



Webinary, wideokonferencje i inne spotkania online są obecnie stałym elementem codziennego życia wielu z nas. Dzięki nim zdecydowanie łatwiej o nawiązywanie kontaktu, współpracę, dzielenie się wiedzą i zdobywanie nowych umiejętności.

Nie ma przy tym większego znaczenia odległość czy trudności logistyczne. Relacje nawiązywane w wirtualnym świecie coraz częściej zastępują nam również tradycyjne spotkania twarzą w twarz.

Dla wielu firm i organizacji, a z drugiej strony również pracowników czy uczniów, to znakomita szansa na dalszy rozwój. Nowoczesne platformy do komunikacji online, takie jak ClickMeeting, pozwalają przy tym na nawiązywanie wartościowych kontaktów i korzystanie z multimedialnych rozwiązań, dzięki którym codzienna praca czy zdobywanie wiedzy są zdecydowanie bardziej efektywne. Z drugiej strony ich uczestnicy wciąż napotykają na problemy i wątpliwości – te wcale nie ograniczają się do kwestii technicznych – coraz częściej, w związku z rosnącym zainteresowaniem współpracą zdalną, odnoszą się one do kwestii zachowania w trakcie webinarów, wideokonferencji i spotkań.

Choć pozornie wydaje się, że reguły savoir-vivre już dawno straciły na znaczeniu, rzeczywistość prezentuje się zupełnie inaczej. Każdy z nas oczekuje, że komunikacja będzie nie tylko wydajna, ale również przyjemna, a spotkania online pozwolą przy tym na satysfakcjonujący rozwój relacji łączących współpracowników, nauczycieli i ich uczniów czy szkoleniowców i ich słuchaczy.

Pomimo tego, że nie istnieje jednolity katalog zachowań w świecie wirtualnych wydarzeń, warto poświęcić nieco czasu na zastanowienie się nad tym, jak powinno prezentować się

spotkanie idealne: czego oczekujemy od prelegentów w trakcie webinarów albo kolegów podczas spotkań zespołu. Z drugiej strony należy również wziąć pod uwagę to, co demotywuje do działania i powoduje największe trudności. **Wypracowanie katalogu podstawowych norm etykiety oraz wdrożenie ich w życie wbrew pozorom wcale nie jest trudne**, może przy tym znacząco polepszyć codzienną komunikację i zagwarantować wyższą efektywność.

Zależy nam na tym, aby spotkania w sieci były jak najbardziej satysfakcjonujące, dlatego przygotowaliśmy ten poradnik. Wcześniej przeprowadziliśmy również ankietę, w której poprosiliśmy uczestników różnego rodzaju wydarzeń online o wskazanie sytuacji, które najbardziej przeszkadzają im w ich trakcie, a także ich przyzwyczajień i oczekiwań. Mamy nadzieję, że dzięki temu kolejne spotkania będą zdecydowanie przyjemniejsze i bardziej produktywne.

Zespół **ClickMeeting**



Po co nam savoir-vivre? Ustalamy reguły spotkań online

Spotkania biznesowe, rozmowy z klientami, zajęcia edukacyjne czy ważne egzaminy. Każdy z nas doskonale wie, z czym się wiąże, jak należy się do nich przygotować i czego oczekuje od nas rozmówca. Takie kwestie jak stosowny ubiór, punktualność czy hierarchia nie budzą więc zastrzeżeń. Obecnie większość z nich przeniosła się w znacznej mierze lub w pełni do przestrzeni wirtualnej. Choć komunikacja online towarzyszy nam od dłuższego czasu i możemy korzystać z coraz bardziej zaawansowanych narzędzi, najczęstsze wątpliwości dotyczą właśnie tego, jak zachowywać się w trakcie webinarów, wideokonferencji i spotkań. Taki stan rzeczy nie może dziwić, zwłaszcza w przypadku organizacji i osób, które w okresie pandemii musiały błyskawicznie przestawić się na współpracę zdalną, bez wcześniejszego wprowadzenia systemu dobrych praktyk wspierających komunikację online.

Wielu użytkowników zastanawia się nad tym, czy reguły savoir-vivre obowiązujące podczas tradycyjnych spotkań należy stosować w takiej samej formie również w trakcie wydarzeń online. Część wychodzi natomiast z założenia, że praca z domu rządzi się swoimi prawami i można pozwolić sobie na zdecydowanie więcej luzu.

Przede wszystkim jednak, jak wynika z naszych ankiet, większość z nas chciałaby wprowadzenia jasnych reguł dotyczących uczestnictwa w różnego typu wydarzeniach online. Przed przystąpieniem do części praktycznej warto zastanowić się więc nad tym, czym jest savoir-vivre i w jaki sposób może okazać się przydatny w trakcie wideokonferencji czy webinarów. Poznanie norm i wdrożenie ich w życie może w łatwy sposób rozwiązać

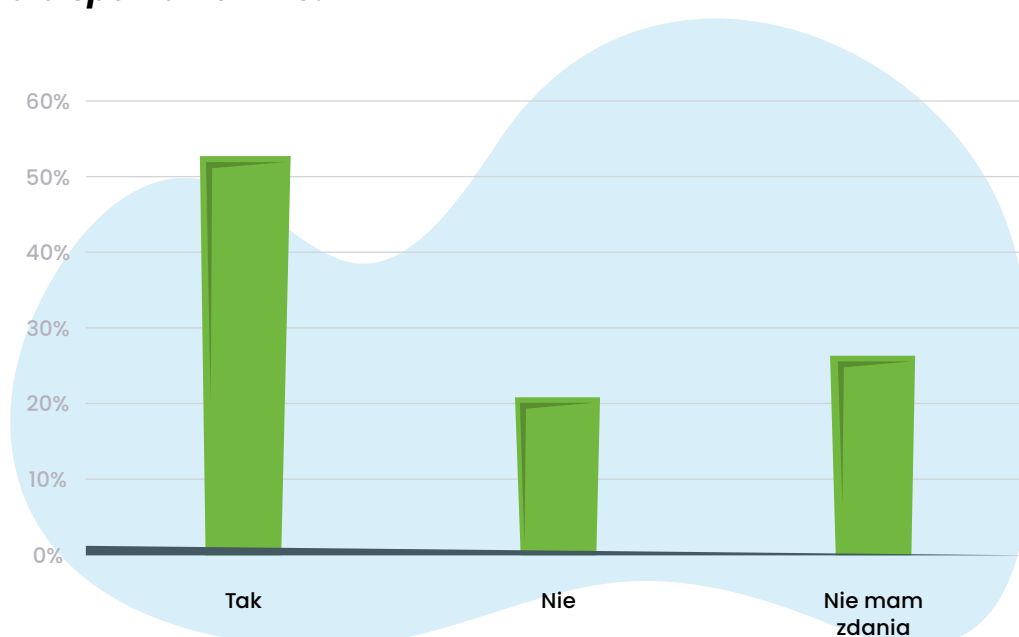
wiele kryzysowych sytuacji i wpłynąć pozytywnie na przebieg codziennych spotkań.

