

COME LAVORARE BENE IN WEB CONFERENCING

RACCOMANDAZIONI PER UNO SMART WORK EFFICACE



Quello che conta sono le persone, i fattori umani, la comunicazione.

Gli strumenti sono solo strumenti.

alberto parolo consulting
www.parolo.net/alberto

Siamo tutti consapevoli che *smart work* non vuol dire semplicemente provare a lavorare come prima, utilizzando (ad esempio) Skype anziché vedersi di persona.



Abbiamo raccolto, dalla nostra esperienza di management, alcune raccomandazioni utili per uno *smart work* efficace, e in particolare per utilizzare bene lo strumento *web conferencing* (ovvero riunioni on line, *virtual meeting*... chiamiamolo come più ci piace).

Si trovano in rete molti consigli sparsi - ma sono poche le guide ragionate: quindi questa piccola pubblicazione vi sarà forse utile.

I suggerimenti di questa guida hanno carattere generale e sono indipendenti dagli strumenti specifici adottati da ciascuna azienda.

Buon lavoro e in bocca al lupo.

Alberto Parolo

PREMESSA: ALCUNI PUNTI DI ATTENZIONE SU SMART WORK



PRIORITÀ – DEDICATO AI MANAGER

Investite un po' di tempo a ridefinire le priorità di lavoro. Non va bene pensare di fare, in modo simile, le stesse cose che si facevano prima – sembra una considerazione ovvia, ma non è così. Una volta ridefinite le priorità, bisogna condividerle apertamente con tutta la squadra e i principali partner esterni; può essere utile scriverli, in modo da avere una guida di riferimento che può essere rassicurante per tutti.

CONDIVIDERE I DOCUMENTI, NON GLI ACCOUNT

Lavorando da remoto è indispensabile condividere ordinatamente i documenti e tracciare le attività individuali, per poter ricostruire ed eventualmente rettificare le modifiche fatte da ciascuno. Perciò ciascuno deve avere un proprio account (non condiviso con altri colleghi) per accedere ad applicazioni e documenti nel cloud. Utilizziamo il più possibile strumenti cloud, non file locali.

ANTIVIRUS E PRUDENZA

Verificare che i computer domestici abbiano installato un antivirus, e che quotidianamente venga aggiornato. Devono anche essere verificati automaticamente (quotidianamente, se manuali) gli aggiornamenti del sistema operativo e dei principali programmi. Per eventuali file non in cloud: frequenti backup!

Particolare prudenza nell'accedere a siti potenzialmente non sicuri, evitare di cliccare su pubblicità o banner sconosciuti, non cliccare arbitrariamente su link contenuti in email (anche se sembrano provenire da mittenti conosciuti).

Soluzioni tecniche di sicurezza (accesso remoto, VPN, apertura porte dei router) non vanno improvvisate sulla base di istruzioni o tutorial: fate ricorso ad esperti.

STRUMENTI

Scegliere e configurare adeguatamente gli strumenti per comunicare. Preferire strumenti di *web conferencing* coerenti con l'ambiente cloud utilizzato per i documenti (ad es. SkypeForB/Teams con Office, GoogleMeet con GSuite).

WEB CONFERENCING EFFICACE

RACCOMANDAZIONI PER CHI CONVOCA LA RIUNIONE



PREPARAZIONE DELLA RIUNIONE

- Stabilire chiaramente lo scopo della riunione e l'obiettivo atteso
- Definire il tipo di riunione (informazione, pianificazione, discussione di un problema, decisione da prendere, brainstorming/innovazione, team building, ...)
- Raccogliere contributi e documenti a supporto
- Stilare l'agenda (dettagliata)
- Definire i partecipanti (solo quelli necessari! selezionare con attenzione secondo lo scopo)
- Stabilire la durata (il minimo indispensabile, coerente con l'agenda e gli scopi), eventuale periodicità e cadenza
- Scegliere date/orari secondo le necessità, e la disponibilità dei partecipanti chiave

CONTENUTI DELLA CONVOCAZIONE DEI PARTECIPANTI (VIA EMAIL)

- Scopo
- Agenda
- Link a eventuali documenti rilevanti per la riunione (limitare gli allegati)
- Partecipanti
- Durata
- Azioni richieste (chi deve fare che cosa) in preparazione della riunione

GESTIONE DELLA RIUNIONE

Chi convoca è tenuto a presiedere e moderare la riunione (oppure delega qualcuno a farlo, prima che la riunione inizi). Questo significa:



1. Illustrare lo scopo della riunione
2. Verificare la presenza dei partecipanti
3. Aprire la riunione
4. Presentare l'ordine del giorno, e se necessario i partecipanti
5. Dare la parola e intervenire se la conversazione diviene confusa. In questo caso è buona norma, specialmente se i partecipanti sono più di 4, non lasciar intervenire direttamente ma dare la parola a chi alza la mano per chiederla.
6. Intervenire immediatamente quando ci siano difficoltà tecniche (microfoni da silenziare, voci non comprensibili, rumori di fondo, eco)
7. Annotare e riassumere le conclusioni parziali prima di passare al punto successivo
8. Far rispettare agenda e tempi previsti
9. Chiedere feedback finale a ciascun partecipante
10. Annotare e riassumere le conclusioni finali al termine della riunione
11. Redigere subito un verbale della riunione (anche molto sintetico, con conclusioni e azioni – chi che cosa quando & eventuale data prossima riunione) e renderlo disponibile in un'area comune



RACCOMANDAZIONI PER TUTTI I PARTECIPANTI

PREPARAZIONE



Siate puntuali

Collegatevi almeno 5 minuti prima dell'orario prefissato. Configurate e provate altoparlanti/auricolari, microfono e webcam – poi attendete l'inizio della riunione con il microfono in “muto”. Se per caso arrivate in ritardo, rimanete inizialmente in silenzio.

