

(R)EWOLUCJA JAKOŚCI:

**OWOCNE
SPOTKANIA*
ONLINE
DLA PROFESJONALISTÓW**

MAŁGORZATA SURMACZ-WYBRAŃCZYK

malgorzata.surmacz@gmail.com

*OWOCE SPOTKANIA MOŻEMY MIERZYĆ
WSRÓD UCZESTNIKÓW, PRELEGENTÓW
I ORGANIZATORÓW ZA POMOCĄ
SUBIEKTYWNEGO POCZUCIA
DOBRZE WYKORZYSTANEGO CZASU
ORAZ - NIECO BARDZIEJ OBIEKTYWNIE -
RUSZENIEM SPRAW DO PRZODU.

wersja: 1.1
czerwiec 2020 r.

1. Idea powstania podręcznika	4
2. Co zawiera podręcznik i jak z niego korzystać?	5
3. Zasady uniwersalne	6
4. Uczestnik spotkania	7
5. Prowadzący spotkanie	13
6. Organizator	20
7. Notatka ze spotkania	25
8. Zestawienie najczęstszych wyzwań i proponowanych rozwiązań	26
9. Rodzaje spotkań online	28
Nota o autorce	30

1. IDEA POWSTANIA PODRĘCZNIKA

Niniejszy podręcznik stanowi odpowiedź na zbyt wiele frustracji wywołanych poczuciem zmarnowanego czasu oraz chaosem i brakiem efektów doświadczonych spotkań online. Jego celem jest więc zaproponowanie takiego podejścia do spotkań, które zagwarantuje ich skuteczność i satysfakcję uczestników. Podejście to charakteryzuje się:

- **ciągłym uczeniem się i doskonaleniem własnych kompetencji** osób uczestniczących w spotkaniu (w różnych rolach), prowadzącym do zwiększenia zadowolenia z życia zawodowego,
- **ciągłym uczeniem się organizacji jako całości** - kształtowaniem kultury doskonalenia się, prowadzącej do (r)ewolucji jakości wykonywanej pracy.

Realizacja powyższych charakterystyk wymaga rozważenia, a następnie przyjęcia kilku podstawowych zasad:

- **działamy w strefie wpływu:** pracujemy nad tym, na co mamy wpływ (my sami - nasze zamiary, decyzje i działania), akceptując istnienie tego, na co nie mamy wpływu;
- **działania celowe są lepsze niż bezcelowe:** regularnie zastanawiamy się nad celem naszego działania i najlepszymi środkami, które mogą nas doprowadzić do jego realizacji (z szacunkiem dla celów innych osób);
- **praktyka czyni mistrza:** uczymy się poprzez testowanie rozwiązań i krytyczną refleksję po ich zastosowaniu (co się udało, co się nie udało?).

2. CO ZAWIERA PODRĘCZNIK I JAK Z NIEGO KORZYSTAĆ?

W podręczniku autorka prezentuje zestaw **zasad, dobrych praktyk oraz propozycji skutecznych rozwiązań** najczęściej spotykanych wyzwań i frustracji związanych z przeprowadzeniem spotkań online (wiele wątków dotyczy także tradycyjnych spotkań). Przedstawione zestawienie jest efektem doświadczeń i przemyśleń autorki, a także rozmów z uczestnikami i prowadzącymi spotkania online oraz lektury źródeł około tematycznych. Jest to prawdopodobnie jedyny dostępny podręcznik, adresowany nie tylko do organizatorów i prelegentów (jak zorganizować i sprawnie poprowadzić spotkanie?), ale też do uczestników spotkań (jak owocnie uczestniczyć w spotkaniu?).

Kluczem uporządkowania treści podręcznika jest rola, którą przyjmujemy, uczestnicząc w spotkaniu. Dla uproszczenia autorka wyodrębniła role: uczestnika (rozdział 4), prowadzącego (rozdział 5) i/lub organizatora (rozdział 6). Należy mieć jednak świadomość, że role te zazębiają się, np. prowadzący spotkanie może być jednocześnie organizatorem czy prelegentem (aktywnym uczestnikiem), a wszyscy są jednocześnie uczestnikami spotkania.

