



Guía para una participación efectiva en las reuniones virtuales

Marcel Krummenauer, Sandra Hoferichter, Medienstadt Leipzig e. V.
Traductora: Federica Tortorella



Supported by:



on the basis of a decision
by the German Bundestag

I Prefacio

Las reuniones presenciales eran muy comunes antes del comienzo de la pandemia. Reunirse con los socios de negocios* era considerado un agrado. Los intercambios informales, así como el *networking* jugaban un rol importante en la comunicación profesional.

Las reuniones virtuales eran excepciones a esta regla, frecuentemente usadas solo para dar breves instrucciones, o se acudía a ellas si los gastos de traslado eran excesivos. Aun así, antes de la pandemia estas eran comunes, aunque después de la pandemia su uso se ha ido expandiendo, incluyendo conferencias virtuales, reuniones de directivos, talleres – toda clase de ocasión por la que en otros momentos hubiésemos viajado.

En muy poco tiempo, aprendimos a trasladar al espacio virtual las que anteriormente eran reuniones personales, con la finalidad de mantener los diálogos sociales, económicos y políticos. Estamos convencidos de que esta práctica continuará después de la pandemia y tendrá un impacto a largo plazo en la manera en que nos comunicamos con los demás.

En el futuro consideraremos si un viaje para un taller de medio día de duración es realmente necesario, o si la participación virtual podría ser posible o suficiente para esos fines: los organizadores analizarán las posibilidades de ofrecer esa clase de participación, proveyendo la infraestructura técnica correspondientes y los moderadores deberán estar listos para incluir a los participantes vía remota de la misma manera que los participantes que asisten de manera presencial.

Las reuniones y los eventos se han vuelto híbridos en términos de tipo de participación – esto nos llama a repensar en aquellos que se involucran.

Al mismo tiempo, la participación en las reuniones virtuales ha incrementado la *“Fatiga de Zoom”*.** Las personas tienen cada vez menos interés en participar en las reuniones virtuales y al parecer se hace más difícil concentrarse por largos periodos en este tipo de actividades que en las presenciales.

La situación actual demuestra el valor de la comunicación personal, especialmente de las conversaciones breves e informales por los pasillos, cerca de la máquina de café, durante la cena o en el bar. Entendemos cuánto potencial creativo perdemos en ausencia de este tipo de conversaciones, reconocemos como nuestros pensamientos pueden ser influenciados por intercambios personales más significativos y por consecuencia sus repercusiones en nuestras decisiones y acciones.

Aunque los encuentros virtuales no son un completo sustituto para aquellos presenciales, seguirán siendo parte de nuestras costumbres comunicacionales aún después de la pandemia y su uso será más frecuente.

Esta guía persigue mostrar cómo cada uno de nosotros puede contribuir a que las reuniones y encuentros virtuales sean efectivos y repercutir positivamente en los demás participantes.

* Para este documento se ha usado el masculino genérico, sin embargo, siempre hará referencia a personas de todos los géneros.

** Para más información sobre fatiga de zoom, haz clic aquí (contenido en inglés):

- <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 Prepararse para participar en las reuniones virtuales

Desde antes del comienzo de la reunión virtual, cada participante tiene la oportunidad de aportar positivamente al desarrollo de esta. La preparación previa de cada individuo tiene mayor efecto en los encuentros virtuales que en los presenciales.

Conexión a Internet estable:

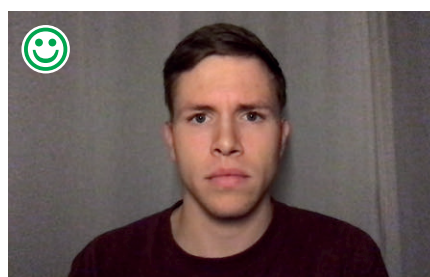
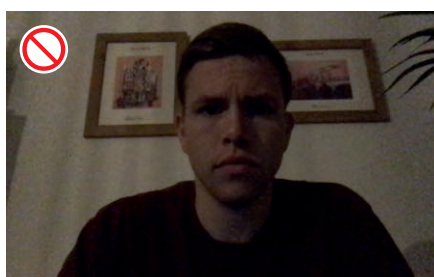
Una de las ventajas de las reuniones virtuales es la flexibilidad al momento de escoger tu ubicación. Sin embargo, debes asegurarte de tener una conexión a Internet estable, con velocidad de carga y de descarga de al menos 0.6 Mbps, para que por lo menos el sonido de la transmisión sea constante y sin interrupciones o retrasos. La transmisión de vídeo debería también ser posible.

Lugar tranquilo:

Para asegurar que los participantes puedan seguir la conversación en todo momento deberán encontrarse en un lugar tranquilo, sin ruidos de fondo que puedan afectar sus intervenciones (calles ruidosas, etc.).

Iluminación apropiada:

La iluminación adecuada deberá ser empleada para permitir a los participantes tener la oportunidad de ver los rostros de los demás integrantes, creando un ambiente más personal.



Fondo atractivo:

Al escoger un fondo atractivo, los participantes no se verán distraídos por este y se concentrarán en lo esencial. De hecho, no recomendamos el uso de fondos virtuales ya que puede haber parpadeos y distorsiones entre el rostro y el fondo usado.