Siate preparati

Accertatevi di saper utilizzare il tool di webconferencing; documentatevi e fate delle prove in sufficiente anticipo di tutte le funzioni: collegamento, audio, video, condivisione schermo e documenti, ...

Assicuratevi di aver compreso gli obiettivi della riunione, letto l'agenda, scorso l'elenco dei partecipanti, aver preparato le attività di vostra competenza, avere pronti eventuali supporti di presentazione e aver chiaro che cosa dire.

Verificate la qualità della linea

Se utilizzate una linea fissa, evitate altri utilizzi intensivi in contemporanea. Se utilizzate rete cellulare posizionatevi dove la ricezione del segnale è migliore.

Non utilizzate la funzione viva voce dello smartphone

L'altoparlante dello smartphone in vivavoce genera facilmente eco e disturbi. Utiliztatelo soltanto se è indispensabile (più persone con voi intorno al tavolo). Utilizzate preferibilmente cuffie o auricolari.

Vestitevi in modo adeguato

Si tratta di un incontro di lavoro, l'abbigliamento giusto è il “business casual” (non casual domestico), è un modo per comunicare agli altri professionalità e rispetto.

DURANTE LA RIUNIONE



Attenzione al video

Rimanete al centro dell'inquadratura. Scegliete un'illuminazione che mostri bene il vostro viso. Muovete testa, mani e corpo il meno possibile e non in modo brusco.

Evitate che ci siano altre persone che si muovono nella stanza. Mantenete contatto visivo guardando in direzione della webcam

Attenzione all'audio

Mantenete in muto il microfono quando non parlate. Non fate rumore (attenzione al rumore della tastiera) e riducete il più possibile i rumori ambiente – tenete chiuse porte e finestre. Silenziate suonerie di computer, tablet e telefoni.

Non siate timidi

Siate attivi e interattivi. Non esitate a chiedere chiarimenti. E' lecito e doveroso esprimervi – altrimenti non sareste stati invitati. Parlate in modo chiaro ed esplicito: la comunicazione non verbale (linguaggio del corpo) è molto minore da remoto che in presenza fisica. Se avete punti di vista diversi da quelli presentati, esprimeteli subito: silenzio uguale assenso!



QUANDO PARLATE

- Ricordatevi di attivare il microfono prima di parlare – e di spegnerlo dopo aver finito
- Dite per prima cosa chi siete, se non siete certi di essere identificati dalla vostra voce - in particolare se non tutti i partecipanti sono collegati in video.
- Rivolgetevi sempre al gruppo, non a un individuo in particolare. Ribattete alle idee, non alle persone.
- Non fate altre attività durante la conferenza (computer, tablet, smartphone). Non consultate email, non rispondete a chiamate o a messaggi – tranne che per inviare o leggere documenti scambiati o consultati nella conversazione.
- Non cambiate argomento durante la riunione, attenetevi all'agenda. Se ritenete che sia urgente discutere di altro, proponete una modifica all'agenda.
- Usate sempre un tono cortese. Attenzione al tono: da remoto il linguaggio del corpo è meno visibile, per cui il tono di voce è importante.
- Non parlate mai in sovrapposizione, mentre qualcun altro sta parlando. E' buona norma alzare la mano per chiedere la parola.
- Parlate in modo chiaro, conciso, non affrettato e con tono di voce costante (NON URLARE, non bisbigliare)
- Fate pause molto frequenti per permettere agli altri di intervenire; sollecitate feedback.

Alberto Parolo commented on this

Michele

La smettiamo per favore di raccontare continuamente la favoletta che “siete pronti” per lo smart working?

Fate continuamente videoconferenze di 20 persone per lavorare? Non siete pronti.

I vostri dipendenti sono costretti a lavorare con connessioni internet lente? Non siete pronti.

Il vostro accesso remoto consiste in Team Viewer in modalità non commerciale che non vi degnate di pagare? Non siete pronti.

Non usate VPN perché manco sapete cosa sono? Non siete pronti.

La vostra sicurezza consiste nel “ma chi vuoi che scopra che abbiamo aperto la porta RDP sul router”? Non siete pronti.

Per accedere ai vostri sistemi via Internet occorre digitare un sacco di password diverse, e l'SSO è una chimera? Non siete pronti.

Le comunicazioni avvengono in maniera caotica e confusa, una mail di qui, un whatsapp di li, uno Skype in mezzo, e le telefonate per condire? Non siete pronti.

La gestione progetti consiste nel chiamare i collaboratori e chiedere cosa stanno facendo, perché non avete nulla per tracciare i lavori? Non siete pronti

Tutti devono rispettare l’orario di ufficio anche da remoto e “farsi trovare” in quell’orario? Non siete pronti.

Sentite il bisogno di raccontare quanto siete bravi e come ve la state cavando bene? Beh, è abbastanza chiaro che non siete pronti.

 **Alberto Parolo** • You
Executive Business Consultant 4d...

Forse poco diplomatico... ma quello che scrive Michele è sostanzialmente vero.

Come contributo personale, offro in questi giorni il mio aiuto - volontario - a piccole-medie imprese che mi contattino, per riorganizzare attività e comunicazione con i loro team utilizzando bene gli strumenti di base (webconferencing in primis).

[See translation](#)

