



LAVORO AGILE

FARE CONFERENCE CALL EFFICACI

Smart Break

Formazione e divulgazione sul rapporto tra Tecnologia e Psicologia.

Ci rivolgiamo ad aziende e studi professionali che capiscono il costo delle distrazioni digitali sulla produttività e sul benessere dei propri collaboratori.

Lavoriamo su due obiettivi principali:

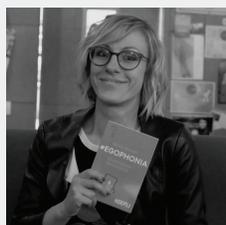
* Performance lavorativa

Aiutare le persone a gestire le distrazioni digitali aumenta l'efficacia e la soddisfazione lavorativa

* Benessere organizzativo

Occuparsi del work-life balance in contesti lavorativi sempre più digitalizzati.

Smart Break è un progetto di



Monica Bormetti

Psicologa e consulente sul benessere digitale.
Autrice di "#Egophonia, gli smartphone fra noi e la vita" edito da Hoepli.

Matteo Bormetti

Marketing digital consultant
Dal 2008 si occupa di progetti di marketing e comunicazione con focus nel settore digitale.



4 PUNTI IMPORTANTI DA RISPETTARE PER ORGANIZZARE UNA CONFERENCE CALL EFFICACE



Ormai e per chissà ancora per quanto tempo, faremo meeting online con colleghi, clienti, fornitori ecc. Noi esseri umani, e forse ancor di più noi italiani, siamo animali sociali. E le riunioni di lavoro in fin dei conti sono, anche, delle occasioni sociali. Qui voglio darvi qualche spunto su come **gestire le riunioni virtuali**, perché il contesto è **diverso dal mondo analogico** e quindi si gioca con altre regole.

L'INVITO

Le piattaforme che si usano per invitare ad una conference call solitamente creano una mail preimpostato con il link a cui accedere per vedersi con le altre persone. Questa contiene una serie di informazioni pratiche necessarie (orario e link in particolare) ma non altre altrettanto necessarie.

Un aspetto pratico dei meeting online è la **durata che deve essere inferiore a quella delle riunioni in presenza**. Le persone sono meno attente e presenti in un contesto digitale quindi affinché siano efficaci, fai riunioni di 30 minuti, massimo un'ora.

Affinché le persone siano motivate a fare qualcosa, come partecipare ad una conference call tra le tante quando si lavora in smart working, ci devono essere due condizioni: la prima è che sappiano perché devono partecipare e la seconda che siano nelle condizione di fare ciò che gli viene chiesto (Two-Factor Theory of Motivation di Herzberg).

Dunque per rendere più efficace un meeting online, che in genere è meno gratificante di una riunione in presenza, dobbiamo stressare sul rendere esplicito il motivo per cui ci aspettiamo che le persone partecipino.

PER QUESTO L'INVITO DEVO CONTENERE:

1. Ordine del giorno

2. **Aspettative** nei confronti dei partecipanti

Per esempio scrivendo "Mario è importante che tu ci sia perché potrai capire cosa i tuoi colleghi dell'export stanno facendo. Elena mi aspetto che tu condivida con il team il lavoro dell'ultima settimana. Ecc."

3. eventuali **compiti** che ci si aspetta le persone compiano prima della riunione per esempio "mi aspetto che arriviamo alla riunione avendo letto l'ultimo report che invio in allegato".

LA PREPARAZIONE

Per aumentare le probabilità di riuscita della riunione, preparati. Do per scontato che ci sia una preparazione in termini di contenuto. L'aspetto su cui però mi concentro qui è la **preparazione rispetto alla tua presenza mentale ed energia.**

2

La teoria del contagio emotivo ci dice che a seconda delle emozioni a cui siamo esposti, sia nel mondo analogico che virtuale e a tal proposito Facebook ha condotto un esperimento nel 2014 su decine di migliaia di persone nel mondo. Di fatto il social ha voluto testare quanto vedere nel proprio feed contenuti positivi o negativi influisse sulla qualità di ciò che le persone postavano nel proprio profilo. Emerse che le persone pubblicavano contenuti coerenti con ciò che vedevano nel proprio feed. Venendo però alle riunioni online al fine di renderle efficaci è importante entrarci con un buon livello di energia e presenza affinché possiamo “contagiare” anche le altre persone e quindi caricarle per il lavoro che si vuole eseguire.

Per entrare in una riunione nel giusto stato d'animo, prenditi qualche minuto prima. In quel lasso di tempo concentrati su due aspetti importanti:

1. I contenuti del meeting.

Come contribuisce tu a quegli argomenti? Se conduci tu la riunione è ancor più centrale. Ma anche in qualità di partecipante è utile fare questo passaggio perché ti dà l'opportunità di entrare nella riunione in modo centrato e quindi fare sicuramente un'impressione positiva agli altri. Quest'ultimo aspetto è centrale in un'ottica di personal branding tra l'altro.

