posible con nuestros mensajes. **Cuando el contacto sea telefónico**, hablemos alto y claro, con frases cortas y **respetemos el turno de palabra con nuestro interlocutor**, intentando realizar la transmisión en un lugar poco ruidoso.

Fuente: **Julio García**

Director de comunicación del Grupo Casaverde de hospitales y residencias de mayores