Fondos recomendados

- + Discreto, monocromático (una pared, o las cortinas)
- + Librero
- + Plantas
- + Espacios abiertos

Fondos no recomendados

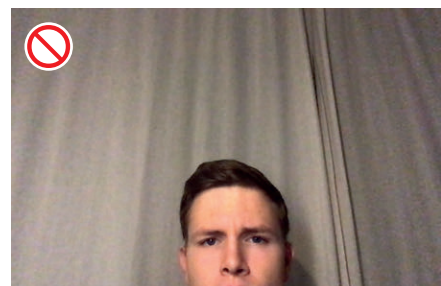
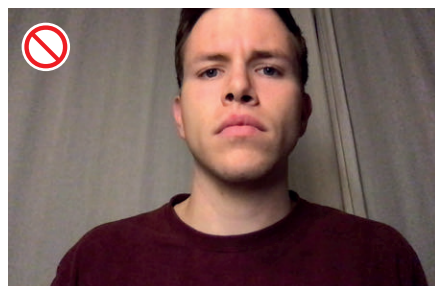
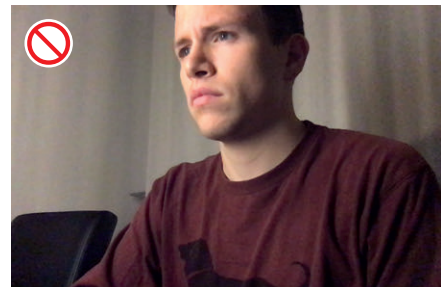
- Ventanas a través de la cual la luz solar ilumina directamente la cámara
- Personas diferentes
- Objetos muy personales (tendedero, cama, etc)

Colocación de la laptop:

Es importante para los usuarios de *laptops* sentarse a cierta distancia de esta: un teclado externo puede ayudar a conseguirlo, así como elevar el dispositivo. Lo mismo aplica con todos los demás aparatos móviles (*laptops*, *smartphones* o tabletas); deberán estar firmemente posicionados, no pueden ser ni sostenidos por la mano ni colocados en las piernas o rodillas, ya que sería muy desagradable para los participantes ver una imagen tambaleando constantemente.

Colocación de la cámara:

Para crear una atmósfera más personal en la reunión, la cámara deberá estar posicionada de manera que puedas mirarla directamente: esto es muy importante en caso de usar varias pantallas. La mayor parte del torso deberá también ser visible; mientras más distante de la cámara te sentarás, mejor podrán verte los demás.



Probar la herramienta para la videoconferencia:

Muchas herramientas de videoconferencias ofrecen funciones similares, pero difieren en su operatividad. Al participar por primera vez en una reunión virtual, las funciones básicas deberán ser probadas. Aun tratándose de participantes experimentados, es recomendable que ingresen a la sala lo más temprano posible, para probar y configurar audio y vídeo.

- *Activar y desactivar tu propio micrófono*
- *Habilitar y deshabilitar tu cámara*
- *Compartir pantalla / Deshabilitar esta opción*
- *Escribir un mensaje en el chat (enviarlo a todos los participantes y enviarlo de manera individual)*

Los proveedores generalmente facilitan las instrucciones para las herramientas para videoconferencias más conocidas.

Probar el micrófono:

Durante el encuentro o reunión virtual, los participantes solo escucharán la voz de la persona que está hablando, por lo tanto el micrófono utilizado y su configuración tendrán un gran impacto en la percepción. Antes de la reunión deberás verificar cómo el micrófono transmite tu propia voz y hacer ajustes de volumen en caso de ser necesario.

Cierre de programas y documentos innecesarios:

Antes de entrar a una reunión virtual, todos los programas y documentos innecesarios deberán ser cerrados para evitar distracciones o la divulgación de información confidencial al momento de compartir tu pantalla con los demás participantes.

Sugerencia: A medida que vayas participando en más eventos virtuales, comenzarás a apreciar más el uso de equipos adecuados, especialmente cuando debas presentarte a los demás. Si tienes la oportunidad, te recomendamos el uso de una segunda pantalla externa en tu espacio de trabajo. En el caso de dispositivos móviles, sugerimos teclados y *mouse* externos, así como auriculares o altoparlantes y micrófonos externos (disponibles con cancelación de ruidos y de eco). Un escritorio ajustable podrá ayudarte a evitar la fatiga debida a largas reuniones.

3 Conducta durante el evento

Al igual que en los eventos presenciales, es importante observar las reglas generales de las interacciones personales. Esto incluye ser puntual, no interrumpir a otros hablantes y ser breve con tu propia contribución. En adición, debe observarse la *Netiqueta****, así como utilizar los recursos técnicos con confianza.

Ha ido aumentando la aceptación de las *interrupciones del día a día*, como la aparición de bebés o gatos en las transmisiones, ya que son totalmente comprensibles las restricciones debidas al trabajo desde casa; además a través de ellas podemos compartir algo de nuestra esfera personal con los demás, lo cual ocurre también en las reuniones presenciales de manera consciente o inconsciente. Sin embargo, esas pequeñas distracciones no deberán reducir el éxito del evento en general.