Oto, co możesz zyskać dzięki wdrożeniu odpowiednich reguł:

- Usprawnienie komunikacji,
- Wyższa efektywność,
- Obniżenie stresu związanego ze spotkaniami,
- Skrócenie wydarzeń,
- Ograniczenie ryzyka wystąpienia kryzysów wizerunkowych,
- Łatwiejsze planowanie,
- Wsparcie w budowaniu profesjonalnego wizerunku.

Jedno z najczęściej powielanych mylnych przekonań na temat savoir-vivre dotyczy przy tym braku elastyczności. W rzeczywistości reguły etykiety można dostosować do każdej sytuacji, także tej wirtualnej.

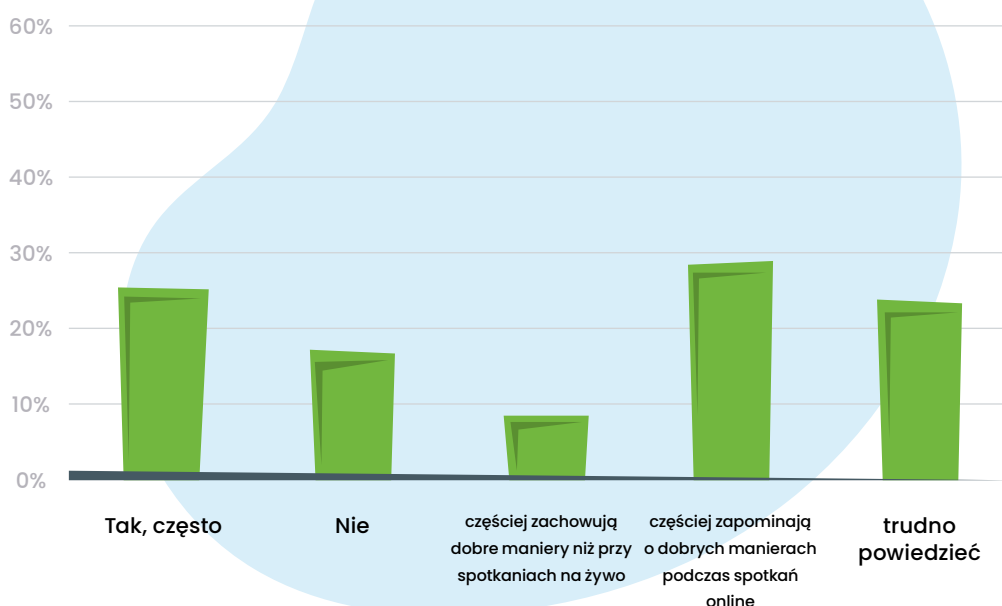
Czy chcesz, by zostały wprowadzone jasne zasady etykiety dla spotkań online?



Jak odbieramy zachowanie innych podczas spotkań online?

Wiele osób zauważa różnego typu problemy związane z zachowaniem uczestników spotkań online. Bardzo często wpływa ono na ich przebieg i utrudnia odpowiednią współpracę. Dobre maniere nie przestają jednak obowiązywać nawet w sytuacji, w której wykonujemy służbowe obowiązki, siedząc w ulubionym fotelu albo sprawując jednocześnie opiekę nad dziećmi lub czworonożnymi ulubieńcami.

Czy uważasz, że uczestnicy spotkań online zachowują tak samo dobre maniere, jak podczas spotkań na żywo?



Tak naprawdę w wielu przypadkach drobne zmiany i zdrowy rozsądek wystarczą, aby diametralnie wpłynąć na to, w jaki sposób odbierają Cię przełożeni, współpracownicy, klienci czy Twoi uczniowie. Przekłada się to natomiast w bezpośredni sposób na efektywność spotkań i ogólną satysfakcję całego zespołu.

Odnalezienie się w świecie spotkań online będzie zdecydowanie prostsze, jeśli zapoznasz się z kilkoma prostymi wskazówkami. Przygotowaliśmy dla Ciebie zestaw rad, dzięki którym uda Ci się uniknąć wielu stresujących sytuacji, poczuć się pewnie i pracować zdecydowanie wydajniej.

1. Poznaj narzędzie, na którym odbędzie się spotkanie



Skuteczna komunikacja online jest bardzo prosta. Nie byłaby jednak możliwa bez odpowiednich narzędzi oraz wiedzy dotyczącej korzystania z dostępnych funkcji. Dlatego też w przypadku wirtualnych kontaktów **tradycyjną etykietę należy uzupełnić o skrupulatne zaznajomienie się z platformą do spotkań i webinarów.**

Na co warto zwrócić uwagę?

- **Wymagania techniczne** – przed spotkaniem sprawdź, czy platforma wymaga instalacji na dysku komputera. Przekonaj się także, czy nie istnieją żadne ograniczenia, które mogłyby utrudnić Tobie i innym osobom korzystanie z niej.
- **Sposób logowania do pokoju** – zwłaszcza przed ważnymi spotkaniami czy szkoleniami warto przed dołączeniem przekonać się, jak dokładnie wygląda cała ścieżka logowania. Pozwoli to na uniknięcie potencjalnych problemów.
- **Wygląd pokoju** – poświęć również chwilę na zaznajomienie się z oknem pokoju, w którym odbędzie się rozmowa. Przeanalizuj rozmieszczenie elementów, z których będziesz korzystać.
- **Najważniejsze funkcje** – przekonaj się, jakie możliwości daje Ci oprogramowanie: czy możesz korzystać z czatu, włączać i wyłączać mikrofon w trakcie spotkania albo zgłaszać chęć zabrania głosu poprzez podniesienie ręki.

Zdobywanie wiedzy jest przy tym bardzo łatwe. Przykładowo użytkownicy ClickMeeting mogą korzystać między innymi z bazy wiedzy, w której uzyskają odpowiedzi na najważniejsze pytania, poświęconego platformie bloga oraz poradników video.

Zazwyczaj wystarczy kilka minut, aby zaznajomić się z oprogramowaniem i zaradzić wielu problemom, które mogą pojawić się w trakcie wydarzenia. To oznacza natomiast zdecydowanie mniejszy stres oraz sprawniejszą komunikację.

2. Sprawdź sprzęt przed spotkaniem

Nic nie stresuje nas tak bardzo, jak nieoczekiwane zerwanie połączenia czy nagłe utracenie obrazu lub dźwięku.

