

Guia para uma participação efetiva em reuniões virtuais

Marcel Krummenauer, Sandra Hoferichter, Medienstadt Leipzig e. V.
Traduzido por João Pedro Martins



Supported by:



on the basis of a decision
by the German Bundestag

I Prefácio

As reuniões pessoais já eram muito comuns antes do início da pandemia COVID19. Por outro lado, era considerado um reconhecimento ao parceiro de negócios* o encontro pessoal presencial. Tanto a troca informal como a rede de contactos desempenham um papel importante na comunicação profissional. As reuniões virtuais eram exceção e não a regra e geralmente eram usadas apenas para coordenações breves, ou eram convocadas se as despesas de viagem fossem muito altas. Num contexto internacional, entretanto, as reuniões virtuais não eram incomuns mesmo antes da pandemia, mas aqui também o espectro foi ampliado para agora incluir conferências virtuais, reuniões de administração, workshops – todas estas ocasiões para as quais normalmente se teria viajado.

Em muito pouco tempo, aprendemos a mover encontros previamente presenciais para o espaço virtual a fim de manter diálogos políticos, sociais e também económicos. Estamos convencidos de que esse desenvolvimento continuará após a pandemia e terá um impacto de longo prazo na maneira como nos comunicamos.

No futuro, iremos considerar se a viagem para um workshop de meio dia é necessária, ou se a participação virtual é possível ou suficiente. No futuro, os organizadores planearão essa possibilidade de participação e fornecerão a infraestrutura técnica correspondente. Os moderadores devem estar preparados para que os participantes virtuais sejam incluídos nas discussões da mesma forma que os participantes fisicamente presentes.

As reuniões e eventos estão a tornar-se híbridos em termos de tipo de participação – isso exige um repensar de todos os envolvidos.

Ao mesmo tempo, a participação em reuniões virtuais aumenta a chamada "fadiga do Zoom". As pessoas têm cada vez menos interesse em participar em reuniões virtuais, porque nestas parece ser mais difícil concentrarem-se durante longos períodos de tempo do que em reuniões presenciais.**

A situação atual ilustra o valor da comunicação pessoal, principalmente as conversas curtas e informais no corredor, junto à máquina de café, durante o jantar ou num bar. Compreendemos quanto potencial criativo é perdido na ausência de tais conversas e reconhecemos como uma troca pessoal aprofundada influencia o nosso pensamento e, consequentemente, as nossas decisões e ações.

Embora as reuniões virtuais não sejam um substituto completo das reuniões físicas, estas continuarão a fazer parte do nosso comportamento de comunicação para lá da pandemia e serão usadas com maior frequência.

Este guia tem como objetivo mostrar como cada um de nós pode contribuir individualmente para tornar as reuniões virtuais eficazes e influenciar positivamente a atenção dos outros participantes.

* Para melhor legibilidade, a forma masculina genérica é usada ao longo do documento, referindo-se sempre a membros de todos os gêneros

** Para obter mais informações sobre a Fadiga do Zoom, clique aqui:

- <https://hbr.org/2020/04/how-to-combat-zoom-fatigue>
- <https://www.nationalgeographic.com/science/2020/04/coronavirus-zoom-fatigue-is-taxing-the-brain-here-is-why-that-happens/>

2 Preparação para participação na reunião virtual

Mesmo antes do início de uma reunião virtual, cada participante tem a oportunidade de influenciar positivamente o bom funcionamento do encontro. A preparação de cada indivíduo tem um efeito maior nas reuniões virtuais do que nas físicas.

