

Lighthouse
C.A.R.E.S.
prezentuje



Jak efektywnie komunikować się zdalnie w różnych sytuacjach

Jeszcze niedawno tzw. home office był w wybranych firmach przywilejem, z którego można było skorzystać raz tygodniu. Rozprzestrzeniająca się pandemia Covid 19 zmusiła wiele firm do przestawienia się na pracę zdalną, a pracowników do zaaranżowania biura w domu. Większość z nas ma już za sobą pierwszy miesiąc w pracy zdalnej.

Zaczynamy się z nią oswajać, może nawet do niej przyzwyczajać. Każdy wyciągnął wnioski, jak taką pracę z domu układać, na co zwrócić uwagę, aby pracowało się lepiej. Bliższe są nam także narzędzia pracy zdalnej, programy z których korzystamy przy video konferencjach. Co te kilka tygodni pokazało i o co warto zadbać?



Komunikuj się przede wszystkim bezpiecznie

Konferencja, status, wystąpienia publiczne. Internet oferuje nam setki możliwości, ale równocześnie generuje szereg cyber zagrożeń, które warto mieć na uwadze szykując się do ekspansji do wirtualnego świata. Te wszystkie rodzaje spotkań możemy zorganizować w domu za pomocą narzędzi internetowych. Jak jednak nie dopuścić do sytuacji, aby niepowołane osoby dołączyły do spotkania online? Co zrobić, aby każdy czuł się bezpiecznie podczas rozmów internetowych? Istnieje szereg zabezpieczeń, które to umożliwią.

Od czego zacząć?

- Rozważ opcję skorzystania z płatnej wersji platformy do spotkań online (w zależności od Twoich potrzeb).
- Część komunikatorów daje możliwość szyfrowania spotkania end-to-end (określanego też jako E2EE albo "punkt-punkt"). Najczęściej opcja ta znajduje się w ustawieniach. Zwróć na to uwagę, jeśli szczególnie zależy Ci na poufności.
- Zwróć uwagę na zabezpieczenie dostępu - unikatowe hasła i kody dostępu do wideokonferencji ograniczą pojawienie się niepowołanych osób.
- W krytycznej sytuacji (której chcemy uniknąć), nie wahaj się wyciszyć lub zakończyć spotkania online. Warto posiadać program antywirusowy, mieć włączoną zaporę sieciową.

Bezpieczeństwo podczas spotkania

- Korzystając z popularnych narzędzi jak m.in. Microsoft Teams możesz zdecydować, kto spoza Twojej organizacji może dołączyć do spotkania bezpośrednio, a kto musi poczekać na akceptację. Organizatorzy mogą również usunąć uczestnika w trakcie spotkania, wyznaczyć role: prezenterów i uczestników.

- Wyznaczanie roli prezentera i uczestnika jest istotnym elementem. Jeśli o to nie zadamy, uczestnicy będą mogli prezentować treści w trakcie spotkania.
- Organizując spotkanie nie musimy martwić się o zgodę uczestników na nagrywanie. Każdemu nagraniu spotkania towarzyszy powiadomienie uczestników, że odbywa się nagranie. Powiadomienie powinno odsyłać do polityki prywatności. Pamiętaj, że jako organizator spotkania kontrolujesz, którzy uczestnicy spotkania mogą nagrywać. Dostęp do nagrań jest ograniczony tylko do uczestników spotkania.
- Ty kontrolujesz i moderujesz swoje spotkanie online. Ważne jest moderowanie konwersacji na kanale i akceptowanie zapytań jeśli nie znasz dobrze grupy z którą się spotykasz online.

O czym musisz pamiętać!

- Twoje spotkanie powinno mieć ustalone hasło. Nie podawaj go w kanałach publicznych.
- Wyłącz opcję dołączenia do spotkania przed gospodarzem oraz opcję udostępniania ekranu przez uczestników bez zgody gospodarza.
- Przygotowując spotkanie wyłącz domyślnie dźwięk i obraz uczestników. Udzielaj zgody na transmisję audio i wideo tylko zweryfikowanym uczestnikom.
- W przypadku większej liczby uczestników rozważ wyznaczenie wśród nich współgospodarza (Co-Host). Pomoże ci w zarządzaniu spotkaniem, weryfikowaniem listy uczestników czy blokowaniem potencjalnych wichrzycieli.
- Po rozpoczęciu spotkania, zablokuj je. Wyłącz również możliwość ponownego dołączenia zablokowanym uczestnikom.



