



Comunicación Cara-a-Cara

Recientemente, estaba leyendo un artículo en un periódico local de noticias sobre una hermosa oficina de turismo situada en un puente cubierto restaurado aquí en New Brunswick, Canadá. En años recientes, los turistas continuaban haciendo paradas para usar los baños, pero se iban sin recoger mapas o folletos, o sin preguntar al personal voluntario sobre las atracciones locales. Esto se debe a que los turistas en estos días planean sus itinerarios en línea y luego dependen de sus unidades GPS en sus automóviles o en sus teléfonos para las direcciones. El negocio del turismo ha cambiado. Y la hermosa oficina de turismo ahora está destinada a la venta. Tengo que preguntarme si pudo haber evolucionado de alguna manera para seguir siendo más relevante para los viajeros.

Los negocios cambian rápidamente en estos días. Me han preguntado si Toastmasters sigue siendo relevante en nuestro mundo cada vez más digital. ¡Por supuesto que somos! Más que nunca. Toastmasters existe para capacitar a las personas a ser comunicadores y líderes más efectivos. Y las reuniones del club son el vehículo para permitir a los miembros que practiquen estas habilidades sociales vitales.

Toastmasters ahora permite clubes en línea, proporcionando una oportunidad adicional para que los miembros practiquen las habilidades de comunicación en entornos virtuales. Cada día muchos de nuestros miembros participan en teleconferencias y videoconferencias en su vida profesional. Personalmente, he participado en videoconferencias de Cisco TelePresence de aspecto tan realista que la gente le ha pegado a la pared tratando de pasar una pluma a su homólogo virtual.

Los clubes en línea complementan nuestras reuniones cara a cara. Nuestro Consejo de Administración aprobó la existencia de tales clubes porque Toastmasters juega un papel en hacer posible la comunicación eficaz en entornos en línea. Sin embargo, creo que muchos de los nuevos miembros que se sienten atraídos a nuestros clubes en línea también verán el valor de participar en nuestros clubes en persona. Cara-a-cara es la esencia de la comunicación humana, aún más personal que en los entornos en línea.

En su libro de *Contagious: Why Things Catch On*, Jonah Berger desafía a los lectores a considerar qué porcentaje de comunicación de boca-a-boca sucede en línea -a través de correos electrónicos, mensajes, blogs, etc. -versus cara a cara. Él señala que sólo el siete por ciento de eso sucede en línea. Tendemos a sobreestimar esta dinámica porque es fácil ver tweets, correos electrónicos y mensajes. Es mucho más difícil medir la conversación. Pero la conversación cara-a-cara todavía domina.

Toastmasters ha tenido grandes ganancias con la tecnología en nuestro negocio muy personal. En la Sede Mundial de Toastmasters, las aplicaciones de nuevos miembros, premios educativos y los pagos de los miembros todos están entrando en línea. Los miembros ordenan de catálogos en línea y raramente de catálogos impresos. No hace mucho tiempo esa no era la norma.

Toastmasters ha adoptado muchas nuevas tecnologías. Nuestros servicios y el medio ambiente deben ser relevantes para la forma en que los miembros viven y trabajan. Sin embargo, nuestras reuniones cara-a-cara del club seguirán siendo relevantes y el núcleo de la experiencia Toastmasters durante muchos años por venir. **T**

JIM KOCKKI, DTM

Presidente Internacional

Traducido por: Javier Córdova González, DTM