Ligação estável à Internet:

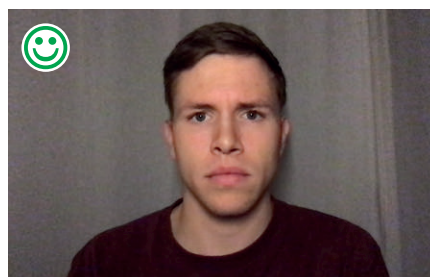
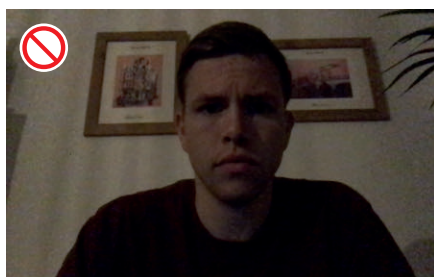
Uma vantagem das reuniões virtuais é a flexibilidade na escolha da sua localização. No entanto, deve certificar-se de que tem uma ligação à Internet estável com uma taxa de descarregamento e carregamento de pelo menos 0,6 Mbps para garantir que pelo menos a transmissão de som é constante e sem atrasos ou interrupções. Idealmente, a transmissão de vídeo também é possível.

Local tranquilo:

Para garantir que todos os participantes de uma reunião virtual possam acompanhar o que está a ser dito, devem encontrar-se num local tranquilo onde nenhum ruído de fundo (por exemplo, uma rua ruidosa, etc.) é suscetível de perturbar as suas próprias contribuições verbais.

Iluminação adequada:

Deve ser utilizada uma iluminação adequada para garantir que os participantes tenham a oportunidade de ver os rostos de outros participantes, criando um ambiente mais pessoal.



Fundo apelativo:

Ao escolher um fundo apelativo, garante que os participantes da reunião virtual não se distraiam com ele, concentrando-se assim no essencial.

Além disso, desencorajariamos efetivamente a utilização de fundos virtuais, uma vez que raramente são concebidos para garantir uma transmissão sem piscar de olhos sem costuras entre o rosto e o fundo.

Fundos apelativos

- + Fundo discreto e monocromático (parede/ cortina)
- + Estante
- + Plantas
- + Espaço aberto

Fundos desfavoráveis

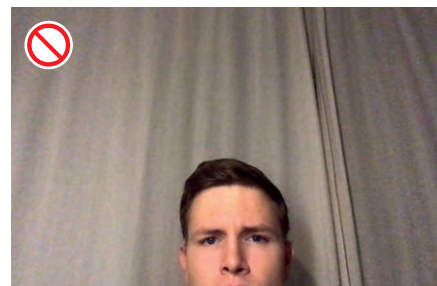
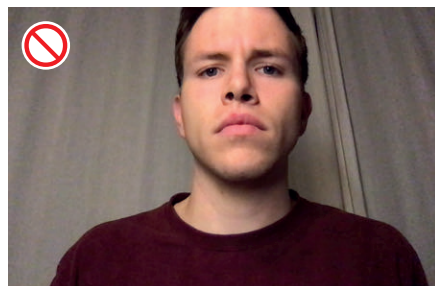
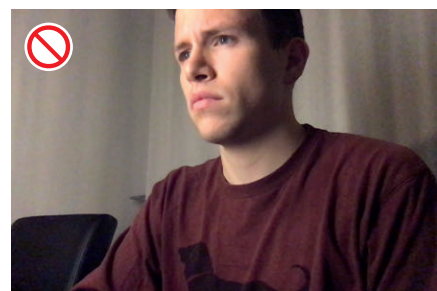
- Janelas através das quais a luz brilha diretamente para a câmara
- Pessoas permanentemente diferentes
- Artigos muito pessoais (por exemplo, prateleira de roupas, cama)

Colocação do portátil:

É importante que os utilizadores de computadores portáteis se sentem a uma certa distância do dispositivo. Um teclado externo ajuda a fazer a ponte nesta distância. A elevação do portátil também ajuda no posicionamento. O mesmo se aplica a todos os dispositivos móveis (portátil, smartphone ou tablet); devem estar firmemente posicionados e não mantidos na mão ou colocados sobre as pernas ou joelhos do participante, porque uma imagem constantemente oscilante é muito desagradável para os outros participantes olharem.

Colocação da câmara:

Para criar um ambiente altamente pessoal na reunião, a câmara deve ser posicionada de forma a olhar diretamente para ela. Isto é especialmente importante se vários ecrãs estiverem a ser utilizados. Uma parte maior do corpo superior também pode ser visível. Quanto mais longe se sentar da câmara, mais favorável é o eixo de visualização e a pessoa em frente sente-se melhor a ser olhada.



