

El Ceremonial y sus reglas de comunicación digital en tiempos de Covid

Preci, Claudia

Las reglas de etiqueta para Zoom: 10 consejos para la convivencia digital en época de pandemia

Todos sabemos que los mosaicos en las videollamadas grupales permiten ver a todos los integrantes de una reunión virtual, un espacio donde se deben seguir una serie de reglas de cortesía para que la comunicación fluya correctamente y evitar problemas de comunicación que pueden provocar ruidos y distorsión de los mensajes

¿Cómo hacemos? Las nuevas maneras de comunicarnos requieren que adaptemos las formas al momento

Las videollamadas, tanto por Whatsapp, Skype, o el ahora tan usado y popular Zoom, se convirtieron en la manera de trabajar, estar en contacto con amigos, tener clases y hasta festejar cumpleaños durante la cuarentena.

Pero a pesar de la facilidad de la comunicación en tiempos de apps e Internet, no siempre es fácil entender al otro (lograr una comunicación efectiva)... y a veces se hace hasta tedioso si no se respetan las normas básicas de convivencia digital

En el caso de las videollamadas grupales este problema puede convertirse en un impedimento total, hasta caótico, por eso te dejamos esta guía para la convivencia en la comunicación por video digital.

Aquí van entonces las reglas de etiqueta para reuniones virtuales. 10 consejos para la convivencia digital

1 - Testear cámara y audio previo a la llamada

Lo que llamamos comunmente, prueba previa de los elementos.

Parece algo obvio, pero por lo general no damos cuenta de tener problemas o de cómo tenemos configurado nuestro equipo hasta el momento de la conexión. En apps como Skype o Zoom deberemos seleccionar qué salida de video o micrófono queremos usar ya que existe la posibilidad de uso de varias opciones, como el micrófono nativo de la computadora o el micrófono de los auriculares que en ese momento dispongamos para usar.

2- Mutear el micrófono cuando no se habla por mucho tiempo

¡Mucha gente se olvida este detalle!

Cuando se hace una videollamada de muchas personas, debido a las malas conexiones y el atropello por hablar, puede ser difícil entender al otro entre tanto ruido de ambiente, voces, sonidos y hasta ladridos de perros.

Por eso, si estamos escuchando al interlocutor y sabemos que no vamos a hablar ni preguntar, podemos colaborar con la convivencia muteando nuestro micrófono hasta el momento que deseemos aportar algo. Y si no tenemos nada valioso que decir, escuchar en silencio .

3 - No hablar todos a la vez, esperar tu turno

De la regla número dos se desprende la número tres, obvia para la vida misma, pero que en una videollamada se vuelve mucho más importante y peligrosa.

No hablar todos a la vez. Esperar a que termine de hablar el otro, respetar nuestro turno puede ser algo vital dado que toda llamada online de video tiene *delay*, y en tiempos de pandemia donde las conexiones no son las mejores puede ser aún peor. Siempre hay que esperar al silencio para, en ese momento, “meter nuestro bocado”, y siempre si es necesario para no saturar la comunicación.

4- Chequear ruidos de ambiente

Es importante que las llamadas se hagan en un ambiente con poco ruido (a veces es difícil). Ya sea en un smartphone o una computadora, los micrófonos tienden a detectar más que el sonido de nuestra voz, lo que provoca que si lo hacemos en un lugar con ruidos de calle, otras personas hablando o con la TV encendida, todo ese sonido puede filtrarse dentro de la conversación.

Por supuesto esto lleva a fallas en la interpretación de los mensajes y su consecuente ineficacia en comunicar.

5- Escuchar al otro

¡Por favor!

Especialmente en reuniones de trabajo, es vital prestar atención y escuchar lo que se dice en las llamadas.

Las malas conexiones pueden hacer que no sea tan fácil decodificar con exactitud lo que se dijo, por lo que la completa atención es necesaria para no caer en el clásico “¿Podés repetir lo que dijiste?”. Esto puede hacernos quedar mal y además alargar las ya maratónicas reuniones en las que debemos permanecer conectados.

Y todos sabemos lo que duele la espalda después de horas de Zoom o Blackboard.

6- Levantar la mano

En el caso de las charlas masivas, o clases online, también podemos usar las reglas de clase presencial. Hacer silencio cuando el otro habla y por qué no, en realidad definitivamente sí, levantar la mano a la hora de querer preguntar algo, para no interrumpir con el audio de nuestra pregunta al profesor o a la persona que está dando la charla. Puede quedar raro levantar la mano sola o solo en tu casa frente a la computadora, pero en algunos programas contamos con muñequitos que ayudan a la causa y puede aportar muchísimo a la armonía del *call*.

7 - Tratar de no levantarse y dejar la cámara vacía

Es muy común en charlas de más de cuatro personas que alguno tenga que levantarse y deje la cámara vacía por un período de tiempo. Si tenemos cosas que hacer durante la

videollamada, es probable que puedan esperar a cuando nos desconectemos, y en caso de ser importantes, podemos sino mutear el audio y bloquear la imagen por respeto al que da la charla.

Recordemos varios casos que aparecieron en los medios con situaciones desde graciosas a desagradables o trágicas.

8 - No estar haciendo otras cosas en simultáneo

Del punto siete se desprende otro item para el respeto mutuo. No hacer otras cosas mientras estamos en cámara. Ya sea una charla de amigos o una clase virtual, no es de buena educación digital realizar otras actividades (¡de todo tipo!) mientras estamos conectados. Hay que recordar que si usamos, por ejemplo Zoom, la otra persona también está viendo a todos en simultáneo.

Si bien el multitasking es moneda corriente ...acá no

9- Si se usa la computadora, no tener el smartphone en la mano

Así como no debemos hacer otros trabajos o levantarnos en medio de la charla, tampoco es una señal de respeto estar con el smartphone en la mano respondiendo mensajes mientras alguien nos habla desde otra cámara. Para mantener la convivencia y no hacer sentir mal al otro, el smartphone puede esperar un ratito más, ¿no?

10- Abusos de los fondos

Las apps ahora permiten cambiar el fondo para simular que estamos en otro lugar, jugar un rato y divertirnos. Pero claramente, esta opción no está pensada para reuniones serias o clases. Si tenemos un fondo en casa que no queremos mostrar, podemos optar por algún *background* neutro, un color sólido o bien una foto fija, pero siempre teniendo en mente el tono de la videollamada y no estar cambiando constantemente.

Obviemos el simular estar transmitiendo desde un lugar paradisíaco, un palacio o con fondo de la Torre Eiffel.

Esperemos que al leer estas reglas se reconozcan los errores que solemos cometer y aprender a convivir digitalmente... esto no es solo por hoy... ¡queda para siempre!