



**Comunica't  
virtualment  
amb èxit**

# Sumari

- 1. Introducció** 3
  - 1.1. Què és la comunicació virtual?
- 2. Acords de comunicació virtual** 4
  - 2.1. Definició dels acords
  - 2.2. Exemple d'acords de comunicació virtual
- 3. Dinàmiques per trencar el gel** 5
  - 3.1. Definició
  - 3.2. Què és la connexió humana?
- 4. Aspectes tècnics de comunicació virtual** 6
  - 4.1. Contacte visual
  - 4.2. Fons
  - 4.3. El quadre
- 5. Aspectes de comunicació no verbal** 7
- 6. Estructura de les reunions virtuals** 8
  - 6.1. Inici i tancament
  - 6.2. Document post-reunió
- 7. Pautes per generar connexió** 9
  - 7.1. On va l'atenció en la comunicació virtual?
  - 7.2. Capgirant el diagrama
- 8. Conclusions** 11
- 9. Per saber-ne més** 12



# 1. Introducció

## 1.1. Què és la comunicació virtual?

Definim la **comunicació virtual** com una manera de comunicar-se que inclou l'ús de la tecnologia, l'àudio i el vídeo per a comunicar-nos amb persones que no són físicament presents davant nostre.

Entenem que comunicar-se virtualment amb èxit vol dir que, malgrat que la comunicació virtual, en fer ús de la tecnologia, no és el mateix que comunicar-se d'una manera presencial podem arribar a connectar i a interaccionar amb les altres persones generant connexió emocional i, per tant, obtenint els resultats desitjats d'aquesta comunicació.

Per comunicar-vos virtualment amb èxit necessitareu posar la mirada en aquests quatre aspectes bàsics:

- a. Els aspectes tècnics de la comunicació virtual:** són els aspectes que fan referència a la tecnologia.
- b. Els aspectes que contextualitzen i regulen la comunicació virtual:** en la comunicació virtual cal que poseu molt èmfasi en generar context.
- c. Els aspectes de comunicació no verbal:** en la virtualitat és especialment important fer èmfasi i exagerar tots els aspectes de comunicació no verbal.
- d. Pautes d'interacció:** són tots els aspectes que us convidaran a estar molt atents en mantenir una connexió ben estreta amb els oients i participants.



## 2. Acords de comunicació virtual

### 2.1. Definició dels acords

Els acords de comunicació virtual són un seguit de normes o orientacions que s'estableixen per tal de regular i cuidar la comunicació en un context de virtualitat.

Normalment aquests acords s'envien prèviament i s'incorporen en el document pre-reunió. La persona que facilita la reunió és l'encarregada d'anomenar-los a l'inici de la comunicació. La quantitat d'acords i l'estil de redacció dels acords dependrà molt de l'estil del facilitador, així com de la cultura de l'organització.

#### Perquè necessitem acords en la comunicació virtual?

La importància dels acords de comunicació virtuals té relació amb la necessitat de **generar context**. Podreu apreciar com, en les comunicacions virtuals, a diferència de les reunions presencials, necessitareu dibuixar un context clar i definit i els acords de comunicació virtual juguen en aquest punt un paper definitiu.

Per tant és imprescindible declarar uns acords de comunicació a l'inici de la reunió o presentació que ens serviran per:

- Definir el marc normatiu.
- Substituir el mateix “sostre” que tenim en les reunions presencials.
- Interaccionar amb més agilitat, posem al centre la connexió i interacció.
- Definir uns límits dins els quals el grup es pot sentir més segur.

### 2.2. Exemple d'acords de comunicació virtual

- Tracteu d'estar realment presents i connectats amb el grup. (Evita el “multitasking”)
- Abans de parlar, aixequen la mà davant de la càmera. (Exacte! fent servir la manera tradicional de demanar la paraula.)
- Busqueu un lloc tranquil sense distraccions ni sorolls. (Silenciar els micròfons és l'últim recurs!)
- És important que tingueu sempre la càmera encesa. Que ens veiem per sentir que formem part de la reunió.
- Poseu el mòbil en mode avió i apagueu les notificacions del vostre ordinador.
- Respecteu els torns de paraula i eviteu interrompre els altres participant.