Jak przygotować się do spotkania wideo?

Przygotuj przestrzeń, z której będziesz się łączyć i ustaw tło, które będziesz miał za plecami.

Dobrze jest wybrać przestrzeń, w której tło jest neutralne np. ściana. Można też skorzystać z opcji rozmycia obrazu w tle. Ważne, aby nie rozpraszało ono uwagi osób, z którymi się łączysz. Dobrze jest usiąść przodem do źródła światła np. okna. Jeśli ustawimy się na jego tle, w słoneczny dzień będziemy niewidoczni dla odbiorców. Spróbuj zrobić próbę ustawienia - włącz program, z którego korzystasz, aby ustawić odpowiednie tło i zobaczyć, jak ludzie będą Cię widzieli. W większości programów jest to możliwe bez połączenia; na pewno spokojnie sprawdzisz to w Zoom, czy Skype.

Upředź rodzinę, że masz spotkanie wideo i tak zorganizuj plan dnia, aby żaden z domowników nie zakłócił spotkania.

Praca z domu, kiedy dom jest pełen ludzi, może być trudna, zwłaszcza, kiedy potrzebujemy czasu, w którym nikt i nic nie zakłóci spotkania. Warto zadbać wcześniej, ustalając plan dnia i kluczowe dla nas punkty w pracy, prosząc domowników, aby w tym czasie szczególnie zadbali o ciszę.

Jak nas widać, tak nas odbierają.

Praca w domu potrafi rozleniwiać jeśli chodzi o ubiór, często dla wygody zakładamy t-shirt, bluzę, dresy. Kiedy jednak mamy wideo spotkanie, nawet wewnętrzne z zespołem, warto zadbać o swój wygląd. Wbrew pozorom taki mały zabieg, jak ubranie koszuli, marynarki, sukienki, pozwoli nam poczuć atmosferę pracy. Jeśli zaś jesteś liderem zespołu przez swój ubiór możesz także zmotywować zespół i wyrazić szacunek do innych uczestników spotkania.

Rozpoczynając spotkanie sprawdź, czy wszyscy się dobrze słyszą i widzimy.

Podczas spotkań stacjonarnych zawsze dajemy sobie czas, aby każdy spokojnie usiadł, przygotował się do spotkania. Podobnie jest na spotkaniach wirtualnych, ale tutaj warto upewnić się, czy dobrze wszystkich widać i słycać. Pamiętaj, aby przed wirtualnym spotkaniem wyłączyć inne komunikatory i urządzenia, których dźwięk może rozpraszać. W zależności od rodzaju połączenia czasami lepiej będzie słycać nas przez słuchawki, na wszelki wypadek zatem miej je pod ręką, albo sprawdź wcześniej jakość dźwięku.

Patrz w kamerę, skup się na spotkaniu, nie oceniaj siebie.

Połączenia wideo często bywają dla nas trudne, bo nie lubimy na siebie patrzeć w kamerze, a zazwyczaj mamy podgląd na siebie we wszystkich zdalnych narzędziach. Często w trakcie połączenia mimochodem oceniamy, jak wypadamy, analizujemy wygląd, gesty itp. To nie pomaga prowadzić spotkania, dlatego lepiej skupić się na tym, co mówimy i gdzie patrzymy. Mówienie do kamery jest trudne, ale dobrze jest patrzeć wprost w kamerkę, wtedy daje to wrażenie uczestnikom spotkania, jakbyś utrzymywał z nimi kontakt wzrokowy, a Tobie pozwala skupić się na spotkaniu, nie na sobie.



Jak przygotować się do spotkania audio?

Skup się na spotkaniu, nie rób w trakcie czegoś innego.

Bardzo często w trakcie spotkania audio robimy jeszcze kilka innych rzeczy, czy to odpisujemy na maila, czy robimy herbatę, czy sprawdzamy, co tam na Facebooku. W efekcie nasza uwaga jest rozproszona i nie jesteśmy skoncentrowani na tym, co dzieje się na spotkaniu. Warto zatem podejść do spotkania audio, jak do spotkania, które mielibyśmy normalnie w firmie. Czy w jego trakcie również sprawdzalibyśmy Facebooka?