Lektura niniejszego podręcznika (i każdego innego) oraz uczestnictwo nawet w najlepszym szkoleniu będą miały efekty wyłącznie w momencie skorzystania / przetestowania zdobytej wiedzy i umiejętności.

Uczmy się teorii, ale testujmy ją w praktyce.

Zawsze może się coś nie udać (ale próbować nigdy nie zaszkodzi).

3. ZASADY UNIWERSALNE

Proponowane poniżej trzy zasady stanowią podstawę owocnych spotkań i są wspólne dla wszystkich ról realizowanych w trakcie spotkania (online). W kolejnych rozdziałach zaprezentowano praktyczne zastosowanie tych zasad z perspektywy roli **UCZESTNIKA, PROWADZĄCEGO** spotkanie i **ORGANIZATORA** (osobny rozdział dotyczy **NOTATKI PO SPOTKANIU**). Zasady te mogą być modyfikowane i dostosowywane do specyfiki organizacji i rodzaju spotkań.

1. PRZYGOTOWANIE

- przed spotkaniem -

a) merytoryczne:

- cel - punkt wyjścia uczestnictwa w spotkaniu bądź jego organizacji
- adresaci
- program
- wiedza
- materiały

b) organizacyjne:

- techniczne
- lokalowe
- informacja / zaproszenie

2. PUNKTUALNOŚĆ I ZAANGAŻOWANIE

- w trakcie -

3. NOTATKA PO SPOTKANIU

- po spotkaniu -

4. UCZESTNIK SPOTKANIA

Cel ogólny: satysfakcjonujące wykorzystanie czasu spotkania

Uczestnik idealny: punktualny, przygotowany, proaktywny, zainteresowany, zaangażowany

Cechy niepożądane: krytykanctwo, nieprzygotowanie, obcesowość, krasomówstwo, spóźnialstwo

- PRZED SPOTKANIEM -


1. Oczekuję od organizatorów rzetelnej informacji o spotkaniu - jego celu, programie, planowanym miejscu i czasie, formie zgłoszenia udziału oraz swojego zaangażowania merytorycznego.
2. Na podstawie otrzymanych informacji o spotkaniu oceniam cel i program spotkania pod kątem swoich potrzeb, zainteresowań i okoliczności zawodowych.
3. Określam swoje własne cele związane z uczestnictwem w spotkaniu i decyduję się, bądź nie na uczestnictwo w spotkaniu (niektóre spotkania mogą być obowiązkowe).



Formułowanie celów - pytania pomocnicze:

- a) Co chcę osiągnąć poprzez udział w spotkaniu?
- b) Do czego ma (mnie) prowadzić realizacja celu?
- c) Kiedy będę wiedział, że osiągnąłem cel?
- d) Co muszę zrobić by zmaksymalizować szanse osiągnięcia swojego celu?

4. Przygotowuję się merytorycznie do spotkania:
- czytam potrzebne materiały,
 - przygotowuję potrzebne materiały, dokumenty, informacje, etc.,
 - doprecyzowuję swoje cele by móc je jasno i rzeczowo komunikować.

 Przygotowanie swojej wypowiedzi można zacząć od sformułowania tzw. „wielkiej idei” - jednego treściwego zdania zawierającego wszystkie najważniejsze elementy w tym: kontekst, cel, pożądany skutek (działanie). Samo sedno.

„Wielka idea” może być następnie rozszerzania o dalsze szczegóły, jednak pełna wypowiedź powinna zawierać się w kilku minutach (wydłużonych ewentualnie w przypadku zainteresowania uczestników).

5. Przygotowuję się do spotkania pod kątem technicznym:
- wpisuję spotkanie w swój kalendarz (uwaga na spotkania online z rozmówcami zza granicy - konieczna jest wówczas weryfikacja stref czasowych),
 - testuję wskazany przez organizatorów program (korzystam z dostępnych pomocy online),
 - testuję sprzęt: komputer/telefon, sieć internetową, słuchawki / głośniki, mikrofon, ewentualnie kamerę.

📌 Przed spotkaniem warto sprawdzić jaki obraz - oprócz naszej twarzy - obejmuje kamera, szczególnie jeśli do spotkania włączamy się z domu. Jeśli nie jesteśmy zadowoleni z efektu to w niektórych programach dostępna jest opcja nakładania tła - program nakłada wybrane przez nas tło na tło rzeczywiste (istnieje również opcja rozmycia rzeczywistego tła).

