

Muchos medios, poca comunicación

Nunca tuvimos tantos canales para comunicarnos con una empresa, negocio u oficina pública, con una persona para que nos brinde un servicio o con cualquier organización como ahora. Si queremos realizar una compra, consulta o solucionar un problema con la compañía de teléfonos o de cable, interactuar con la obra social, la prepaga, PAMI, ANSES, el registro automotor, la pizzería de la esquina, el plomero o el electricista fácilmente conseguimos su celular (que funcionará como whatsapp), su mail, la web, Facebook, Instagram, twitter y Tik Tok.

Probablemente gestionen estos canales para que podamos realizar compras, operaciones y/o consultas las 24 horas del día los 365 días del año. A veces también accedemos a sus teléfonos fijos y a su dirección física, aunque no siempre. Rápidamente nos acostumbramos a esta realidad como si fuera de toda la vida. **Es una maravilla, ¿qué más se puede pedir? A veces estos sistemas funcionan, a veces no.**

Cuando estos mecanismos están manejados profesionalmente constituyen un avance formidable que permite ahorrar tiempos, comprar, vender y realizar en tiempo record acciones que hasta hace poco eran impensadas. **Muchos pequeños comercios, trabajadores y trabajadoras independientes y cuentapropistas se destacan por ser los más dinámicos y eficientes en su uso. Sin embargo, esta situación tiene dos caras y una de ellas no es tan feliz.**

Junto a estos avances y posibilidades existe otra realidad: **a veces necesitamos hablar con un representante de una empresa u organización y, a menudo, resulta virtualmente imposible contactar e interactuar con una persona de carne y hueso** que responda lo que necesitamos y nos solucione un problema.

Todos **tenemos necesidades que no figuran entre las opciones predeterminadas del menú de un contestador telefónico, del robot programado para responder el whatsapp o de una página web. Vivimos urgencias y situaciones que resultan largas para redactar en un mail y que se solucionarían en unos minutos de conversación, pero a muchas organizaciones esta opción les resulta inimaginable y no la contemplan.**

Cuando simplemente necesitamos hablar con alguien terminamos en laberintos sin salida. A veces sólo se puede enviar un mail o mensaje por whatsapp que termina con una respuesta insuficiente o un “gracias, analizaremos el comentario y le responderemos”. ¿A usted le contestaron? yo sigo esperando.

Otras veces nos encontramos con alternativas predeterminadas y ninguna corresponde a nuestra necesidad, o hay un menú que nos pasea por diferentes caminos y nunca nos lleva a nuestra meta: contactar a una persona que solucione nuestro tema. Y cuando por arte de magia, tras pasar media hora escuchando melodías y mensajes grabados nos atiende un operador u operadora, es muy común que no nos pueda ayudar, independientemente de si tiene voluntad de hacerlo o no. **Estas dificultades son estresantes a cualquier edad y particularmente exasperantes y enfermantes para las personas mayores,** que suelen estar más alejadas de las nuevas tecnologías.

Lamentablemente estas situaciones son cada vez más comunes y angustiosas: necesitamos comunicarnos con alguien y es imposible acceder a un sujeto que nos responda o esperamos horas en el contestador a que nos paseen de un interlocutor a otro, se corte y tengamos que empezar de

nuevo, o que de “consultas” nos deriven a “administración”, de allí a “atención al cliente” y desde ahí nuevamente a “consultas” y eso cuando tenemos la suerte de que nos responda una persona y no un robot.

En el medio está nuestra urgencia, una madre a la que hay que llevar a una clínica o cambiar un turno, la conexión a internet que no funciona, la falta de confirmación de una intervención quirúrgica, un trámite que se vence, el reintegro de un medicamento, el cambio de fecha de un pasaje o estadía, o la devolución, cambio o envío de un producto que no llegó, vino fallado o cambiado. Curiosamente estas dificultades suelen estar ausentes al comprar un producto, asociarnos a una organización o pasar a un abono más caro.

Lidiar con estas situaciones en medio de las múltiples obligaciones laborales -o de la preocupación por no tener trabajo-, las responsabilidades familiares y los temas personales en una sociedad con tantas obligaciones debe estar generando niveles de angustia y estrés que pronto se estudiarán en el ámbito de la salud mental.