3.1 Comunicación

En primer lugar, exponemos los métodos de una comunicación adecuada en los espacios virtuales.

Identificarse:

Todos los participantes deberán identificarse al entrar a la sala, con sus nombres completos y afiliación, si aplica.

Desactivar el micrófono:

Para asegurar que todos los participantes puedan concentrarse en lo expuesto, sin ser distraídos por ruidos de fondo, es recomendable silenciar el micrófono durante toda la duración de la reunión, a menos que no desees hablar. El ruido constante del teclado o por la manipulación de hoja de papel es para muchos desagradable.

¿Video? Sí, ¡por favor!:

La *Fatiga de Zoom* en los eventos virtuales es de cierta manera relacionada a que no podemos leer el lenguaje corporal de la contraparte. Por esta razón y para también reducir un poco el anonimato, recomendamos encender la cámara al menos cuando estés hablando. Si no te es posible, por ejemplo, por problemas con la banda ancha, una foto de perfil podría en parte hacer la misma función.

*** Reglas de comportamiento para comunicación social a través de la internet (*Netiquette* en inglés)

Pedir un turno para tomar la palabra:

Muchas herramientas para videoconferencias proveen la manera de comunicarle al moderador y demás participantes tu deseo de comentar sobre alguna intervención anterior o tus intenciones de hacer alguna observación. El uso de esas opciones incrementa la calidad de la reunión, ya que los oradores no se ven interrumpidos por comentarios.

Utilizar el chat:

Junto a los canales de comunicación directa por audio o video, existe la posibilidad de comunicación asincrónica en el entorno virtual, a través del chat. Generalmente, es posible enviar un mensaje a todos los participantes, o hacerlo llegar a alguien en específico. Este canal es particularmente apto para pequeñas contribuciones del participante o del moderador (también puede ser usado para solicitar un turno). Sin embargo, no debería emplearse para tener discusiones bilaterales extensas, ni para discutir temas que no sean relacionados a la reunión (discusiones paralelas).

3.2 Lenguaje corporal y expresiones faciales

La ausencia de lenguaje corporal, junto al constante intento de nuestras mentes por leerlo, son razones por las cuales los eventos virtuales son más agotadores respecto a las conversaciones cara a cara. El uso moderado de señas no verbales podría ayudar a contrarrestar dicha fatiga.

Disminuye tus movimientos, pero no demasiado:

El balance es fundamental. Un orador que generalmente gesticula mucho deberá intentar reducir lo más posible los movimientos de la parte superior del cuerpo, esto porque no siempre es posible transmitir el video sin interrupciones y una imagen en constante movimiento es bastante estresante a los ojos de los demás participantes. Por otro lado, las expresiones faciales, así como los movimientos moderados de las manos, resultan positivos en la distancia virtual. (Los presentadores de noticias son un buen ejemplo en este caso). Los participantes que no estén hablando en el momento pueden mostrar su interés en la conversación a través de expresiones faciales y gestos.

Mejor estar de pie que sentado:

Un escritorio ajustable o alto no solamente previene la fatiga, sino que promueve la autoconfianza. Una postura con hombros relajados y espalda recta te hará ver con más confianza y permitirá que tu voz resuene de manera óptima.

3.3 Asuntos técnicos

Pasar presentaciones y compartir pantalla:

Las presentaciones no deben ser sobrecargadas. Los textos y los gráficos deben ser de fácil lectura, ya que otros podrían estar viéndolos desde pantallas pequeñas. Sin importar el contenido presentado (videos, páginas web o presentaciones), este deberá ser abierto con antelación por quien lo compartirá, para minimizar problemas técnicos. Si no te sientes a gusto, puedes enviar el contenido que deseas compartir al moderador o anfitrión quienes estarán para ayudarte.

Unirse a la reunión por teléfono:

Algunas herramientas para videoconferencias permiten unirse a la reunión de esta manera. Si se usa esta opción, el anfitrión o moderador deberán ser informados previamente, para asuntos administrativos (por ejemplo, garantizar turnos para hablar o configurar los nombres mostrados en la reunión virtual). Los participantes que al utilizar este método quisieran pedir un turno, solo podrán hacerlo interrumpiendo activamente el meeting, a menos que no estén conectados por teléfono y el ordenador a la vez.

Activar el micrófono:

Puede ocurrir que un orador olvide activar el micrófono y comience a hablar. Otros participantes le harán notar la situación a través de sus reacciones.

Publicado por: Medienstadt Leipzig e. V., Holbeinstrasse 6, 04229 Leipzig, Alemania · www.medienstadt-leipzig.org ·

Correo electrónico: kontakt@medienstadt-leipzig.org · Editor: Marcel Kruppenauer, Sandra Hoferichter ·

Traductora: Federica Tortorella.

Patrocinado por: Ministerio Federal de Economía y Energía por decisión del Bundestag

Fotos: Título: nenetus / stock.adobe.com, las demás: Marcel Kruppenauer



Texto bajo licencia [CC BY-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) (Attribution-ShareAlike 4.0 International)