

Sestanki od doma – problem ali priložnost?

Vesna Sodnik, trenerka komunikacijskih veščin in svetovalka za učinkovito komunikacijo iz podjetja Beseda

Pandemija koronavirusa in zaščitni ukrepi, za katere so se odločile vlade, so podjetnike čez noč soočili z novo realnostjo – poslovanje, kot smo ga poznali, se za nekaj tednov (ali mesecev) povsem umika, naše klasične sestanke s sodelavci, poslovnimi partnerji in strankami pa naenkrat nadomeščajo video konference.

Četudi se morda na prvi pogled zdi, da so konferenčni klici enostavnejši (in celo precej bolj praktični) kot sestanki v živo – nenazadnje lahko sestankujemo v udobju našega doma, lahko si pripravimo vse potrebne materiale, vmes lahko tudi skočimo po kavico v kuhinjo ali kaj na hitro opravimo ... – v resnici temu še zdaleč ni tako.

Če klicev ne izvajamo na primeren način (v mislih imam zlasti upoštevanje bontona, povezanega s tovrstno komunikacijo), lahko ti povzročijo precej slabe volje, neprijetnih situacij, nesporazumov in celo izgubljenega posla. Tehnične nepravilnosti, slaba priprava na sestanek, neustrezna izbira prostora, oblačil in opreme, da o nepredvidenih stvareh, ki se lahko zgodijo med sestankom, sploh ne izgubljam besed, lahko povzročijo, da je pomemben konferenčni klic prej polomija kot pa uspeh.

V času, ko so tovrstni klici za skorajda vse podjetnike edina možna oblika sestankovanja, sem za vas pripravila nekaj smernic, ki bodo izboljšale kakovost in učinkovitost vaših sestankov na daljavo.

⇒ Priprava na sestanek

Vsak sestanek se začne s kakovostnim povabilom za udeležence. Predlagam, da udeležence vedno **obvestite** o sestanku **dovolj zgodaj**, kar pomeni vsaj en delovni dan vnaprej. Razmislite o **primerni uri**, zlasti če imajo ljudje, ki bodo udeleženi na sestanku, vrtčevske ali šoloobvezne otroke, za katere morajo poskrbeti, preden se lahko udeležijo sestanka.

Poskrbite, da vsi vidijo, **kdo bo prisoten na sestanku**, sicer lahko pride do neprijetnih situacij, zlasti če kdo doda v sestanek osebo, za katero prej ni bilo dogovorjeno, da bo prisotna. Če se to zgodi, naj tisti, ki je to osebo povabil, to pojasni že na začetku sestanka in tudi pove, kaj je bil razlog za povabilo.

Udeležencem pošljite **dnevni red sestanka, predvideno trajanje in napotke**, kako želite, da se pripravijo na sestanek – morajo pripraviti kake podatke, si kaj prebrati, ...? Ne zgublajte časa s sestanki, na katerih ljudje sproti iščejo podatke – to za ostale udeležence pomeni izgubljanje časa in vsekakor na vas kot na organizatorja ne meče najlepše luči. Predlagam, da komentarje na dnevni red sprejmete že prek elektronske pošte, da z usklajevanjem splošnih pripomb ne izgubljate preveč časa na začetku sestanka.

Jasno navedite, **ali se na klicu uporablja kamera ali ne**. Predlagam, da jo uporabljajo bodisi vsi oziroma je ne uporabi nihče, le izjemoma dopuščam, da je kak udeleženec nima zaradi tehničnih omejitev (starejši računalnik). Razlog je preprost: tisti, ki uporabljajo kamero, se (če so v manjšini) počutijo nekoliko 'razgaljene'. Če kamero uporabljajo vsi, se to nelagodje zelo hitro razblini, češ 'vsii smo v isti

situaciji'. Poleg tega je dokazano **psihična povezanost z ljudmi večja, če jih tudi vidimo in ne le slišimo**, da sploh ne omenjamo boljše vizualizacije kakih podatkov, grafov ...

V svojem domu poiščite kar se da **miren prostor**, kjer boste klic opravili. To naj bo npr. soba, ki je dobro izolirana in se v njej ne slišijo šumi ter glasovi iz drugih prostorov. Pred klicem zaprite tudi vsa okna v sobi, saj boste tako odstranili tudi zvoke, ki prihajajo od zunaj. In še namig – prižgite kamero in **preverite kader**, ki ga bodo videli vaši sogovorniki. Četudi ste kot nadrejeni zelo profesionalni, vas vaši zaposleni ne bodo nikoli več videli v isti luči, če bo zadaj za vami popolnoma neurejena soba ali še kaj hujšega. Morda ideja – nekateri video konferenčni programi imajo **možnost menjave ozadja**, tako da vaš sestanek deluje profesionalno, četudi sedite na kavču ali v dekliški sobi s tapetami samorogov.

Pred sestankom se **primerno oblecite in uredite**. Ne pozabite: četudi trenutno delate od doma, boste nekoč spet stali pred ljudmi, ki vas zdajle opazujejo v razvlečenem pulloverju in s skuštranimi lasmi, ker ste pač 'malce pozno vstali'. Osebna urejenost prinaša dva velika plusa – vpliva na to, kako vas dojemajo drugi (če niste vedeli: naličene ženske po raziskavah sogovornikom delujejo bolj inteligentne 😊), spremeni pa tudi to, kako vi dojemate sebe. Ljudje, ki sestankujejo urejeni (četudi samo do pasu), nezavedno komunicirajo bolj profesionalno kot tisti, ki so v trenirki zleknjeni na kavču.

Preden začnete, pa še ključni poudarek – dogovorite se za **varstvo otrok (ali hišnih ljubljencev)**, ki bi utegnili zmotiti vaš sestanek. Izkušnje kažejo, da tablice najraje zmrznejo točno takrat, ko smo na ključni točki sestanka.