6. Testuję i rezerwuję przestrzeń sprzyjającą odbyciu spotkania online.

📌 Przyjazna przestrzeń to najlepiej:

- a) miejsce, w którym naszym spotkaniem (jeśli zamierzamy często zabierać głos) nie będziemy przeszkadzać innym współpracownikom i jednocześnie:
- b) miejsce ciche, którego dźwięki nie będą przeszkadzały pozostałym uczestnikom spotkania online (inaczej: wyłączenie mikrofonu w sytuacji braku zabierania głosu).

Kawiarnia albo ruchliwa ulica nie są przestrzeniami przyjaznymi dla spotkań online.


📌 Warto stosować w organizacji **współdzielony ze współpracownikami kalendarz** (np. Google lub Microsoft) pozwalający na wzajemne informowanie się o planowanych spotkaniach i wydarzeniach oraz na rezerwację deficytowych przestrzeni przyjaznych spotkaniom online.

W efekcie:


- wiem, w jakim celu uczestniczę w spotkaniu (i kiedy ono się odbywa),
- jestem przygotowany - mogę wnieść wartościowy wkład,
- mogę punktualnie dołączyć do spotkania.

- W TRAKCIE SPOTKANIA -

1. Na spotkanie włączam się punktualnie (a najlepiej z kilkuminutowym zapasem).
2. Koncentruję się na spotkaniu (a przynajmniej się staram), np. poprzez robienie własnych notatek.

 **Wielozadaniowość, choć jest dla nas normą, ma lepszą alternatywę** - robiąc kilka rzeczy na raz, znacznie wydłużamy czas realizacji każdej z nich i znacząco zwiększamy ryzyko błędów oraz swoje zmęczenie, które powodowane jest ciągłym „przełączaniem się” między zadaniami. Na czas trwania spotkania warto wyciszyć telefon, wyłączyć pozostałe strony internetowe i zmaksymalizować (często mimo niesprzyjających okoliczności) własną satysfakcję z czasu poświęconego na spotkanie.

3. Jestem wyrozumiały i cierpliwy dla innych (i siebie):
 - pomagam w sytuacji problemów technicznych występujących u innych osób (np. wskazówki na czacie),
 - zachowuję zimną krew w przypadku trudności technicznych z własnej strony (patrz: [Zestawienie najczęstszych wyzwań i proponowanych rozwiązań](#)).
4. Jeśli zabieram głos, robię to:
 - powoli i wyraźnie,
 - z nastawieniem na realizację celu spotkania i własnych celów,
 - rzeczowo (nie przedłużam i nie zabieram innym możliwości wypowiedzenia się).

 Uczestnicy spotkań często zabierają głos (czasem w sposób spontaniczny, a czasem w sposób zaplanowany, wchodząc w rolę prelegenta). W sytuacji spontanicznej wypowiedzi warto zadbać o jasność i rzeczowość komunikatu. W sytuacji zaplanowanego wystąpienia w trakcie spotkania online warto zapoznać się z częścią **PROWADZĄCY**.

5. Jeśli nie zabieram głosu, dobrym pomysłem jest wyłączenie mikrofonu:

- unikamy wtedy narażania innych uczestników na niezależne od nas hałasy z naszego otoczenia,
- ale musimy pamiętać by włączyć mikrofon, aby zabrać głos.

W efekcie:

- maksymalizuję efektywność swojego udziału w spotkaniu (z perspektywy swoich celów),
- odczuwam większą satysfakcję ze spędzonego czasu.

- PO SPOTKANIU -

1. Poświęcam chwilę na refleksję:

- co dało mi to spotkanie?
- jak mogę wykorzystać efekty spotkania w swojej pracy?
- jakie ustalenia / wnioski ze spotkania są dla mnie szczególnie istotne?
- z kim warto podzielić się wnioskami (notatką lub inspiracjami) ze spotkania?



Warto w organizacji założyć jeden wspólny dla wszystkich dokument (np. plik .xls) zbierający informacje o odbytych spotkaniach (szczególnie tych o charakterze zewnętrznym dla organizacji: szkoleniach, konferencjach itp.). Dokument taki sprzyja gromadzeniu wiedzy i jej wymianie wiedzy współpracownikami. Proponowane elementy: tytuł i cel spotkania, data, podlinkowanie do notatki i innych ważnych materiałów (prezentacji, dokumentów).