Mów wyraźnie.

W przypadku spotkań audio tylko się słyszymy, warto zatem zadbać o to, aby mówić wyraźnie. Jeśli normalnie mówisz dość szybko, teraz zwolnij, po to, aby każdy zrozumiał, co mówisz, szczególnie, że jakość połączenia może być różna. Ponadto, kiedy mówimy szybko możemy urywać końcówki, czy pewne głoski mogą się zacierać i łatwo o niezrozumienie, tego, co chcieliśmy przekazać. Napij się przed spotkaniem, żeby nawilżyć struny głosowe i by nie zasychało Ci w gardle.

Upewnij się, że wszyscy zaproszeni są na spotkaniu.

W przypadku telekonferencji, w których bierze udział kilka osób, warto upewnić się, że wszyscy dołączyli, przecież się nie widzicie, tylko słyszycie. Listę obecności warto sprawdzić również, żeby upewnić się, czy wszyscy mają dobre połączenie.

Moderuj spotkanie.

Bardzo ważne przy spotkaniach audio będzie moderowanie spotkania, tak aby każdy z uczestników mógł swobodnie się wypowiedzieć i aby się wzajemnie nie przekrzykiwać. Dobrze jest wcześniej przedstawić agendę spotkania i zasady dyskusji. Jeśli jesteśmy w gronie, które nie rozpoznaje swoich głosów dobrą praktyką jest, aby osoba, która zabiera głos mówiła swoje imię, tak aby uczestnicy wiedzieli, kto się wypowiada. Przy gorących dyskusjach, ważne będzie, aby gospodarz spotkania odpowiednio rozdzielał głos pomiędzy uczestników, tak aby każdy mógł się wypowiedzieć.

Poproś o wyciszenie mikrofonu przez osoby, które nie zabierają głosu.

W trakcie spotkań audio, nasze ucho jest bardzo wyculone na różne dźwięki. Warto zatem dla komfortu osób, które zabierają głos, poprosić pozostałych uczestników o wyciszenie połączenia, tak aby dźwięki tła nie zakłócały przebiegu spotkania



Zdalny status z zespołem

Bardzo ważne w pracy zdalnej są regularne spotkania statusowe z zespołem. Oprócz funkcji organizującej pracę zdalną, mają one dziś jeszcze wymiar motywacyjny i społeczny. Są dla pracowników namiastką spotkań, które odbywały się w biurze, gdzie możemy się wszyscy zobaczyć i usłyszeć. Dla szefów są narzędziem do motywacji zespołu do działania.

Postaw na wideo.

Jeśli dotychczas z zespołem przeprowadzałeś regularne telekonferencje, to warto zastąpić je połączeniem wideo. Chociażby dlatego, aby po długim czasie się zobaczyć. Wideo ma jeszcze jedną dobrą funkcję zmusza osoby, które nie mogą ułożyć swojego harmonogramu dnia w domu, do lepszej organizacji i ubrania się do pracy.

Daj się wypowiedzieć, wysłuchaj.

Statusy to dobry moment, aby zobaczyć jakie nastroje ma załoga, kto ma cięższy okres, kto tryska energią, kto popada w marazm pracy zdalnej. Jednak, aby to dostrzec jako szef zapytaj, co słyhać, nie tylko na projektach, ale w ogóle i po prostu słuchaj.

Zadbaj o regularność i ramy czasowe.

Bardzo ważna w organizacji pracy zdalnej jest regularność spotkań statusowych i ustalenie, ile taki status ma trwać. Regularność zapewnia ludziom pewną rutynę, która jest potrzebna, aby ułożyć sobie plan pracy. Określenie natomiast, ile spotkanie trwa da jasny sygnał uczestnikom, jakie informacje przygotować, nad czym zatrzymać się dłużej etc.

Podsumuj spotkanie i daj zastrzyk energii do działania.

Podsumuj spotkanie, a materiały podsumowujące udostępnij wszystkim uczestnikom telekonferencji. W zależności od tego, w jakim stanie emocjonalnym jest nasz zespół, z jakimi wyzwaniami musi się mierzyć, kończąc status, czasami warto dodać kilka słów od siebie, które byłyby wsparciem dla zespołu, czy motywacją do działania.



