

Estrategias de accesibilidad para personas con sordera o hipoacusia en reuniones a distancia

Catharine McNally, artículo publicado en Medium Autora: Catharine McNally, Medium. Como nos ocurre a muchísimas personas en respuesta a la COVID-19, su hogar se ha convertido en su lugar de trabajo o en su aula. Si, como es mi caso, tiene sordera o hipoacusia, es posible que esté tratando de averiguar cuál es la mejor...

Catharine McNally, artículo publicado en Medium

Autora: Catharine McNally, Medium.

Como nos ocurre a muchísimas personas en respuesta a la COVID-19, su hogar se ha convertido en su lugar de trabajo o en su aula. Si, como es mi caso, tiene sordera o hipoacusia, es posible que esté tratando de averiguar cuál es la mejor manera de comunicarse en este espacio virtual.

- ¿Podrá oír a su interlocutor?
- ¿Seguir el ritmo en una reunión grupal?
- ¿Realizar una presentación a un cliente con plena seguridad?

Afortunadamente, tanto mis compañeros de [Phase](#) como yo tenemos ya una experiencia de varios años en el teletrabajo. Disponemos de un entorno laboral flexible: algunos empleados se quedan en casa, otros acuden a las oficinas o se realiza una combinación de ambos tipos de trabajo, lo que significa que tuvimos que equilibrar la combinación de reuniones virtuales y presenciales, y personalmente tuve que reivindicar la adopción de estrategias que me permitiesen una experiencia accesible. Afortunadamente, todo el mundo se mostró dispuesto a colaborar y trabajar conmigo. Al final, son prácticas de comunicación de las que *todos* nos podemos beneficiar.

Encienda la cámara

Da igual si tiene el cabello desarreglado o si los niños están corriendo al fondo de un lado a otro, *quiero* ver su rostro en la pantalla, porque el *lenguaje corporal* sirve de gran ayuda. En el caso de que se mantenga una conversación en grupo, también me ayuda a identificar a la persona que esté hablando, basándome en la miniatura más animada. Es importante disponer de vídeo porque me reduce la tarea de adivinación y me ayuda a mantenerme centrada en la conversación en cuestión.

En ocasiones, al encenderse las cámaras, me he encontrado en salas de conferencias con los principales oradores en el extremo más alejado de la sala. Suelo pedirles que se pongan en primera fila, de manera que pueda verles el rostro con mayor facilidad. No hay que dudar en pedirselo, ¡porque lo normal es que lo hagan con agrado! Es una demostración del compromiso e interés en lo que tengan que expresar.

Mantener la cámara apagada es similar a darle la espalda al grupo. No obstante, si *no puede* encender la cámara, debe explicarlo de antemano. Se le perdonará (¡lo prometo!) y no se sentirá excluido. Por el contrario, apreciarán que haya tratado de comunicarse.

Acústica de calidad

Estrategias de accesibilidad para personas con sordera o hipoacusia en reuniones a distancia

En mi caso, tiene la misma importancia poder “verle” que optimizar el entorno de audio.

- Utilice auriculares de calidad con micrófono.
- Si su entorno es propenso al ruido (p. ej., niños confinados en el hogar), considere la instalación de una aplicación como [Krisp](#) que ayude a cancelar parte del ruido de fondo.
- Conozca la manera de pulsar (rápidamente) el botón de silencio. Un ladrido de perro no tiene importancia, pero un minuto entero de ladridos resulta molesto.
- Si hay varias personas en una sala de conferencias, asegúrese de que el micrófono tenga un buen alcance para poder captar **correctamente** a todas las personas que hablen. A nadie se le debería escuchar demasiado lejos.

Un entorno de reuniones ruidoso incrementa el procesamiento de la escucha (y el cansancio) en todas las personas, especialmente en aquellas con una pérdida auditiva, por lo que debemos ayudarnos mutuamente y *silenciarnos* cuando no hablemos. Acabaremos menos agotados al final.

¡Disponga de un orden del día! Incluso si se trata de una frase.

Un orden del día, ya sea sencillo o detallado, me permite establecer el contexto que se necesita para que la reunión sea eficaz. Con una idea clara de las metas y los objetivos de la reunión me resulta más fácil que la reunión se centre en los temas a debatir.

También es importante disponer de una lista de los invitados a la reunión, con el fin de prever las personas que podrán hablar. Incluso si todos los asistentes se encuentran en una sala con un orador principal, es importante enumerarlos, porque servirá de ayuda a la hora de prever quién más podrá hablar.

Aclaraciones

Al comenzar un nuevo proyecto o cuenta, informo con transparencia y sinceridad a mi equipo o al cliente sobre mi sordera. Puntualizo que puedo comunicarme bien si puedo ver y seguir la conversación y que, en ocasiones, les pediré que repitan o aclaren algún punto. Por otra parte, les doy permiso para que me informen si me he ido de tema o no he entendido bien algo.