¿Cómo y por qué se da este fenómeno? **Las causas son múltiples, influye cierto enamoramiento acrítico con las nuevas tecnologías, también por seguir una moda, por escuchar propuestas de gurús de estas herramientas y por olvidar que una respuesta eficaz, cálida y adecuada genera bienestar para quien la recibe y eleva la imagen y valor para quien la brinda.**

En otros casos, puede existir la intención de no dar respuestas a reclamos, pedidos de devoluciones o bajas de servicios pero para no negarlos se planifica un camino sin salida o con salida difícil de alcanzar a la cual la mayoría no llegará. Muchos usuarios, clientes o ciudadanos terminan sin resolver su problema y manteniendo el producto o servicio por algún tiempo o en forma permanente ante las dificultades que se le presentan y el desgaste que requiere solucionarlos.

Paradójicamente, o no tanto, es con los pequeños comercios y cuentapropistas con los que menos ocurren estas dificultades, suelen ser los más dinámicos y experimentadores en el uso de tecnologías automatizadas y a la vez los que más mantienen la opción de conversar telefónica o personalmente.

En el otro extremo, **las grandes empresas suelen ser las peores, especialmente las grandes compañías de servicios monopólicas u oligopólicas como las de teléfono, conexión a internet y cable, pero también prestadoras de servicios privatizadas, bancos, tarjetas de crédito, sanatorios, prepagas y servicios de salud, entre otros.**

En muchas de ellas las decisiones políticas y asignación de recursos exceden a sus responsables de comunicación, muchos de los cuales conscientes de cómo estos problemas afectan a su probablemente quisieran brindar más alternativas y canales de contacto.

Por su parte el Estado tiende a ser menos dinámico en la incorporación de estas tecnologías pero cuenta con dependencias y organismos que se ocupan de planificar y mejorar el contacto y respuesta a la ciudadanía, Incluso hay abundante normativa al respecto.

Por un lado se generan normas y prácticas que modernizan la comunicación a la vez que subsisten los métodos tradicionales, el cara a cara y /o la atención telefónica y cierto margen para que el interlocutor de turno resuelva.

Existe mucha variación en modos y calidad de atención **hay oficinas que funcionan muy bien y otras muy mal.** Más que en ningún otro ámbito esto muchas veces **termina dependiendo en última instancia de la visión, voluntad, personalidad y/o estilo del ministro, secretario o director del área u organismo y de cada uno de los trabajadores y trabajadoras** con esas responsabilidades. En última instancia **mucho depende finalmente de las personas y su motivación.**

Es interesante el caso de Canadá: cuando hace varios años en el mundo se avanzó con el Gobierno Electrónico y la posibilidad de realizar trámites por internet, en muchos países fue desapareciendo la posibilidad del trámite y contacto personal. Canadá fue pionero en habilitar ambos mecanismos en forma simultánea, trámites por internet para quien quiera realizarlos y trámites personales para quienes lo eligen.

El uso adecuado de los nuevos (en realidad ya no tan nuevos) canales beneficia a usuarios, empresas, organizaciones y organismos y la falta de las opciones de contacto personalizado, también perjudica a todas y todos. Principalmente a usuarios y clientes que sufren estrés, pérdidas de tiempo, dinero y energía sin solucionar sus necesidades, lo que por su a nivel humano debería ser más que suficiente para cambiar estas prácticas, pero del otro lado del mostrador también hay perjuicios.

Los pequeños comerciantes y cuentapropistas e incluso grandes empresas **pierden ventas y clientes que al cansarse dejan de comprar, se pasan a un competidor que les de mejores respuestas. Incluso en los grandes monopolios u oligopolios terminan generando un hastío que antes o después se traduce en bajas.**

El Estado también se perjudica porque se afecta también su imagen, lo que repercute en la autoestima y subjetividad de quienes trabajan en este ámbito, a la vez que resiente la consideración de la ciudadanía respecto a la importancia del Estado y las políticas públicas.

Planteadas entonces las oportunidades y beneficios y las dificultades y perjuicios, llegamos a que **la solución y oportunidad de mejora es combinar inteligente y adecuadamente las nuevas tecnologías con la atención personalizada telefónica y presencial.**

Que cada uno de nosotros pueda contactar rápidamente al comercio, empresa, organismo, organización por whatsapp, redes o mail pero que exista también una persona de carne y hueso, con capacidad de resolución nos atienda el teléfono o en una oficina. Que cada cual elija lo que prefiera y se sienta cómodo y **así ganaremos cada uno de nosotros en calidad de vida y la sociedad que en su conjunto elevará su salud, eficiencia y movimiento económico y las empresas y comercios obtendrán a su vez más clientes.**

De lo que se trata es sencillamente de tenerlo presente para brindar y gestionar adecuada y profesionalmente todos los canales, para que tengamos más canales y más comunicación.