## 3. Dinàmiques per trencar el gel

### 3.1. Definició

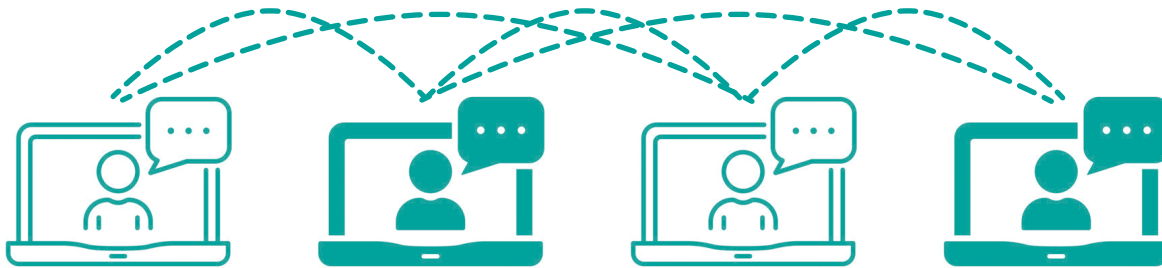
Les dinàmiques per trencar el gel són exercicis o jocs que proposa la persona que facilita la reunió que tenen com a objectiu crear relació humana. Com indica el seu nom, serveixen per trencar el gel i generar una connexió més humana.

Aquestes dinàmiques són especialment importants en la comunicació virtual, ja que ens permeten corregir un dels majors reptes en la virtualitat: la manca de connexió humana.

### 3.2. Què és la connexió humana?

Brené Brown defineix la connexió humana com l'energia que existeix entre les persones quan se senten escoltades, vistes i valorades, quan poden donar i rebre sense cap judici, i quan se senten realment sostingudes per aquesta relació.

Com a facilitadors de comunicacions virtuals, és important que busqueu temps per crear aquesta connexió humana, més enllà del contingut específic de la reunió.



## 4. Aspectes tècnics de comunicació virtual

### 4.1. Contacte visual

És important que quan realitzeu comunicacions virtuals feu contacte visual amb la resta de participants. Això vol dir que la mirada ha d'anar dirigida a la càmera del vostre ordinador i anar mirant els participants en la pantalla per retroalimentar la comunicació.

Us pot ajudar col·locar l'ordinador amb la càmera una mica per sota de la vostra mirada.

### 4.2. Fons

El fons és l'espai que veuran al vostre darrera els vostres interlocutors quan us esteu comunicant virtualment. Idealment hauria de ser el més neutre possible per tal que l'atenció de l'oient estigui centrada en el vostre missatge. És important evitar que en el fons es vegin elements personals de casa vostra ja que això dispersa l'atenció de l'oient.

### 4.3. El quadre

El quadre és com encaixeu la vostra imatge en la pantalla. És important que sigui un primer pla, perquè les persones que reben la comunicació virtual tinguin una bona senyal de comunicació no verbal.



## 5. Aspectes de comunicació no verbal

En les comunicacions virtuals no veiem tot el cos de l'altre. Per això ens falta una part de senyal de comunicació no verbal. Per tant és molt important que emfatitzeu tots els aspectes de comunicació no verbal.

**Veü i modulació:** la veü ha de tenir un volum més aviat alt i una modulació dinàmica, mai monòtona.

**Vocalització:** ha de ser clara i precisa, és important que mastegueu bé cada vocal i consonant.

**Posició:** col·loqueu-vos ben asseguts a la vostra cadira amb la columna vertebral ben recta. La vostra cadira us ajuda a mantenir aquesta posició? Potser us cal fer alguna modificació? Atenció amb les posicions de desequilibri! Mans que sostenen el cap, caps inclinats, espatlles arraulides, no us ajudaran a comunicar-vos virtualment amb èxit!

**Gesticulació:** la gesticulació ha d'aparèixer en el quadre i cal que sigueu conscients que una bona gesticulació expressiva us ajudarà a generar més connexió amb la vostra audiència.



## 6. Estructura de les reunions virtuals

És important que cuideu l'estructura de les reunions i presentacions virtuals. L'estructura us ajudarà mantenir una unitat i claredat en les vostres comunicacions virtuals.

### 6.1. Abans (document pre-reunió)

El document pre-reunió no és només la convocatòria, inclou altres aspectes que anomenem a continuació.