2. Po otrzymaniu notatki ze spotkania:

- zapoznają się z nią (w tym realizują ustalenia spotkania),
- zapisują ją w miejscu, w którym łatwo będzie mi do niej sięgnąć w przyszłości.

W efekcie:

- dysponuję wartościowym rezultatem ze spotkania, które mogę wykorzystać w swojej pracy,
- uczestniczę w tworzeniu i udostępnianiu wartościowej wiedzy, z której mogą skorzystać inni w organizacji.

5. PROWADZĄCY SPOTKANIE

Cel ogólny: sprawna i terminowa realizacja celu spotkania

Prowadzący idealny: przygotowany, punktualny, zdyscyplinowany i pilnujący dyscypliny (oddawanie głosu, zarządzanie czasem spotkania), zaangażowany i komunikatywny, ściśle współpracujący z organizatorem (często role te są tożsame, dlatego też: patrz: [ORGANIZATOR](#))

Cechy niepożądane: nieprzygotowanie, brak asertywności, szybkie i niewyraźne mówienie, ogólnikowość wypowiedzi, niefrasobliwość czasowa

- PRZED SPOTKANIEM -

1. Jestem w ścisłym kontakcie z organizatorem spotkania (lub równocześnie jestem organizatorem spotkania - patrz: [ORGANIZATOR](#)).
2. Mam wiedzę dotyczącą celu spotkania (patrz: [ORGANIZATOR](#)).
3. Dobieram odpowiednią formę spotkania (patrz: [ORGANIZATOR](#)), uwzględniając:
 - oczekiwany cel i rezultaty spotkania,
 - oczekiwaną liczbę i charakter uczestników.
4. Określam czas trwania spotkania i jego poszczególnych części (patrz: [ORGANIZATOR](#)) oraz sposób/strukturę wypowiedzi własnej oraz uczestników.



Warto przemyśleć sposób zaangażowania uczestników dostosowany do celu, formy spotkania, liczby i charakteru uczestników:

- za pomocą czatu (uczestnicy zadają pytania lub udzielają odpowiedzi),
- ustnie (warto wprowadzić zasadę zgłaszania się lub ustalić kolejność wypowiedzi; dobrze jest zaplanować czas na wypowiedzi uczestników),
- za pomocą aplikacji zewnętrznych.



Warto znać możliwości różnych aplikacji sprzyjających aktywizacji uczestników, jednak należy pamiętać o wartości zasady **przewagi treści nad formą**. Organizacja spotkania online służy określoneemu celowi, który najlepiej osiągać jak najprostszymi metodami (wtedy zmniejszamy ryzyko ewentualnych niepowodzeń związanych np. z trudnościami technicznymi).


Proste, sprawdzone aplikacje:

- [mentimeter.com](https://www.mentimeter.com) - bardzo prosta w użyciu, nie wymaga logowania ze strony uczestników spotkania, efektowna prezentacja wyników (wybór wykresów), wyniki widoczne w czasie rzeczywistym, co może sprzyjać dyskusji, darmowa podstawowa (wystarczająca) wersja;
- formularze Google / Microsoft Forms - sprawdzają się jako ankiety/kwestionariusze, np. do zebrania pomysłów, pytań lub sprawdzenia wiedzy. Wyniki dostępne w arkuszu kalkulacyjnym, co sprzyja późniejszej obróbce;

5. Przygotowuję się do spotkania pod względem merytorycznym:

- gromadzę i zapoznaję się z niezbędnymi materiałami,
- przygotowuję odpowiednie treści, by mieć je pod ręką w trakcie spotkania,

- przygotowuję prezentację, dane lub inne potrzebne materiały do wykorzystania w trakcie spotkania

 Przygotowanie materiałów na spotkanie warto rozpocząć od pytania: czemu mają one służyć? Czy tylko ilustracji tego o czym mówię (wtedy: niski poziom szczegółowości - uzupełniane szczegółowym omówieniem), czy też mają zostać potem przekazane uczestnikom i stanowić dokumentację prezentacji (większy poziom szczegółowości treści).