Wprawdzie nie na wszystko mamy wpływ, nie da się przewidzieć chociażby awarii Internetu, jednak można w stosunkowo prosty sposób zabezpieczyć się przed wieloma niepożądanymi scenariuszami.

→ **Zacznij od przetestowania swoich urządzeń,**

takich jak kamerka internetowa czy sprzęt audio. Kluczowe znaczenie odgrywa w tym przypadku odpowiednie oprogramowanie do spotkań. ClickMeeting udostępnia intuicyjny tester urządzeń, który pozwoli Ci w łatwy i szybki sposób przekonać się, czy jakość obrazu i dźwięku jest satysfakcjonująca, a kamera lub mikrofon działają zgodnie ze swoim przeznaczeniem.

Po pozytywnej weryfikacji możesz bez obaw przejść do okna pokoju. Sam test zajmuje zaledwie kilka chwil, jednak warto być przygotowanym na każdy scenariusz i przeprowadzić go z kilkuminutowym wyprzedzeniem. Dzięki temu zyskasz bufor czasu pozwalający np. na wymianę niedziałających słuchawek i unikniesz ryzyka spóźnienia.

3. Przygotuj się na nieoczekiwane zdarzenia



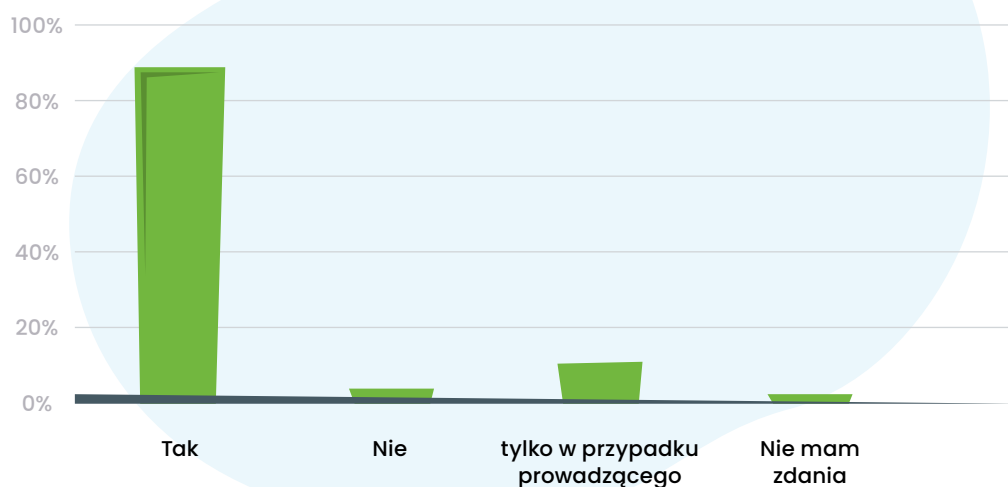
Jak wspomnieliśmy, nie wszystko da się przewidzieć. Awaria sieci może natomiast przerwać spotkanie w najmniej oczekiwanym momencie. Warto wobec tego przygotować się na nieoczekiwane problemy (nawet jeśli wydają się stosunkowo mało prawdopodobne) i np. mieć pod ręką smartfon, który w kryzysowej sytuacji posłuży jako alternatywny router. To szczególnie istotne zwłaszcza w przypadku ważnych spotkań. Dzięki temu nieobecność nie będzie trwała zbyt długo. Po powrocie do pokoju należy oczywiście przeprosić za zaistniałą sytuację.

Jeżeli borykasz się z częstą utratą zasięgu, przed spotkaniem poszukaj miejsca, w którym jakość sygnału jest najlepsza, albo zamień wi-fi na połączenie kablowe.

4. Liczy się punktualność

Podczas spotkań online również kluczową rolę odgrywa punktualność. Świadczy przede wszystkim o Twoim profesjonalizmie i pozwala na okazanie szacunku współpracownikom czy odbiorcom treści, których czas jest niezwykle cenny. Rzecz jasna spóźnienie jest jeszcze poważniejszym faux-pas w przypadku prowadzących i prelegentów.

Czy uważasz, że w trakcie spotkań online punktualność i obecność do końca wydarzenia są ważne?

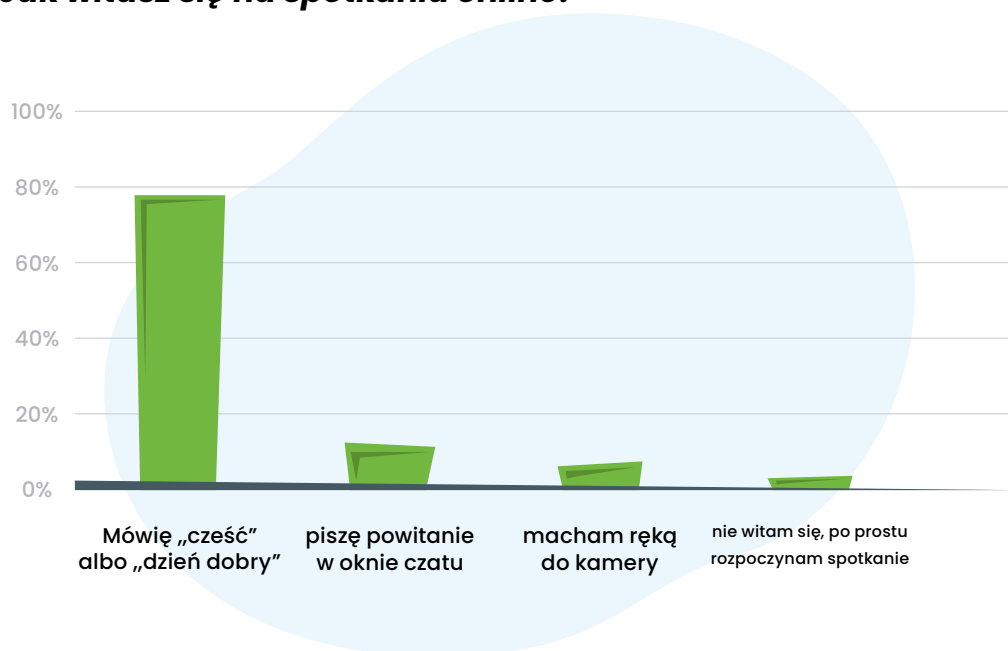


Warto wobec tego być gotowym z pewnym wyprzedzeniem, pozwalającym na komfortowe dołączenie do pokoju czy wystartowanie wydarzenia. Jeżeli uczestniczysz w rozmowie z przełożonym lub osobą, która znajduje się wyżej w hierarchii służbowej, należy natomiast spokojnie czekać na jego pojawienie się w pokoju i rozpoczęcie spotkania. Taka sama zależność występuje również w przypadku egzaminów czy rozmów kwalifikacyjnych.