Testar a ferramenta de videoconferência:

A maioria das ferramentas de videoconferência oferecem funções básicas semelhantes – mas diferem no seu funcionamento. Ao participar numa reunião virtual pela primeira vez, as funções básicas devem ser testadas. Mesmo os participantes experientes devem entrar na sala um pouco mais cedo, se possível, quando usarem uma plataforma desconhecida pela primeira vez para testar as funções e configurar as definições de áudio e vídeo.

- Ativar e desativar o seu próprio microfone
- Ativar e desativar a sua própria câmara
- Partilhar o seu próprio ecrã / Sair da partilha
- Escrever uma mensagem no chat (a todos os participantes e participantes individuais)

As instruções para as ferramentas de videoconferência mais populares são geralmente fornecidas pelos respetivos fornecedores.

Testar o microfone:

Durante uma reunião virtual, os participantes apenas ouvem a voz processada da pessoa que fala, pelo que o microfone utilizado e a sua configuração têm uma grande influência na perceção. Assim, antes de participar, deve-se testar como o microfone lida com a própria voz e ajustar o volume de fala, se necessário.

Fechar programas e documentos não necessários:

Antes de se juntar a uma reunião virtual, todos os programas e documentos que não são necessários na reunião devem ser fechados de forma a evitar sermos distraídos por notificações instantâneas ou programas abertos durante a reunião e para evitar a partilha de informações confidenciais com os participantes de uma reunião virtual se partilhar o seu próprio ecrã.

Dica: Quanto mais participar em reuniões virtuais, especialmente quando se apresenta, mais apreciará um bom equipamento técnico. Se tiver a oportunidade no seu local de trabalho, recomendamos a utilização de um segundo ecrã externo, no caso de dispositivos móveis, um teclado e rato externos, bem como um auricular ou altifalantes externos e microfones (disponíveis em combinação com o cancelamento de ruído e eco). Uma mesa ajustável em altura ajuda a prevenir a fadiga durante longas reuniões.

3 Conduta durante a reunião

À semelhança das reuniões físicas, é importante observar os entendimentos comuns da interação pessoal. Estes incluem pontualidade, não interromper outros oradores e ser breve com contribuições próprias. Além disso, a netiquette*** deve ser observada no chat e os recursos técnicos devem ser utilizados com confiança.

A aceitação de "distúrbios" quotidianos, como uma pergunta do filho ou de um gato que percorre a imagem, aumentou porque todos podem compreender as restrições no escritório domiciliário e, com isso, também partilhamos algo pessoal uns com os outros, algo que é feito consciente ou inconscientemente também em reuniões físicas. No entanto, estas pequenas distrações não devem reduzir a eficácia da reunião no seu conjunto.

3.1 Comunicação

Em primeiro lugar, são apresentados métodos de comunicação estilisticamente confiantes no espaço virtual.

Identificação:

Todos os participantes devem identificar-se ao entrar na sala com os seus nomes completos e afiliação, se aplicável.

Desativar o microfone:

Para garantir que todos os participantes numa reunião possam concentrar-se no que está a ser dito e não se distraiam com ruídos de fundo, é aconselhável silenciar o microfone durante toda a reunião, a menos que queira falar por si mesmo. Já escrever no teclado ou sussurrar com papel é muitas vezes visto como muito irritante.

O vídeo? Sim, por favor!

O "cansaço do zoom" nas reuniões virtuais está, em certa medida, relacionado com o facto de já não podermos ler a linguagem corporal dos nossos congéneres. Por esta razão, mas também para reduzir um pouco o anonimato destas reuniões, recomendamos ligar a câmara, pelo menos quando falar. Se tal não for possível, por exemplo, devido à falta de largura de banda, uma imagem de perfil já cumpre parcialmente esse objetivo.

