

Reglas de etiqueta o protocolos básicos en el desarrollo de videoconferencias

Recientemente debido a la restricción en la movilidad social provocado por la contingencia sanitaria del Covid-19, nos hemos visto obligados a realizar home office remplazando las reuniones tradicionales con videoconferencias.

A estas alturas de la contingencia ya nos es evidente muchos de los problemas que se presentan al momento de realizar este tipo de reuniones. Una senadora se descuida y muestra parte de su cuerpo desnudo, un diputado dice insultos mientras una compañera habla en una sesión virtual. Estos ejemplos nos pueden parecer excesivos, sin embargo, nadie que siga la práctica del uso de las video-llamadas puede asegurar que no ha cometido errores básicos de etiqueta al momento de participar en ellas.

Problemas comunes en las videollamadas

Esta práctica ha generado barreras de comunicación y en ciertos casos problemas para la productividad. Éstas son algunos de ellos:

Ruidos en el entorno de los participantes

Vestimenta inapropiada

Asimetría en la comunicación, cuando no todos activan su video

Desorden en el desarrollo del tema, por la falta de dirección de la reunión

Incomodidad de los participantes, por el temor a revelar espacios íntimos del hogar

Sin temor a equivocarnos podemos asegurar que las videoconferencias llegaron para quedarse en el mundo laboral. Las videoconferencias también plantean más exigencias, no solo porque requieren internet con buen ancho de banda, sino también porque sus participantes necesitan seguir algunas reglas de etiqueta o protocolos básicos para evitar ruidos y barreras en la comunicación.

Cristian Salazar, experto en comunicación y trabajo a distancia afirma que la mayoría de estos problemas surgen debido a que los participantes realizan el teletrabajo desde su casa y a que, en general, desconocen las reglas de cortesía, como apunta en un artículo publicado en CNN.

Reglas de cortesía para videoconferencias

Vístete de manera apropiada

La recomendación general es utilizar una vestimenta casual, aunque apropiada. Lo ideal es que adaptes tu apariencia a la persona con la que tendrás la videollamada.

Cuida el encuadre

Es importante cuidar tanto el acercamiento de tu rostro como el encuadre. Evita llenar la pantalla con tu rostro y opta por encuadres de tres cuartos, es decir, que te muestren de la mitad del pecho hacia arriba.

Homologa el uso de la cámara

Todos en la reunión deben mantenerse con la cámara encendida, o bien, apagada. Evita las diferencias en este sentido, pues se genera una asimetría en la comunicación.

“Si solo algunas personas usan video, la cohesión del equipo se erosiona rápidamente», dijo el experto en eficiencia directiva Mark Murphy a Forbes.

Evita el ruido ambiental

Utiliza auriculares con micrófono para aislar el ruido del entorno y eliminar el eco. Y en los momentos de escucha, apaga tu micrófono.

Cuida el fondo

Un fondo lleno de objetos, o que muestre un espacio privado de la casa, puede distraer la atención de los demás. Por eso, debe ser lo más neutro y sencillo posible. Y si no existe un espacio así disponible, es buena idea insertar un fondo artificial.

Lleva un orden

Cuando la videoconferencia cuente con varios participantes, es indispensable que una persona dirija la reunión y lleve el orden de los temas.

Al final, esta misma persona -o alguien más que sea asignada como relatora- debe enviar una minuta o documento con los acuerdos de la junta.

Levanta la mano

Cuando la videoconferencia cuente con varios participantes, se debe activar la función de levantar la mano para pedir turno y hablar. Las interrupciones pueden volver caótica la comunicación en este contexto.

Agenda y usa con moderación

Sí, las videollamadas son atractivas y ayudan a que todos se enfoquen en el tema de la reunión, pero no son indispensables para todos los asuntos. De hecho, para múltiples propósitos es más aconsejable una llamada sin video.

Y a menos que sea una emergencia, evita video llamar de improviso, una práctica invasiva que puede incomodar o poner a la defensiva a tu interlocutor.

Saluda

Saluda a todos con gusto. Recuerda que, para efectos prácticos, es como si estuvieran presentes en la misma sala que tú.

Enfócate en la videollamada

A muchos teletrabajadores les parece fácil realizar otras tareas mientras atienden una videoconferencia, pero es una falta de respeto. De acuerdo con los expertos en el tema, distraerse en el entorno virtual es igual de molesto que en las reuniones presenciales.

Desactiva tus notificaciones y cierra los programas que te puedan distraer. Como todo lo relacionado con nuestro entorno profesional, contar con un orden y estructura de trabajo en las videoconferencias es fundamental para dar una buena imagen y lograr los objetivos que nos planteamos. Con estas reglas básicas para tus videoconferencias puedes contribuir a crear un entorno más saludable y productivo para el teletrabajo.