Pytania pomocnicze:

- Jaki cel chcę osiągnąć?
- Co jest najważniejsze?
- Jak to najlepiej zilustrować?
- Jakie narzędzia prezentacji wykorzystać (wykres, tabela, punktory, film, aplikację zewnętrzną)?

6. Przygotowuję się do spotkania pod kątem technicznym:

- wpisuję spotkanie w swój kalendarz (pamiętając o uwzględnieniu stref czasowych w sytuacji kontaktu z osobami z innych krajów),
- we współpracy z organizatorem testuję wskazany program do spotkań online (także: korzystam z dostępnych pomocy online) w tym sprawdzam funkcję udostępniania obrazu,
- testuję sprzęt: komputer/telefon, sieć internetową, słuchawki, mikrofon, kamerę.

7. Testuję i rezerwuję przestrzeń sprzyjającą odbyciu spotkania online.

8. Ustaliam z organizatorem osobę odpowiedzialną za przygotowanie notatki ze spotkania (patrz: [NOTATKA ZE SPOTKANIA](#)).

9. Ustaliam z organizatorem zakres wsparcia w trakcie spotkania (np. w zakresie weryfikacji pytań na czacie lub technicznego wspierania uczestników) oraz formułę rozpoczynającą spotkanie (przywitanie, przedstawienie).

W efekcie:

- jestem przygotowany do spotkania: znam jego cel i mam pomysł jak cel ten zrealizować pod względem merytorycznym, technicznym i organizacyjnym.

- W TRAKCIE -

1. Włączam się wcześniej na spotkanie, raz jeszcze testując wszelkie potrzebne funkcje, w tym np. udostępnianie ekranu.

2. Zaczynam punktualnie (z opóźnieniem maksymalnie 2-3 minut), szanując obecnych i dyscyplinując osoby spóźniające się.

3. Dbam o to, by mówić wyraźnie i energicznie.



Warto zadbać o **energiczny ton wypowiedzi**, ponieważ w spotkaniach online często zastępuje on naszą mimikę, słabiej widoczną ze względu na pośrednictwo kamery.

4. Rozpoczynam spotkanie od (wprowadzenie do spotkania):

- przywitania uczestników i przedstawienia się (dobry moment na przetestowanie czy uczestnicy widzą mnie i słyszą),
- zaprezentowania celu spotkania i programu (z zaakcentowaniem najważniejszych wątków spotkania),

- przekazania najważniejszych informacji organizacyjnych (forma spotkania, zadawanie pytań, kolejność zabierania głosu, oczekiwany efekt spotkania itp.).
5. Po wprowadzeniu przechodzę do właściwej części spotkania (zgodnie z programem spotkania), w tym np. wygłaszam prezentację, przekazuję głos innym prelegentom, rozpoczynam dyskusję (zależnie od wybranej wcześniej formy spotkania i programu).



W przypadku regularnych spotkań, których celem jest podjęcie ważnych decyzji i kontrola dotychczasowych postępów, warto rozpocząć w oparciu o weryfikację statusu ustaleń z poprzedniego spotkania - patrz: [NOTATKA ZE SPOTKANIA](#)

6. Podczas spotkania pilnuję dyscypliny czasowej:
- ram czasowych swoich wystąpień oraz wystąpień poszczególnych uczestników spotkania,
 - dbam i wymagam rzeczowości wypowiedzi uczestników, stanowczo interweniuję w przypadku przedłużających się i niewiele wnoszących wypowiedzi,
 - staram się zrealizować cel w zakładanym czasie spotkania, a przynajmniej omówić najważniejsze tematy, komunikując ewentualną rezygnację z innych wątków.
7. Kolejne bloki programu mogą zakończyć krótkim podsumowaniem.
8. Zależnie od formy spotkania i oczekiwanych rezultatów mogę skorzystać z zaplanowanych form aktywizacji uczestników.



Uczestnicy zdecydowanie lepiej odbierają te spotkania online, w których mieli **możliwość aktywnego uczestnictwa**. Warto zaplanować formy aktywizacji uczestników dostosowane do celu spotkania.