Abans de la comunicació virtual i amb l'objectiu de generar context, és interessant que envieu per correu electrònic el document de pre-reunió que ha de recollir els següents aspectes:

- Acords de comunicació.
- Agenda de la reunió.
- Objectius de la reunió (generals i específics).
- Duració de la reunió i pauses.
- Llista de participants.
- Intervencions i temps d'intervenció.
- Quin serà el moment per respondre preguntes i dubtes.
- Qui ajudarà a facilitar la reunió: persona en rol de moderador, regulador d'interferències, redactor del document de compromisos.

### 6.2. Inici, tancament

L'**inici** és el moment en què doneu la benvinguda, declareu els acords, expliqueu l'agenda de la reunió i expliqueu els objectius de la mateixa.

En el **tancament** és important que agraiu la participació, concloeu en funció dels objectius proposats i respongueu preguntes i dubtes.

### 6.3. Després (document post-reunió)

Després de la reunió cal enviar un document "post-reunió". A diferència de l'acta, aquest document agraeix la participació i anomena qui s'ha compromès a realitzar cada tasca, si aquest ha estat el cas, i també fixant la data de la propera reunió si ja la sabem.





# 7. Pautes per generar connexió

## 7.1. On va l'atenció en la comunicació virtual?

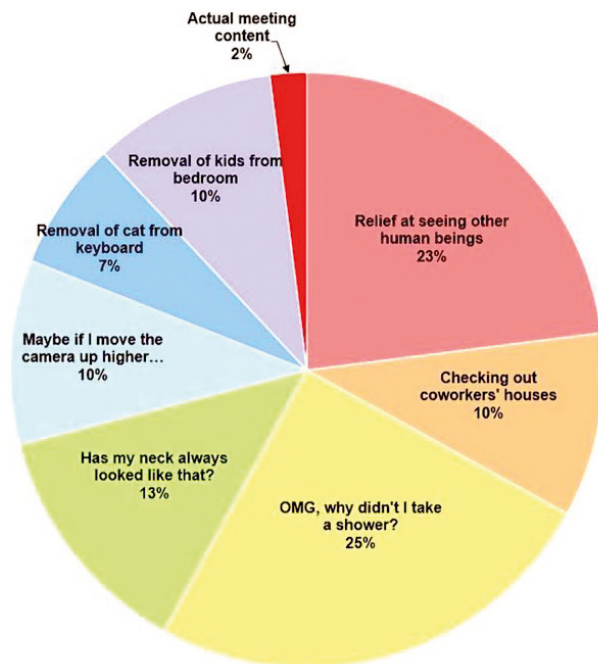
Us convido a observar el diagrama. És un estudi que va fer la plataforma de videoconferències nord americana Zoom el 2020 per estudiar on va la nostra atenció en les comunicacions virtuals.

Us proposo que us fixeu en allò que us crida més l'atenció. També és important que tingueu en compte que en el text d'aquest diagrama hi veureu un estil molt nord americà.

Si mireu detingudament el diagrama, veureu:

- Un 23% sent un alleujament en veure i entrar en contacte amb altres humans.
- Un 10% està observant les cases dels altres participants.
- Un 25% està preguntant-se perquè no s'ha dutxat.
- Un 13% es pregunta si el seu coll sempre ha tingut aquest aspecte.
- Un 13% es pregunta si la seva imatge seria millor si es mogués la pantalla de l'ordinador.
- Un 7% posa l'atenció en el soroll del gat sobre el teclat.
- Un 7% posa l'atenció en el soroll que arriba des de l'habitació dels nens.
- Un 2% posa l'atenció en els continguts.

Diagram of Zoom Meeting Attention Span



## 7. Pautes per generar connexió

### 7.2. Capgirant el diagrama

**Què podeu fer per capgirar aquest diagrama i que l'atenció en les vostres comunicacions virtuals vagi del 2% al 90%?**

**Aquí us proposo un seguit de punts que, sens dubte, us ajudaran a què en les vostres comunicacions virtuals, l'atenció en els vostres continguts sigui molt més alta.**