5. Jak witać się podczas spotkań online?

Pewne wątpliwości dotyczą także tego, w jaki sposób należy witać się z innymi uczestnikami spotkań online. Część osób woli zostać niezauważona, inne piszą krótką wiadomość w oknie czatu lub ograniczają się do machania ręką. **Oczywiście najlepszą formą przywitania jest jednak powiedzenie "cześć" czy "dzień dobry" i nawiązanie kontaktu wzrokowego z innymi uczestnikami wydarzenia.** Jak widać, tę opcję wybiera również zdecydowana większość respondentów.

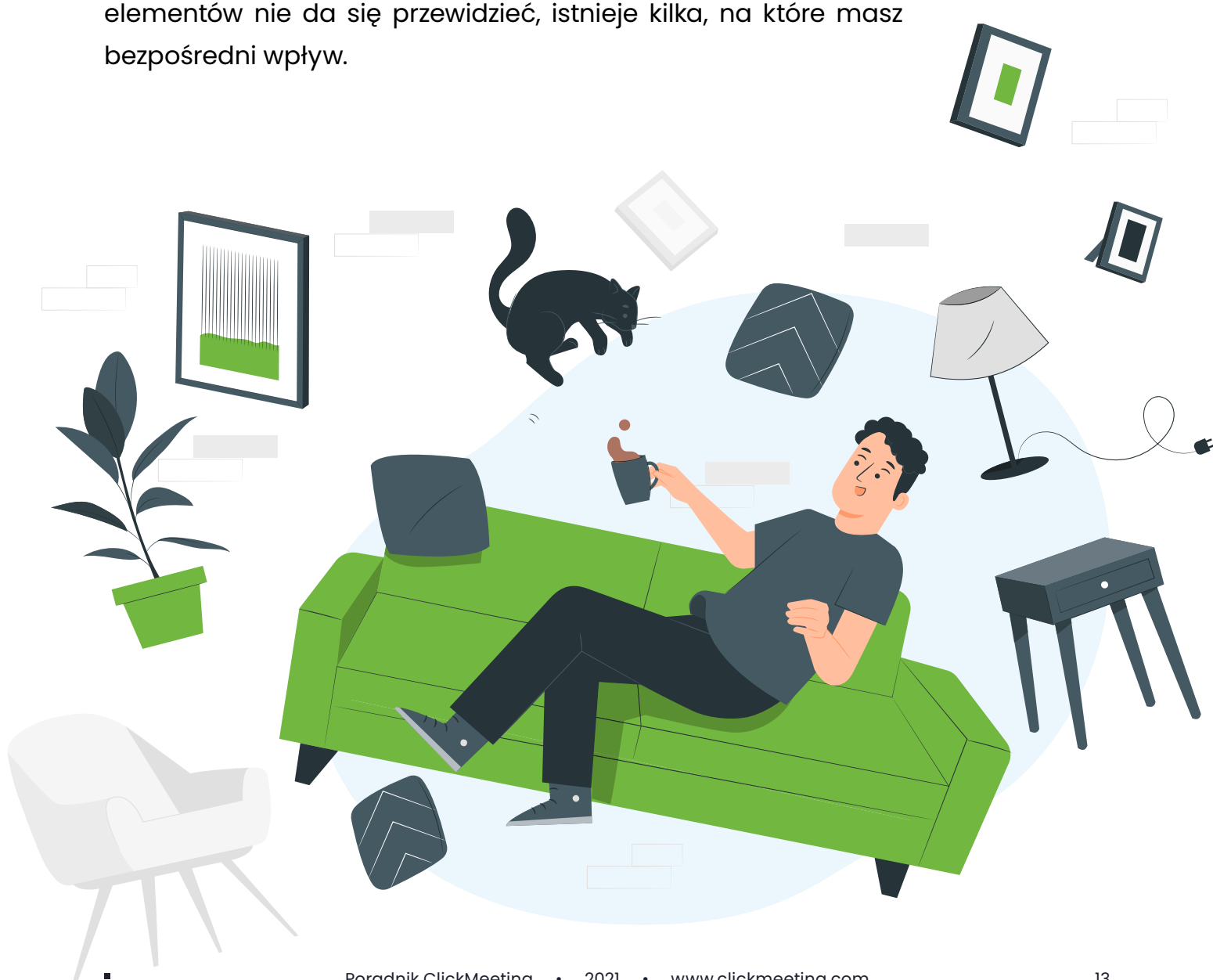
Jak witasz się na spotkaniu online?



Taka sama zależność dotyczy oczywiście również pożegnania. Bezpośrednie zwrócenie się do innych osób będzie nie tylko najbardziej kulturalne, ale pozwoli również na przeniesienie zachowań znanych z tradycyjnej rzeczywistości do świata wirtualnego.

6. Przygotuj miejsce do spotkania

Tradycyjne spotkania w biurze czy w sali wykładowej są pod tym względem zdecydowanie prostsze: nie musimy w żaden sposób martwić się o scenografię, która będzie się profesjonalnie prezentować i zapewniać pełne zaangażowanie odbiorców. W przypadku wydarzeń online to, co dzieje się za plecami osoby udostępniającej obraz, ma natomiast bardzo duże znaczenie. Siłą rzeczy to także czynnik, który świadczy o tym, w jaki sposób podchodzisz do swoich rozmówców i całej sytuacji. I choć wielu elementów nie da się przewidzieć, istnieje kilka, na które masz bezpośredni wpływ.



6.1 Co powinno znaleźć się w tle?

Webinary, wideokonferencje i inne spotkania mogą z powodzeniem zastępować tradycyjny, bezpośredni kontakt. W każdym przypadku chodzi jednak o zapewnienie optymalnej interakcji pomiędzy użytkownikami, celem powinno być więc **zapewnienie kontaktu wzrokowego**.

Bardzo często podczas spotkań online jesteśmy świadkami wydarzeń, których sami nie chcielibyśmy zaprezentować innym. Nie zawsze obowiązkowe będzie jednak organizowanie np. profesjonalnych ścianek (jeśli organizujesz dużo spotkań – zastanów się nad zakupem ścianki). Wystarczy, że zadbasz o to, aby przestrzeń Twojego mieszkania prezentowała się schludnie. Dobrym rozwiązaniem jest również zaprezentowanie się na tle gładkiej ściany.

Na co jeszcze warto zwrócić uwagę?