De esta forma se rompe el hielo y se crea el espacio para colaborar. El equipo se siente cómodo con la sinceridad y entiende que se trata de un espacio en el que todos cuentan con respaldo, no solo yo. Sienten que pueden plantear cualquier problema que se pueda prever, como un niño que entre corriendo en la estancia durante la videoconferencia.

Elementos de acción

En realidad, se trata de mi parte favorita de la reunión. Se trata de la conclusión de la reunión cuando **el equipo define los elementos de acción**.

También se trata de una oportunidad de establecer mis responsabilidades, según las haya entendido, o de mencionar puntos aclaratorios en el caso de que no haya podido hacerlo antes.

Estrategias de accesibilidad para personas con sordera o hipoacusia en reuniones a distancia

Cuando realizamos una ronda general y exponemos los elementos de acción individuales, incluidos los míos, tengo la seguridad de que he captado todo correctamente.

Seguimiento: elementos de acción por escrito y próximos pasos

Otra estrategia que me encanta, además de los “Elementos de acción” verbales al final de la videoconferencia, son las notas de la reunión, tanto si se enumeran en un documento Google Doc o en un correo electrónico con el fin de recapitular los puntos y elementos de acción *principales*.

En mi caso, se trata de una duplicación que me sirve para cerciorarme de que he entendido todo, que me quedan claras las tareas que se esperan de mí y que conozco las responsabilidades de otras personas.

El conocer de antemano que estas notas de texto o elementos de acción estarán disponibles me permite *escuchar* y prestar atención a todos los asistentes, en lugar de tratar de escuchar y tomar apuntes al mismo tiempo, lo que puede ser especialmente problemático en mi caso, ya que la escucha no es un medio natural en mi caso.

Disponga de un amigo #Slack

Utilizamos la plataforma [Slack](#) como nuestra herramienta de chat/colaboración y disponemos de un canal para cada uno de nuestros proyectos, así como conversaciones individuales. En el caso de alguna teleconferencia o presentación a distancia importante sobre un proyecto específico, suelo designar a un “amigo” compañero de trabajo con el que poder “chatear” si hay algo que no haya entendido. En ocasiones, también planteo estas preguntas en el canal del proyecto y mi equipo me ayuda a llenar las lagunas.

Antes de la reunión, me pongo en contacto con este “amigo” para averiguar si me puede ayudar y suelo dirigirme a alguien que no sea el líder de la reunión, dado que es primordial que se mantenga centrado en la misma. Considerando que la atención del “amigo” es igualmente importante, utilizo esta táctica de “ayuda” con moderación para minimizar las distracciones.

Existe un gran número de herramientas de colaboración que las organizaciones utilizan, pero si su organización no dispone de ninguna, pueden utilizar una aplicación de chat como Google Chat, Skype Chat o Apple Messages.

Utilice un canal #slack para plantear preguntas

Phase2 convoca reuniones trimestrales “All-Hands”. Más de 100 personas participan en esta reunión, ya sea de manera presencial o virtual, por lo que todo el mundo puede tener problemas de comunicación. A continuación, explico la manera en que las realizamos de una manera eficaz, algo que me ayuda enormemente:

- Los oradores principales se encuentran en primera fila de la sala/cámara
- El micrófono no solo se centra en el orador principal, sino que tiene también un alcance adecuado para captar a otros oradores

Estrategias de accesibilidad para personas con sordera o hipoacusia en reuniones a distancia

- “Durante” las presentaciones, los asistentes no suelen plantear preguntas. **Por el contrario, las plantean en el canal Slack**, indicadas con el icono ? para facilitar la visibilidad.
- Posteriormente, en la sesión de preguntas y respuestas, un orador lee en voz alta las preguntas y, a continuación, se facilita la respuesta. En mi caso, lo encuentro perfecto porque puedo “visualizar” la pregunta con antelación y disponer del contexto adecuado para seguir la respuesta. Sería enormemente difícil responder preguntas si se formularan verbalmente en varias salas de conferencias y en videoconferencias individuales.

No hace falta decir que las conversaciones paralelas en este canal deben ser las mínimas, porque pueden distraer a las personas que tratan de prestar atención a los oradores.

Subtítulos

Mi amiga Tina Childress publicó un mensaje sobre las maneras de incrementar la accesibilidad a las videoconferencias mediante subtítulos. Cada vez existen más tecnologías de subtítulos automatizados, así como plataformas de videoconferencia que admiten integraciones de terceros con un profesional capacitado en la transcripción simultánea en directo. Se puede encontrar más información en su artículo: [“See Hear Communication Matters”](#)!

¿Algún otro consejo?

¿Ha encontrado útil alguna otra estrategia? ¡Compártala para que todos aprendamos mutuamente y aprovechemos las soluciones existentes para mejorarlas aún más!

Para conocer más estrategias de accesibilidad para personas con sordera e hipoacusia, visite [Connect-Hear](#).

Medium vuelve a publicar este artículo con una licencia de Creative Commons. [Lea el artículo original.](#)