⇒ Tehnični pregled

Preden začnete s klicem, predlagam, da odpravite vse morebitne tehnične izzive:

- preverite internetno povezavo,
- preverite delovanje slušalk in mikrofona,
- preverite jakost zvoka,
- preverite delovanje kamere ter
- spoznate program, ki ga uporabljate (kako se pošlje kak dokument, kako se deli zaslon ...).

Predlagam, da med sestankom uporabite **slušalke**. Tako vas bodo ostali udeleženci bolje slišali, prav tako pa boste tudi vi bolje slišali druge. Uporaba slušalk med klicem po raziskavah vpliva na večjo osredotočenost na klic, slušalke pa tudi nekoliko omilijo šume in glasove iz ozadja.

⇒ Med klicem

Bodite točni. Če konferenčni klic gostite vi, bodite prisotni na liniji vsaj pet minut prej. Ko so prisotni vsi udeleženci, nemudoma prekinite klepet, pozdravite vse udeležence in zelo na kratko predstavite vsebino sestanka in predvideno trajanje.

Ne pozabite na pomen **primerne govornice telesa**. Precej ljudi mrko boljči v zaslon svojega računalnika, zato drugim delujejo odsotni in hladni. Poskrbite za pokončno držo – sedite na rob stola, da se zravnate. Nekoliko dvignite računalnik, da boste gledali čim bolj naravnost v zaslon (spuščena glava povzroča ne le navidezni podbradek, temveč povzroči, da delujete bolj utrujeno). Preverite tudi osvetlitev, ki naj bo primerno močna, da vas bodo sogovorniki videli, ne pa premočna, da se ne boste mrščili ali boste osvetljeni kot kak superzvezdnik na odru. Ko vaši sogovorniki govorijo, sem in tja kaj pokimajte oziroma

z govoricu telesa dajte vedeti, da pogovoru aktivno sledite. Nikar pa pretirano (in zlasti preveč vneto) ne prikimavajte, medtem ko nekdo (zlasti kak nadrejeni) govori, saj ta gesta deluje ponižno in vam znižuje avtoriteto.

Bodite pozorni na **neprofesionalne geste** – praskanje po glavi, dotikanje obraza, pačenje, zavijanje z očmi, vtikanje ročk očal v usta, igranje s kulijem ali potrkanje po mizi Ljudje se ob poslušanju pogosto nezavedno dotikamo obraza ali se igramo s kakim predmetom, kar je lahko zelo moteče za ostale, zato imejte roke pod nadzorom . Če se vam zgodi, da ob kakem govorcju ('nakladaču', 'negativcu', 'jamraču' ...) še posebej težko hranite primerno (berite: pozitivno) obrazno mimiko, naj vam zaupam odličien trik. Za toplo obrazno mimiko imejte v takih trenutkih v mislih črko 'E' – ko jo vizualiziramo in jo v mislih izgovorimo, nezavedno nekoliko dvignemo kotičke ust navzgor v rahlem nasmešku.

Če je potrebno, lahko za začetek na **kratko predstavite sebe in ostale prisotne**, pri tem pa se izogibajte pretirano osebnim informacijam, dolgozezenju ali komentarjem na sliko, ki jo vidite (na primer: 'Matjaža redko vidimo v trenirki, kot na primer danes ...').

Kot gostitelj sestanka ste dolžni poskrbeti za **moderiranje in vodenje celotnega dogodka**, razen če se ne domenite drugače. Držite se dnevnega reda. Stvari razlagajte čimbolj preprosto in izpostavite bistvo vsake točke dnevnega reda.

Poskrbite, da bo sestanek **dinamičen** – k pogovoru povabite prav vse udeležence. Udeležence **sprašujte** in jih spodbujajte, naj se s svojim mnenjem odzovejo na vsebino. Da bo šlo lažje, postavljajte direktna vprašanja točno določenim osebam, ki jih nagovorite z imeni, da je jasno, na koga se vprašanje nanaša. **Ne dopuščajte dolgih monologov posameznih udeležencev** – tako boste preprečili, da bi se udeleženci začeli dolgočasiti ali da bi odtavali z mislimi. Sestanki, kjer govori samo eden, ostali pa le poslušajo, niso učinkoviti.

Kadar ne govorite, **ugasnite zvok**.Tudi najmanjši zvok, npr. lajež sosedovega psa, je lahko za ostale udeležence zelo moteč in odvrača pozornost od trenutnega govorca.

Konferenčne klice vedno snemajte (in na to udeležence seveda tudi opozorite). Lahko se zgodi, da kdo od članov zamuja na klic oziroma ga med klicem kdo zmoti (vsi smo ljudje, zaposleni, ki imajo (majhne) otroke, pa z enim ušesom stalno prežijo, če kje kaj zaropota). Če konferenčni klic posnamemo, si zagotovimo, da nihče ničesar ni zamudil, oziroma vedno lahko preverimo, o čem smo govorili.

In ko je sestanka konec? Vedno je pametno narediti **kratek zapisnik s točkami in z nalogami**, ki ste jih dorekli na srečanju, za večjo učinkovitost in lažje sledenje pa predlagam, da poimenski seznam dogovorjenih nalog pošljete kar vsem na elektronsko pošto, v kateri so (če je to seveda v vašem primeru primerno) vidni vsi prejemniki – malenkost pozitivnega psihološkega pritiska, da bodo udeleženci sestanka čutili večjo odgovornost do nalog, h katerim so se zavezali 😊.

Tako, zdaj ste vsekakor pripravljeni na vaš naslednji video sestanek. Uspešno sestankujte, če potrebujete še kak nasvet, pa pokličite Besedo – preko video konference, seveda 😊