- **Źródła światła:** dopilnuj, aby w trakcie spotkania za Twoimi plecami nie znajdowało się intensywne źródło światła (np. silnie nasłonecznione okno). Może to znacząco wpłynąć na jakość obrazu.
- **Kontroluj obraz:** w okienku podglądu AV możesz zobaczyć, co widzą inni uczestnicy spotkania. Dzięki temu szybko wprowadzisz niezbędne korekty i zadbasz o zachowanie kontaktu wzrokowego.

6.2 Wirtualne tło

Oczywiście ciekawą alternatywą pozostaje wirtualne tło, które znajdziesz w niektórych platformach do webinarów, wideokonferencji i spotkań online. Dzięki niemu możesz w łatwy sposób ukryć to, co znajduje się za Twoimi plecami. Przy tym masz do wyboru kilka propozycji: możesz przenieść się np. do sali wykładowej, biura, umieścić swoją grafikę albo po prostu skorzystać z blurowania tła.

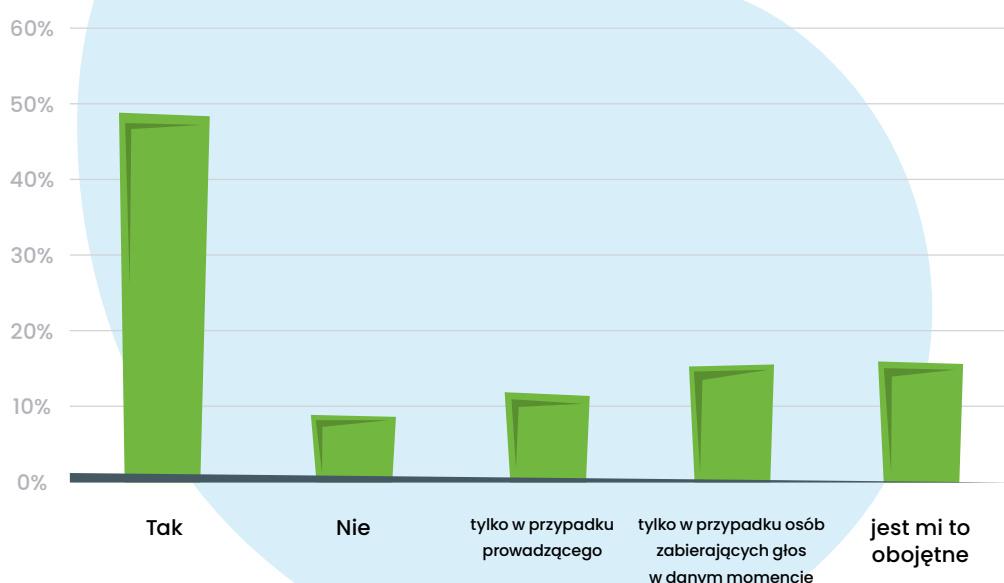
Wirtualne tło może sprawdzić się w wielu sytuacjach, zwłaszcza w przypadku luźniejszych spotkań w gronie bliskich współpracowników. Jednak warto podejść do tej opcji z pewnym umiarem. Nie w każdej sytuacji zaprezentowanie się np. w egzotycznej, wirtualnej scenerii będzie dobrze odebrane. Podczas formalnych rozmów lepiej więc albo zrezygnować z tej funkcji, albo skorzystać z blurowania. Należy też pamiętać o tym, że podczas intensywnego poruszania się wirtualne tło może się rozmywać.



7. Czy muszę włączyć kamerę?

Nowoczesne platformy do spotkań online pozwalają na wyłączenie kamery w dowolnym momencie. Wiele osób chętnie korzysta z tej funkcji i ogranicza się wyłącznie do zabierania głosu. Wprawdzie to najskuteczniejszy sposób na ukrycie bałaganu czy nieodpowiedniego stroju przed współpracownikami, uczniami czy przełożonymi, jednak z drugiej strony jest to również naruszenie etykiety. **Jeżeli umawiasz się na wideokonferencję, konieczne staje się udostępnianie zarówno dźwięku, jak i obrazu.** W ten sposób okazujesz szacunek swoim rozmówcom i dbasz o relacje, które często cierpią ze względu na brak możliwości nawiązywania standardowych kontaktów. Jak widać, podobnego zdania się również uczestnicy przeprowadzonej przez nas ankiety:

Czy uważasz, że włączenie kamery na spotkaniu online jest oznaką szacunku wobec pozostałych uczestników?



8. Dress code w trakcie spotkań online



W świecie spotkań online nic nie wzbudza takich emocji jak ubiór uczestników. O ile większość z nas doskonale wie, jak należy ubrać się np. na oficjalne spotkanie z klientem w siedzibie firmy czy egzamin odbywający się w uczelni lub w szkole, domowa atmosfera często rozleniwia. Z drugiej strony zbyt formalny strój również nie zawsze sprzyja nawiązaniu kontaktu online. W związku z tym zdecydowanie łatwiej o popełnienie faux-pas.

Jak ubrać się na spotkanie online? **Do tej kwestii należy podejść ze zdrowym rozsądkiem.**

W zdecydowanej większości przypadków w zupełności wystarczy więc standardowy zestaw wypranych, wyprasowanych i zadbanych ubrań. Jeżeli uczestniczysz w ważnym spotkaniu np. z klientem czy przełożonym, warto założyć natomiast koszulę. Noszenie marynarki w domu, zwłaszcza latem, jest przy tym nienaturalne i nie zawsze sprawdzi się w wirtualnej rzeczywistości.

Oczywiście wiele zależy też od środowiska, w którym się obracasz. Standardowo więcej wymagamy od ubioru prelegentów w trakcie webinarów. Z drugiej strony, jeżeli spotkanie odbywa się w luźnej i przyjaznej atmosferze, również oni mogą występować w mniej oficjalnych zestawach.

8.1 Czy makijaż jest obowiązkowy?

Zdecydowanie więcej dylematów pojawia się w przypadku kobiet. Noszenie makijażu, co oczywiste, nie jest obowiązkowe: dotyczy to zarówno tradycyjnych spotkań, jak i tych online. Jeżeli chcesz, możesz więc zrobić lekki, biznesowy makijaż, jednak nie ma takiego obowiązku. Profesjonalny wizerunek wymaga po prostu schludności. W przypadku zarówno pań, jak i panów należy wobec tego zadbać o fryzurę (włosy w nieładzie również świadczą o braku profesjonalizmu). Po raz kolejny wyczuć chwilę i zdrowy rozsądek są najlepszymi doradcami.