Wywiad online / Zdalna konferencja

Wywiad online

Ustal, na jakim komunikatorze odbędzie się wywiad i czy godzina, na którą umawiasz się z dziennikarzem, to czas, w którym od razu wejdziecie na antenę, czy zadzwoni do Ciebie kilka minut przed wejściem, aby sprawdzić połączenie.

Bądź gotowy na kilka minut przed wyznaczoną godziną wywiadu z dziennikarzem. Przygotuj wcześniej komputer, ustaw odpowiednie tło, usiądź wygodnie, przygotuj wszystkie rzeczy, które mogą Ci się przydać w trakcie wywiadu, jak szklanka z wodą. Wyłącz niepotrzebne rozpraszacze (telefon, komunikatory, poczta email). Daj sobie czas, aby zebrać myśli przed wywiadem, nie siadaj przed komputerem w ostatniej chwili.

Zadbaj o tło i swój komfort. Wybierz możliwie neutralne tło z dobrym oświetleniem. Sprawdź, jak komponujesz się na wybranym tle, czy coś za Tobą nie wygląda śmiesznie lub nie odwraca uwagi od Ciebie. Wybierz dobre światło, które nie zbuduje cieni na Twojej twarzy.

Zadbaj o ubiór – mimo tego, że nie jest to wywiad w studiu telewizyjnym, warto trzymać się tych samych zasad: ubiór stonowany, kolory, które nie „biją po oczach”, a także bez wzorów, które mogłyby rozpraszać uwagę. Warto także delikatnie się przypudrować.

Patrz w kamerkę. Wtedy widzowie mają wrażenie, że mówisz do nich, nie spuszczasz wzroku. Sprawia to korzystne wrażenie i czyni Cię bardziej wiarygodnym.

Zdalna konferencja

Pomimo izolacji nadal istnieją potrzeby związane z komunikacją do większych grup np. konferencja dla dziennikarzy, panel dyskusyjny czy zaplanowane wcześniej duże szkolenie. To wydarzenia, które jesteś w stanie zorganizować dzięki narzędziom online, ale musisz pamiętać, że obowiązują tu inne zasady niż w świecie tego typu eventów organizowanych offline.

Wyznacz zespół techniczny, który będzie czuwał nad techniczną stroną spotkania. Organizując duże spotkanie online, czy konferencję prasową przede wszystkim należy zadbać o rzeczy techniczne: wybór odpowiedniego narzędzia, sprawdzenie łącza, dostęp dla uczestników, zabezpieczenie wydarzenia przed wtargnięciem niezaproszonych gości.

Przygotuj agendę spotkania. Goście, których zapraszasz powinni otrzymać jasną informację o celu i przebiegu spotkania, a także informacje organizacyjne, jak data i godzina spotkania, a także instrukcje jak do spotkania mają dołączyć.

Przywitaj gości o wyznaczonej godzinie, pamiętaj jednak, że jest to spotkanie online, więc zrób kilka zdań wprowadzających do tematu spotkania, tak aby słuchacze mogli dostroić swoje połączenie.

Prezentacja – jeśli przygotowujesz prezentację na spotkanie online, postaraj się, aby była ona maksymalnie prosta. Na slajdzie umieść tylko najważniejsze rzeczy, o których chcesz opowiedzieć.

Jeśli przewidujesz sesję pytań i odpowiedzi, jasno przedstaw jej reguły, np. na ile pytań odpowiesz, albo prośbę o zadawanie pytań na czacie tylko w czasie sesji Q&A, nie w trakcie prezentacji. Zastanów się wcześniej i ustal z zespołem technicznym, jak najlepiej taką sesję zorganizować, abyś miał komfort prowadzenia jej.



Spotkanie z klientem / Zdalna integracja

Spotkanie z klientem

Bieżący udany kontakt z klientami i partnerami biznesowymi to klucz do sukcesu. Nie pozwól by niemożność spotkania odbiła się negatywnie na Waszej relacji. Wykorzystaj narzędzia online, by błysnąć umiejętnością dostosowania się do sytuacji i profesjonalizmem. Niech Twoi partnerzy poczują, że pomimo ograniczeń nadal jesteś blisko nich.