2. Il tuo stato d'animo.

In una riunione analogica c'è quel lasso di tempo in cui camminiamo verso la sala riunioni, ci alziamo dalla nostra sedia ecc. che serve anche per posizionarsi mentalmente verso le persone che stiamo per incontrare. Questo online non c'è e quindi devo farlo coscientemente. Alzati dalla tua sedia, sgranchisciti le gambe e setta la tua mente verso ciò che vuoi ottenere nella riunione.

LA RELAZIONE

Facciamo una premessa necessaria: noi esseri umani **abbiamo bisogno di conversazioni**. Nella conversazione ci si scambia informazioni ma si costruisce anche una relazione. E il mezzo che usiamo per uno scambio comunicativo influisce molto sulla sua qualità. Sherry Turkle, docente al MIT ha svolto parecchi studi in merito e pone l'accento su quanto l'uso della messaggistica istantanea eroda le nostre conversazioni più significative che invece possono trovare spazio in una video call.

In generale le persone lavorano in modo più efficace nel momento in cui l'ansia cala e quindi anche in questa condizione, dobbiamo avere presente come poter **abbassare l'eventuale livello d'ansia**.

USA IL VIDEO

Se per questioni tecniche non è possibile è un altro discorso ma comunque cercare di risolvere quegli eventuali problemi è utile per stringere una relazione sicuramente più vicina.

INIZIA CON UNA CHIACCHIERA INFORMALE

Così come sarebbe avvenuto in ufficio, facciamolo su Zoom. La differenza è semplicemente che nel virtuale è bene esplicitarlo e inserirlo nell'agenda del meeting affinché sia chiaro a tutti. Un breve aggiornamento su come si sta è utile a scaldare le persone alla collaborazione e a motivarle nello stare lì.

DICHIARA LE REGOLE

Mettere in chiaro le regole e quindi per esempio chiedere alle persone di tenere la mail chiusa durante la riunione o il cellulare fuori portata di mano. Questo serve per **abbassare il livello di possibile distrazione** delle persone. Ovviamente sappiamo che chi vuole eludere le regole lo farà, ma esplicitarle è il primo passo per far sì che vengano rispettate il più possibile.

ACCERTATI CHE TI SGUANO

Accertarsi che tutti seguano e stiano capendo, sentendo e vedendo. Gli intoppi tecnici e possibili distrazioni provenienti dal proprio pc possono far sì che alcuni dei partecipanti si perdano per strada. E questo è uno scenario non auspicabile perché significa perdita di tempo sia per quella persona che per le altre in quanto probabilmente poi si troveranno con un collega non allineato e che rallenterà il lavoro. Quindi ogni tot chiedi se le persone hanno capito, se è tutto chiaro o meno. Esplicita che per qualche problema anche tecnico possono scriverti in chat eventualmente.

LA CHIAREZZA

Nella conduzione di una riunione online dobbiamo avere accortezze diverse dalle riunioni in presenza. Attorno ad un tavolo infatti capiamo subito per esempio chi si sta distraendo, chi si irrigidisce, chi non sta seguendo il discorso ecc. Questo accade perché virtualmente abbiamo meno informazioni relative al linguaggio non verbale e che in presenza arricchiscono la nostra comprensione della comunicazione.

4

Durante una riunione virtuale ci vuole molta più chiarezza che in una riunione analogica.

Intendo dire che è utile esplicitare per bene i singoli passaggi, ciò che sta avvenendo e cosa ci aspettiamo dalle persone nella nostra stanza virtuale.

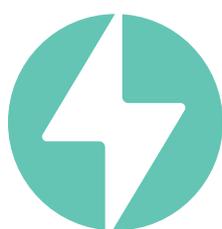
DUE SEMPLICI STRATEGIE PER AUMENTARE LA CHIAREZZA:

1. Chiamare le persone per nome quando vogliamo sentire cosa ne pensano. Sembra banale ma questo piccolo accorgimento abbassa di molto quei piccoli incidenti di sovrapposizione di voci che rendono meno fluida la riunione e quindi abbassano la motivazione nello stare a seguirla.

Esempio “Mi piacerebbe sapere cosa ne pensate di ciò che vi ho esposto. Per favore posso sentire prima Anna poi Marco e poi Giuseppe in merito?”. In questo modo le persone si preparano e si attivano.

2. Nominare i singoli step del meeting mentre si procede con l'ordine del giorno in modo che le persone che l'abbiano chiaro lungo il processo.

Esempio “Abbiamo concluso il punto 1 dell'odg ora passiamo al secondo e per questo vi mostro la slide 7 in cui vedete...”



SMARTBREAK
TECNOLOGIA E PSICOLOGIA

Smart Break
Via Pasteur 4, 20127 Milano www.smartbreak.it
Monica - 349 0970979 Matteo- 346 6205975