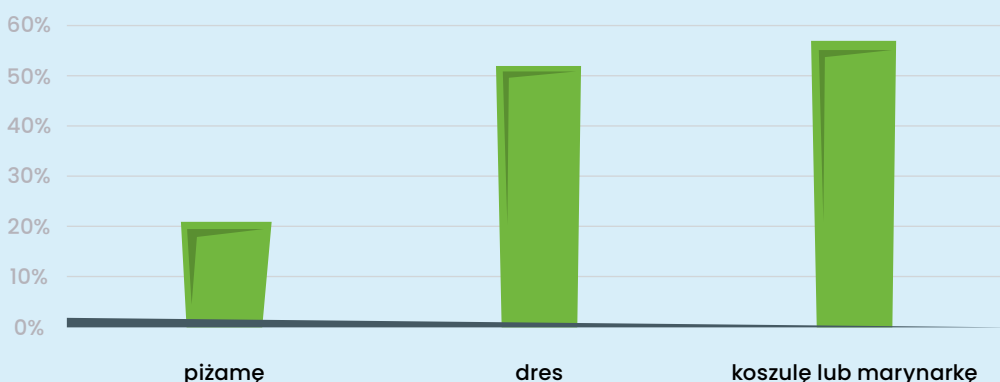
8.2 Traktuj swoich uczestników jak gości

Uczestnicząc w spotkaniu online z domu, warto traktować swoich współpracowników czy uczestników webinarów tak, jak gości, których zamierzasz przyjąć. W takiej sytuacji posprzątanie mieszkania i schludny ubiór są przecież standardem. Jednocześnie w przypadku osób, które dobrze znamy, możemy pozwolić sobie na nieco więcej (oczywiście z wyczuciem smaku!), podczas bardziej formalnych wizyt jesteśmy natomiast zobligowani do zachowania większego dystansu. Warto po prostu zastanowić się nad kilkoma podstawowymi kwestiami:

- Kim są Twoi odbiorcy?
- Jak dobrze ich znasz?
- Czego oczekują od Ciebie i spotkania?
- Czy sytuacja jest formalna?
- Jakie normy przewidziano w Twojej organizacji czy branży?
- Czego oczekujesz od prelegentów i uczestników w trakcie spotkań tego typu?

Dostosowanie ubioru, przestrzeni wokół Ciebie i zachowania do konkretnej sytuacji nie jest trudne. **Do każdego scenariusza należy przy tym podchodzić ze zdrowym rozsądkiem i umiarem.** Ostatecznie nieco większa doza profesjonalizmu będzie z pewnością lepsza od przekroczenia granic nieakceptowanych przez współpracowników czy uczestników wydarzenia.

Czy w ciągu ostatniego miesiąca zdarzyło Ci się choć raz ubrać się w:



8.3 Niekompletny strój



W sieci sporą popularnością cieszą się memy, na których osoba pracująca zdalnie jest ubrana w elegancką koszulę czy marynarkę, a tak formalny strój łączy z wygodnymi szortami czy spodniami dresowymi. Pozornie w takiej sytuacji nie ma niczego złego: w końcu uczestnicy wydarzenia czy współpracownicy nie są w stanie zobaczyć tego, co znajduje się poza kadrem. Z jednej strony zapewniamy sobie więc wygodę, z drugiej – dbamy o profesjonalny wizerunek.

Z pewnością nie jest to jednak najlepszy pomysł. Łatwo wyobrazić sobie w końcu sytuację, w której konieczne będzie nagłe podniesienie się z fotela. To z kolei oznacza zdekonspirowanie całego planu i bez wątpienia zostanie odebrane jako poważne faux-pas. Warto więc zawsze ubierać się w przemyślany i spójny sposób.

9. Problemy w trakcie spotkania

Nie da się ukryć: różnego typu zakłócenia wirtualnych spotkań są dla wielu osób stałym elementem codzienności. Nie mamy tu jednak na myśli problemów technicznych, które, co pokazaliśmy, w większości przypadków uda się łatwo rozwiązać.

Zdecydowanie częściej są one związane z tym, co dzieje się wokół uczestnika spotkania. Lista potencjalnych kryzysowych scenariuszy jest przy tym bardzo długa. Część z nich da się z łatwością przewidzieć (i dzięki temu albo ich uniknąć, albo dobrze przygotować się na ich wystąpienie), na część niestety nie mamy wpływu.

Z pewnością jako uczestnik czy prelegent spotkałeś się z sytuacją, w której ktoś nagle zrywał się, aby otworzyć drzwi kurierowi, jechał na obiad albo zapomniał o wyciszeniu mikrofonu, przez co wszyscy mogli usłyszeć fragment prywatnej rozmowy. Oczywiście łatwo dojść do wniosku, że tego typu sytuacje zaburzają współpracę i są nie tylko nietaktowne, ale wpływają również negatywnie na efektywność spotkań czy szkoleń.

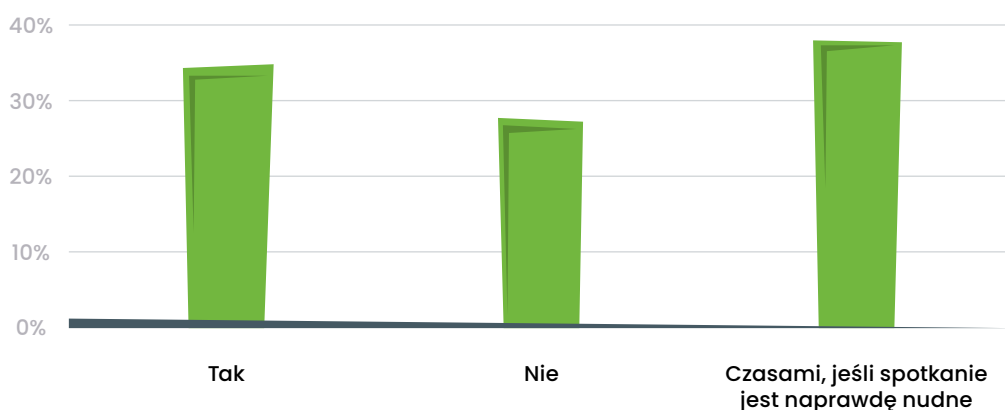
Przygotowaliśmy zestawienie kilku powszechnych scenariuszy. Jeszcze przed dołączeniem do wydarzenia warto zastanowić się, jak można im zaradzić, i w porę podjąć określone środki.

9.1 Domowe obowiązki

Praca zdalna pozwala na zdecydowanie łatwiejsze łączenie życia prywatnego i zawodowego. Niestety nie każdy umie je od siebie oddzielać. Podczas spotkań online zdarza się, że ich uczestnicy np. rozwieszają pranie, opróżniają zmywarkę czy sprzątają. Te czynności same w sobie nie tylko wiążą się z hałasem, który rozprasza innych uczestników, ale są również oznaką braku szacunku wobec rozmówców.