9. Spotkanie kończę:

- podsumowaniem najważniejszych ustaleń (z uwzględnieniem osób odpowiedzialnych i terminów),
- podkreśleniem tego, co się udało i czego się nie udało omówić,
- przypomnieniem najważniejszych informacji organizacyjnych,
- podziękowaniem uczestnikom i wskazaniem sposobu rozłączenia się.

W efekcie:

- rzetelnie zrealizowałem program spotkania.

- PO SPOTKANIU -

1. We współpracy z wyznaczoną wcześniej osobą oraz **ORGANIZATOREM** redaguję notatkę ze spotkania i rozesyłam do uczestników (**patrz: NOTATKA ZE SPOTKANIA**).

2. Poświęcam chwilę na zastanowienie się i zanotowanie:

- co w trakcie spotkania udało się, a co się nie udało?
- czego się nauczyłem w trakcie spotkania?
- co w przyszłości można było zrobić lepiej?



Warto w organizacji wprowadzić wspólny dla wszystkich dokument gromadzenia takich doświadczeń i promować korzystanie z niego w postaci wzajemnego uczenia się na prezentowanych tam doświadczeniach - błędach i sukcesach. Im więcej osób będzie regularnie zaglądać, czytać i rozbudowywać zbiór doświadczeń o własne spostrzeżenia, tym lepiej dla organizacji (w tym np. wprowadzania nowych pracowników).

W efekcie:

- zrobiłem wszystko co było w mojej mocy aby rzetelnie poprowadzić spotkanie i doprowadzić do realizacji jego celu,
- zdobyłem kolejne cenne doświadczenie, które rozwija moje kompetencje,
- wniosłem wkład w rozwój uczestników spotkania i organizacji (budowa *know-how* organizacji),
- mogę sobie pogratulować i spokojnie mierzyć z kolejnymi wyzwaniami.

6. ORGANIZATOR

Ogólny cel organizatora: zorganizowanie i przeprowadzenie spotkania w taki sposób, aby osiągnąć oczekiwany (przemysłany) cel

Organizator idealny: określa cel spotkania, tworzy przemysłany program z uwzględnieniem kluczowych tematów i uczestników, jasno informuje o spotkaniu, korzystając ze sprawdzonych kanałów komunikacji, dba o komunikację z prowadzącym/prelegentami/uczestnikami, dba o warunki techniczne spotkania.

Cechy niepożądane: nieokreślenie celu spotkania, brak kontaktu z prelegentami i brak określenia kanału komunikacji z uczestnikami, udzielanie nierzetelnych i chaotycznych informacji.

- PRZED SPOTKANIEM -

1. Określam i formułuję cel spotkania



Pytania pomocnicze do sformułowania celu spotkania:

- a) Co chcę osiągnąć poprzez organizację spotkania?
- b) Do czego ma (mnie) prowadzić realizacja celu?
- c) Dlaczego organizacja tego spotkania jest ważna?
- d) Kiedy będę wiedział, że osiągnąłem cel (kwestia sprecyzowania rezultatów spotkania)?
- e) Co muszę zrobić by zmaksymalizować szanse osiągnięcia swojego celu?

2. Precyzuję (wraz z **PROWADZĄCYM** spotkanie) z perspektywy celu spotkania:


- formę spotkania (dyskusyjne, szkolenie, konferencja, spotkanie robocze... patrz: **RODZAJE SPOTKAŃ ONLINE**),
- kto powinien uczestniczyć w spotkaniu jako uczestnik bądź prelegent,
- w jaki sposób mogę skutecznie dotrzeć do uczestników z informacją o spotkaniu,
- możliwą datę spotkania (z uwzględnieniem możliwości kluczowych uczestników/prelegentów).

3. Tworzę program spotkania (wraz z **PROWADZĄCYM**):

- oszacowuję ramy czasowe spotkania (preferowane bloki maksymalnie 90 minutowe),
- ustaliam najważniejsze tematy do poruszenia na spotkaniu i decyduję o ich kolejności (logiczna kolejność: od najważniejszego do najmniej ważnego, od ogółu do szczegółu...),
- oszacowuję czas trwania poszczególnych punktów programu.