- Posar èmfasi en les dinàmiques de connexió i interacció.
- Posar la mirada en la importància de treballar els acords.
- Enviar el document “pre-reunió”.
- Posar la mirada en la importància dels fons neutres.
- Convidar els participants a amagar la pròpia imatge: moltes plataformes de comunicació virtual ens donen la possibilitat d'amagar la pròpia imatge per tal de posar l'atenció en els altres participants i no en nosaltres mateixos.
- Convidar els participants a buscar un lloc sense distraccions.
- Cada 5 o 7 minuts proposar una interacció:
  - **Una pregunta que busca una resposta.** Per tal de buscar interacció amb els participants formulem una pregunta amb la clara intenció de que els participants la responguin.
  - **Una pregunta que no busca resposta (retòrica).** Per tal de buscar interacció amb els participants formulem una pregunta retòrica i expliquem als participants que es una pregunta que no busca resposta explícita sino que allò interessant en aquest cas es que la responguin per ells mateixos.
- Enquestes virtuals. Mantenir la fórmula 1/3 de presentació, 2/3 de participació.
- Fer pauses cada 60 min.
- Posar èmfasi en els aspectes tècnics de comunicació virtual (contacte visual, fons, quadre).
- Posar èmfasi en els aspectes de comunicació no verbal (veu, imatge, posició, gestualitat).
- Prioritzar el poder de comunicació humà (cos/emoció/llenguatge) davant del material de suport visual.
- Delegar tasques. Ja ho hem vist en el document pre-reunió però ho torno a esmentar perquè és un element important per tal de generar connexió.



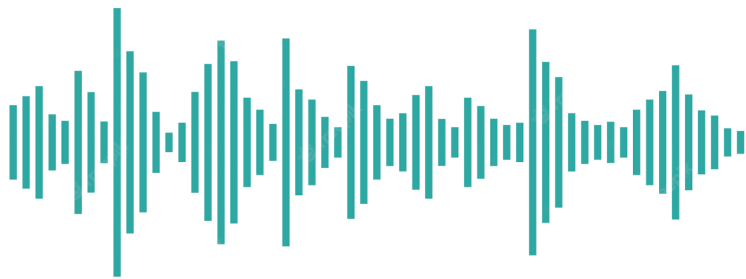
## 8. Conclusions

Per finalitzar aquesta síntesi, us vull convidar a practicar la comunicació virtual fixant-vos en tots els aspectes que us he anat assenyalant.

Abans d'iniciar qualsevol comunicació virtual, recordeu revisar els quatre eixos bàsics:

- a) Els aspectes tècnics de la comunicació virtual.
- b) Els aspectes que contextualitzen i regulen la comunicació virtual.
- c) Els aspectes de comunicació no verbal.
- d) Pautes d'interacció.

Perquè pugueu realitzar una bona pràctica, en cada comunicació virtual que realitzeu poseu el focus en un d'aquests quatre aspectes i en un inici aparteu els altres. Aquesta proposta de focalitzar cada pràctica en uns aspectes concrets us farà desenvolupar la vostra comunicació virtual de tal manera que us podeu planificar un bon pla d'acció i aconseguir l'objectiu de millorar la vostra comunicació virtual.



## 9. Per saber-ne més

**Canovas, Joan Francesc. *El Lenguaje no verbal en la comunicación online: consejos prácticos para ofrecer una buena imagen en las videoconferencias*. Barcelona: Amat, 2021.**

Fer una videoconferència ara és un fet habitual. Arran d'aquesta situació, les persones (més preparades per relacionar-nos de manera presencial que remota) hem hagut d'aprendre a marxar forçades els secrets i les eficiències d'aquesta nova comunicació en línia.

A base d'encerts i errors, cada persona ha desenvolupat un manual propi de com comunicar-se en una videoconferència. Sense saber-ho, hem anat creant un nou llenguatge que cal conèixer molt bé. Aquesta obra t'ajuda a descobrir-lo.

**Cantavella, Eva; Valls, Antonio. *Reuniones eficaces: 25 claves para pasar de reunirse a... reunirse*. Barcelona: Profit, 2022.**

Els autors han recollit les 25 insatisfaccions més comunes que provoca una reunió, i de manera rigorosa i sistemàtica, però senzilla, col·loquial i pragmàtica, ens presenten plantejaments i eines concretes per resoldre-les.



[www.diba.cat/formacio](http://www.diba.cat/formacio)



Recurs elaborat per la Direcció de Serveis de Formació de la Diputació de Barcelona. Any 2023.



Els continguts d'aquest web estan sota una llicència de Creative Commons Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 4.0 Internacional