W trakcie spotkania online należy skupić się wyłącznie na nim i jego uczestnikach. Warto po prostu rozplanować swój dzień w taki sposób, aby obowiązki domowe nie kolidowały z tymi służbowymi. Standardowe godziny pracy, zdefiniowane chociażby w umowie łączącej pracownika z pracodawcą czy w innych ustaleniach, określają również Twoją dostępność dla przełożonego i współpracowników. W tym czasie to sprawy służbowe powinny mieć priorytet nad prywatnymi.

Czy zdarza Ci się w trakcie spotkań online zajmować innymi rzeczami, np. jedzeniem, gotowaniem, sprzątaniem, odpisywaniem na maile, przeglądaniem mediów społecznościowych?



Rzecz jasna czynności, na których skupiamy się w trakcie spotkań, wcale nie ograniczają się wyłącznie do obowiązków domowych. Często załatwiamy wówczas inne sprawy (w tym te powiązane z wykonywaną pracą), przeglądamy Internet lub odwiedzamy media społecznościowe. Oczywiście w takich przypadkach również podejście etykiety jest jednoznaczne: należy skupić się na spotkaniu i jego uczestnikach, inne zajęcia powinny natomiast poczekać na jego zakończenie.

9.2 Odbiór przesyłki w trakcie spotkania

Kolejna sytuacja, z którą mamy często do czynienia w trakcie spotkań online, dotyczy wizyty kuriera. Praca zdalna pozwala na zdecydowanie prostsze robienie zakupów w sieci: nie musimy już prosić o odbiór przesyłki np. sąsiada lub zamawiać jej do siedziby firmy, co może wiązać się z różnego typu komplikacjami (i nie przez każdą organizację jest mile widziane).

Niestety często zdarza się, że **kurier dzwoni w najmniej odpowiednim momencie**, a więc podczas spotkania. Co zrobić w takiej sytuacji?

- Najlepszym rozwiązaniem jest **ustalenie z kurierem takiej godziny odbioru przesyłki, aby nie kolidowało to z zaplanowanymi spotkaniami**.
- Warto pomyśleć również o **alternatywnym miejscu doręczenia**: np. paczkomacie czy punkcie, w którym można odebrać paczkę samodzielnie w dowolnych godzinach.
- Jeżeli wizyty kuriera nie uda się uniknąć w trakcie spotkania, warto **poinformować o tym fakcie innych uczestników**.

Oczywiście wiele zależy od rangi spotkania. W przypadku standardowych spotkań zespołu w większości przypadków wizyta kuriera nie będzie wzbudzać większych kontrowersji (o ile taka sytuacja nie zdarza się nagminnie).

Jeżeli będzie to jednak formalne spotkanie albo prowadzisz webinar, po prostu nie planuj w tym czasie odbioru przesyłki. Na wszelki wypadek warto pamiętać również o tym, że dźwięk domofonu potrafi wprowadzić sporo chaosu do spotkania online. Aby uniknąć problemów, po prostu go wycisz.



9.3 Jedzenie i picie

Kolejnym stałym elementem wielu spotkań jest spożywanie w ich trakcie posiłków i napojów. Łatwo dojść do wniosku, że jest to po prostu niekulturalne. Poza tym najzwyczajniej w świecie rozkojarza innych uczestników i utrudnia im skupienie na prezentowanym materiale.

Oczywiście niemal wszyscy doskonale zdają sobie sprawę z tej niestosowności. Dlatego też często zdarza się, że uczestnicy próbują ukryć się, wyłączając na czas jedzenia kamerkę. Takie zachowanie również nie jest jednak dopuszczalne. Przede wszystkim, co już omówiliśmy, udostępnianie obrazu w trakcie wideokonferencji jest jedną z podstawowych norm, świadczących o profesjonalizmie i usprawniających współpracę. Poza tym w takiej sytuacji również wyjątkowo łatwo o demaskację. Nagłe „wywołanie do tablicy” albo prośba o zabranie głosu będą jeszcze bardziej niekomfortowe. Jedzenie ukradkiem jest przy tym nie tylko nieeleganckie, ale również niezdrowe. Lepiej wobec tego zaplanować posiłek w taki sposób, aby nie kolidował ze spotkaniami.

Oczywiście picie np. wody, kawy czy herbaty w trakcie różnego typu spotkań jest jak najbardziej dopuszczalne i zrozumiałe. Warto podejść jednak do tej kwestii rozsądnie: wybieraj momenty, kiedy nie zabierasz głosu, i pamiętaj o wyciszeniu mikrofonu, aby nie rozpraszać innych osób.

Powyższe reguły odnoszą się oczywiście do spotkań online i osób prowadzących webinary. Uczestnicy, którzy tylko obserwują prezentację i przysłuchują się jej, mogą bez żadnych przeszkód spożywać posiłek.

10. Niespodziewane sytuacje



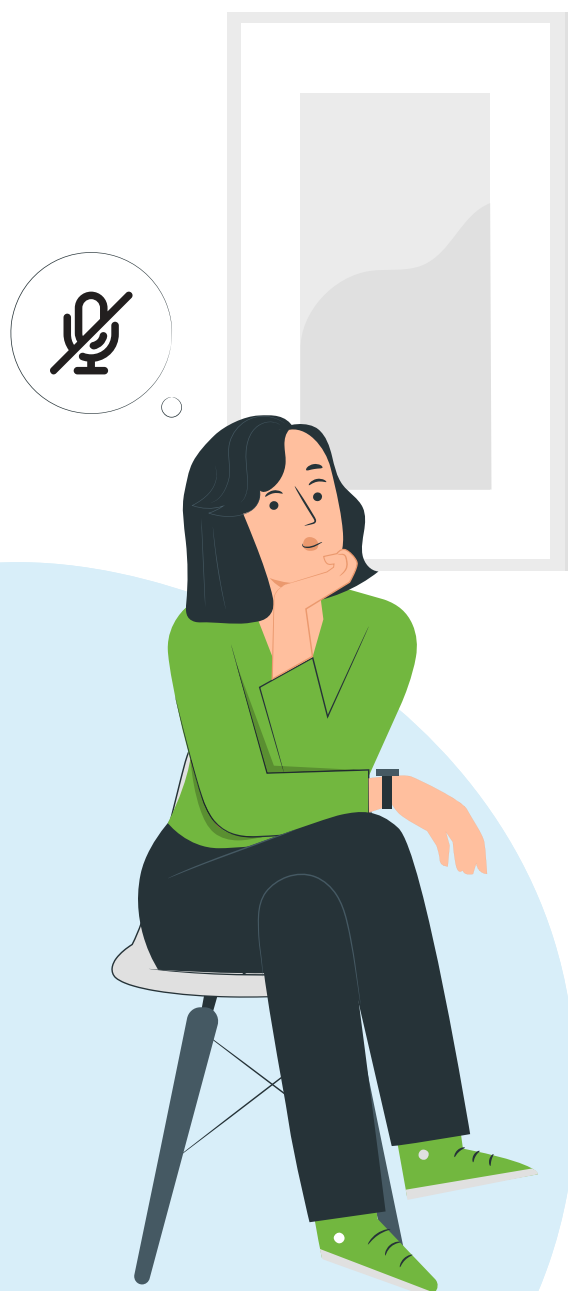
W trakcie spotkań online nie wszystko da się przewidzieć. Uczestnicy muszą zdawać sobie z tego faktu sprawę i podchodzić do nagłych wypadków z wyrozumiałością.