*** Totalidade das regras para o comportamento da comunicação social na Internet

Anuncie os pedidos para falar:

A maioria das ferramentas de videoconferência fornecem formas de indicar ao moderador e a outros participantes da reunião que tem um comentário sobre a contribuição de um orador anterior ou que deseja fazer uma observação geral. A utilização destas possibilidades aumenta imensamente a qualidade de uma reunião, uma vez que o fluxo de discurso dos participantes individuais não é interrompido por comentários intercalares.

Utilização da função de chat:

Além dos canais de comunicação direta via vídeo e áudio, existe a possibilidade adicional de comunicação assíncrona através do chat no espaço virtual. Em regra, é possível enviar uma mensagem a todos ou apenas a um determinado participante da reunião. Este canal é particularmente adequado para breves observações a participantes individuais ou ao moderador (também para anunciar um pedido de intervenção). No entanto, deve evitar-se que se discutam discussões bilaterais alargadas no chat, especialmente nenhum outro aspeto deve ser discutido do que o atualmente discutido na reunião (discussão paralela).

3.2 Linguagem corporal e expressões faciais

A falta de linguagem corporal aliada à constante tentativa da nossa mente de lê-la é uma das razões pelas quais as reuniões virtuais são mais cansativas do que conversas presenciais. Sinais bem doseados e não verbais podem ajudar a contrariar esta fadiga.

Mantenha-se parado sem congelar:

É importante encontrar um bom equilíbrio. Um palestrante que normalmente faz muito gestos deve tentar reduzir isso e manter a parte superior do corpo o mais imóvel possível. Isto porque nem sempre é possível garantir a transmissão de vídeo fluido. Uma imagem em constante movimento é muito cansativa para os olhos de outros participantes. Expressões faciais e movimentos suaves das mãos, por outro lado, ajudam a fazer a ponte entre a distância virtual. (Os apresentadores de notícias servem como uma boa orientação a este respeito). Os participantes que não estão num determinado momento a falar podem mostrar ao apresentador que estão a ouvir atentamente através de expressões faciais e gestos.

Melhor ficar de pé do que sentar:

Uma mesa ajustável em altura ou uma mesa alta não só previnem a fadiga, mas também promovem a auto-confiança. Costas direitas e ombros descontraídos fazem com que pareça mais confiante e certifique-se de que a sua voz ressoa da melhor forma.

3.3 Processos técnicos

Apresentações e partilha de ecrã:

As apresentações não devem ser sobrecarregadas. Os textos, bem como os gráficos, devem ser facilmente legíveis, uma vez que outros participantes só os podem ver num pequeno ecrã. Independentemente do conteúdo apresentado durante a reunião (vídeos, websites ou apresentações), este deve ser já aberto ou pré-carregado para minimizar os atrasos técnicos. Se não tiver a certeza, pode enviar o conteúdo a apresentar ao anfitrião ou apresentador com antecedência, uma vez que estaria preparado para partilhar o ecrã em seu nome.

Acesso telefónico:

Algumas ferramentas de videoconferência permitem uma ligação telefónica por telefone. Se esta opção for utilizada, o moderador ou anfitrião deve ser previamente informado por razões administrativas, por exemplo, para a concessão de slots de fala ou para a configuração do nome apresentado na reunião virtual. Se estes participantes pedirem a palavra, só podem dar-se a conhecer interrompendo ativamente a reunião, a menos que estejam ligados por telefone e computador.

Ativar o áudio:

Pode acontecer rapidamente que um orador se esqueça de ativar o áudio e comece a falar. Outros participantes irão sinalizá-lo em conformidade através das suas reações.

Editor: Medienstadt Leipzig e. V., Holbeinstrasse 6, 04229 Leipzig, Alemanha · www.medienstadt-leipzig.org · email: kontakt@medienstadt-leipzig.org · Editor: Marcel Kruppenauer, Sandra Hoferichter · Tradução: João Pedro Martins
Apoiado por: Ministério Federal dos Assuntos Económicos e Energia com base numa decisão do Bundestag Alemão
Fotos: Título: nenetus / stock.adobe.com, restantes: Marcel Kruppenauer



Texto sob licença [CC BY-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) (Atribuição-Compartilhado 4.0 Internacional)