Zamień telekonferencję na wideo. Coraz więcej klientów cały dzień spędza z telefonem w dłoni, jeśli zatem wybierzemy formę wideo może to być miła odmiana. Jednocześnie forma wideo pozwala się zobaczyć, co dobrze wpływa na relacje z klientem, o które warto zadbać.

Szanuj czas. Mamy w tej chwili bardzo dużo spotkań online, warto zatem ustalić z klientem wcześniej czas danego spotkania, tak aby wiedzieć, jak się do niego przygotować, czy będziemy mieć czas na prezentację, czy też tylko skupimy się na najważniejszych rzeczach.

Bądź elastyczny. Bądźmy przygotowani na sytuację, w której mimo wcześniejszych założeń klient prosi nas o krótsze spotkanie, czy inną formę. Spróbujmy dopasować się do sytuacji, lub zaproponować klientowi inną datę spotkania, mówiąc na czym nam zależy.

Zdalna integracja

Wiele form aktywności przeniosło się do Internetu. Coraz częściej uczestniczymy w koncertach online, spektaklach, czy „wybieramy się” na domówki do znajomych. Warto więc zastanowić się, jak zintegrować zespół czy po prostu ze sobą pobyć w wirtualnej rzeczywistości. Poniżej kilka pomysłów.

Wirtualna kawa z zespołem – doskonale wiemy, jak poranna kawa w kuchni potrafi rozładować emocje, czy pozytywnie rozpędzić dzień. Najlepsza z pewnością jest w poniedziałek, kiedy trzeba dodać sobie energii do pracy. Warto taką kawę zorganizować z zespołem. Wysłać wcześniej informację do ludzi, aby każdy na poranny status wziął ze sobą kubek ulubionej kawy.

Impreza tematyczna – możemy zebrać pomysły od zespołów, aby zrobić jakąś tematyczną czy przebieganą imprezę. Czasami potrzebujemy odskoczni od rzeczywistości, taka krótka wideo konferencja choćby po to, żeby się zobaczyć zrobić pamiątkowe zdjęcie czy chwilę porozmawiać, może wywołać uśmiech.



Lighthouse C.A.R.E.S.

Jeśli masz pytania dotyczące budowania komunikacji online i zdalnego „spotkania się” z ważnymi dla Twojej firmy interesariuszami – zadzwoń lub napisz do nas. Pomożemy Ci opanować nową rzeczywistość i nowe narzędzia, aby Twój biznes funkcjonował i rozwijał się bez przeszkód.

Lighthouse C.A.R.E.S. ,czyli jak ochronić reputację firmy przed koronawirusem?

Rosnąca niepewność, presja czasu, szybko zmieniające się potrzeby i oczekiwania interesariuszy. Tak wygląda rzeczywistość biznesowa w czasach epidemii koronawirusa. Odpowiednia komunikacja z kluczowymi interesariuszami – pracownikami, klientami, czy dostawcami – jest dziś dla firm krytycznym warunkiem ich dalszego funkcjonowania, a często po prostu przetrwania. Popełnione błędy lub zaniechania mogą kosztować utratę reputacji, którą niezwykle trudno będzie odbudować.

Lighthouse C.A.R.E.S. to kompleksowa oferta profesjonalnego wsparcia firm i instytucji w pięciu podstawowych obszarach:

- Monitoringu i analizy otoczenia komunikacyjnego (Communications Intelligence),
- Przeciwdziałania fake newsom (Against Fake News),
- Bieżącej komunikacji z interesariuszami (Room of Information),
- Kompetencji przywódczych (Engaged Leadership),
- Zaangażowania społecznego (Social Contribution).

Więcej informacji o ofercie w ramach Lighthouse C.A.R.E.S. można znaleźć na stronie: <https://lhse.pl/lighthouse-cares/>

O Lighthouse

Jesteśmy firmą doradztwa komunikacyjnego. Łączymy PR-owe podejście do tworzenia angażujących treści z ich skuteczną dystrybucją, charakterystyczną dla marketingu. Lubimy podejmować wyzwania, a trudne tematy to nasza specjalność. Jesteśmy częścią jednej z największych agencji komunikacyjnych na świecie Edelman oraz należymy do Związku Firm Public Relations.

Skontaktuj się z nami



601 06 66 46



www.lhse.pl



www.linkedin.com/company/lighthousepolska/



www.facebook.com/Lighthouse.Polska



www.lhse.pl/podcasty



Studio Lighthouse