Jeżeli więc np. Twoje dziecko lub czworonożny przyjaciel nagle zakłóca wydarzenie, przeproś inne osoby i poproś o nieco czasu na ich uspokojenie. Podobną zasadę zastosuj w razie niezapowiedzianego pukania do drzwi, kiedy nikt inny nie może ich otworzyć.

10.1 Wyciszenie mikrofonu

Nic nie rozprasza tak bardzo, jak pochodzące z tła dźwięki, które nagle rozlegają się w słuchawkach wszystkich uczestników. Przejeżdżające za oknem samochody, gwar dobiegający z innych pomieszczeń, a nawet pozornie niezbyt głośny szum potrafią zaburzyć pracę i utrudnić skupienie na kwestiach merytorycznych.

Na szczęście istnieje bardzo prosty sposób na uniknięcie wielu problemów tego typu: **wystarczy, że wyciszysz mikrofon w czasie, kiedy nie zabierasz głosu.** Większość zaawansowanych platform, takich jak ClickMeeting, pozwala na sprawne włączanie i wyłączenie dźwięku. Nie musisz obawiać się o to, że zostanie to negatywnie odebrane przez Twoich współpracowników: każdy doskonale zdaje sobie sprawę z tego, że dzięki temu można łatwo zapanować nad chaosem. Warto więc regularnie korzystać z tej opcji.

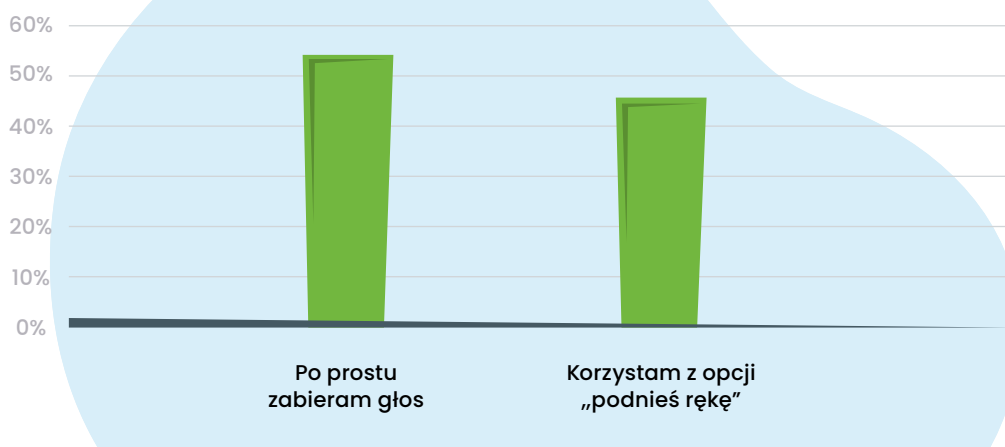


10.2 Zabieranie głosu i zgłaszanie problemów

Aktywne uczestnictwo w spotkaniu wymaga zabierania głosu w dyskusji (może być to także jeden z ważnych elementów webinaru). Z drugiej strony z doświadczenia doskonale wiemy, że może towarzyszyć temu pewien chaos, zwłaszcza w chwilach, kiedy kilka osób zaczyna mówić jednocześnie. Nic w tym dziwnego: takie sytuacje zdarzają się przecież niezwykle często również podczas standardowych spotkań w większym gronie. Niemal każdemu zdarzyło się kiedyś rozpocząć wypowiedź w tym samym momencie, co inna osoba. To nie tylko utrudnia konstruktywną pracę, ale jest także niekomfortowe.

Platformy do spotkań online pozwalają jednak na łatwe rozwiązanie tego problemu. Odpowiednie moderowanie dyskusji może być w świecie wirtualnym zdecydowanie prostsze. **Wystarczy, że skorzystasz z opcji podniesienia ręki, kiedy chcesz zabrać głos.** Dzięki temu zapanowanie nad chaosem jest możliwe, a osoba, która np. prowadzi spotkanie, wie, kto chciałby się wypowiedzieć. Warto korzystać także z innych elementów usprawniających komunikację, takich jak live emoji. Dzięki multimedialnym ikonkom będziesz w stanie m.in. zgłosić chęć zabrania głosu, poprzeć dany pomysł czy zasygnalizować problem. Jak widzisz, wiele kwestii uda się poruszyć bez zakłócania przebiegu spotkania i angażowania wszystkich uczestników.

Czy w trakcie spotkań online korzystasz z opcji „podnieś rękę”, czy po prostu zabierasz głos?



Sprawdź naszą checklistę i miej pod kontrolą każde spotkanie online

Przed spotkaniem

- Poznaj platformę do spotkań online, w tym wymagania techniczne, wygląd pokoju, dostępne funkcje.
- Sprawdź sprawność kamery i mikrofonu. Wykonaj test urządzeń.
- Ubierz się stosownie do sytuacji.
- Przygotuj odpowiednie miejsce – zwróć uwagę na jakość połączenia, ciszę i komfort. Wybierz estetyczne i nierozpraszkające tło.
- Zaloguj się z pewnym wyprzedzeniem, aby punktualnie rozpocząć spotkanie.

W trakcie spotkania

- Włącz kamerę, jeżeli bierzesz udział w wideokonferencji.
- Przywitaj się z innymi uczestnikami. Pamiętaj także o pożegnaniu po zakończeniu wydarzenia.
- Skup się na spotkaniu – odłóż na później np. domowe obowiązki czy posiłek.
- Utrzymuj kontakt wzrokowy z innymi uczestnikami.
- Zgłaszaj chęć zabrania głosu poprzez podniesienie ręki. W trakcie wypowiedzi innych osób wycisz mikrofon.

Życzymy przyjemnych i efektywnych spotkań online!
Zespół **ClickMeeting**

* Ankieta została przeprowadzona przez ClickMeeting w czerwcu 2021 roku na próbie 405 uczestników wydarzeń online.