4. Redaguję **zaproszenie / informację o spotkaniu**, zawierającą:

- temat i cel organizowanego spotkania,
- sprecyzowanie adresatów (w nagłówku/w treści),
- termin i godzinę spotkania (także strefę czasową, jeśli uczestnikami są osoby z innego kraju),
- miejsce spotkania (w postaci aktywnego linka)
- program spotkania (oraz oczekiwania względem przygotowania adresatów - jeśli dotyczy),
- informację o sposobie potwierdzenia swojego udziału (np. link do formularza zgłoszeniowego lub odpowiedni adres e-mail),
- informację o sposobie kontaktu z organizatorem (imię i nazwisko, telefon, e-mail),
- ewentualną listę załączników (+ wszystkie wymienione załączniki, np. w formie podlinkowań).

 Narzędziem warunkującym samo odbycie się spotkania online jest odpowiedni program. Na rynku dostępne są różne programy, z których najpopularniejsze to: [Microsoft Teams](#), [Zoom](#), [Google Meet](#) oraz [Skype](#). Każdy z tych programów posiada podobne funkcje (organizacja spotkania, kalendarz, udostępnianie ekranu, czat itp.). Jeśli mamy możliwość samodzielnego wyboru programu (w wielu dużych organizacjach to kierownictwo decyduje o stosowanym w organizacji programie), to warto uzależnić go od wygody własnej i uczestników, samodzielnie przetestować różne opcje i wybrać taką, która jest dla nas najbardziej intuicyjna i sprawdza się w praktyce.

Uczestnikom udostępniamy aktywny link do spotkania (organizator spotkania musi mieć założone konto w programie, uczestnicy niekoniecznie) - warto przy pierwszym użyciu napisać dla nich kilkuzdaniową instrukcję lub podlinkować do dostępnych w sieci samouczków.

Wskazane elementy opcjonalne to:

- opis prelegentów,
- krótka instrukcja użytkowania stosowanego narzędzia do spotkań online (np. w postaci linka do instrukcji),
- prośba o poinformowaniu w przypadku braku możliwości udziału mimo wcześniejszej deklaracji obecności,
- regulamin spotkania (w przypadku większych spotkań).

📌 Warto przygotować **wzór zaproszenia/informacji o spotkaniu**, zawierający wszystkie wskazane elementy, który pozwoli nam oszczędzić czas w przyszłości. Im więcej osób w organizacji będzie korzystało ze sprawdzonego wzoru, tym większa oszczędność czasu i zmniejszenie ryzyka błędów. Sprawdza się to także w przypadku wprowadzania w obowiązki nowych pracowników.

5. Przesyłam uczestnikom zaproszenie / udostępniam informację o spotkaniu:

- z rozsądnym wyprzedzeniem (10 dni, choć zależy to od rodzaju i pilności spotkania) + ewentualne przypomnienie (3 dni przed),
- pamiętam o **zatytułowaniu wiadomości** (nazwa/tytuł spotkania oraz data) lub informacji dla zainteresowania uczestników i łatwiejszego wyszukiwania wiadomości,
- pamiętam o **załącznikach** (wszystkie potrzebne informacje o spotkaniu powinny być w jednym miejscu).

📌 W przypadku stałej grupy uczestników i regularnego charakteru spotkań warto ustalić przewidywalny harmonogram spotkań z perspektywą kilku tygodni, a następnie tylko przypominać o zbliżających się spotkaniach.

6. We współpracy z **PROWADZĄCYM** uzgadniam osobę odpowiedzialną za przygotowanie **NOTATKI ZE SPOTKANIA**.

W efekcie:

- mogę spokojnie czekać na spotkanie i zająć się innymi pilnymi sprawami.

- W TRAKCIE -


Wspieram **PROWADZĄCEGO** w ustalonym wcześniej zakresie (wątki techniczne, pytania na czacie itp.).

- PO SPOTKANIU -

1. We współpracy z **PROWADZĄCYM** i ustaloną przed spotkaniem osobą udostępniam uczestnikom **NOTATKĘ ZE SPOTKANIA** wraz z niezbędnymi załącznikami.

2. Poświęcam chwilę na zastanowienie się i zanotowanie spostrzeżeń dotyczących organizacji spotkania:

- co w trakcie spotkania udało się, a co się nie udało?
- co w przyszłości można było zrobić lepiej? Czego się nauczyliśmy?

 Warto w organizacji wprowadzić wspólny dla wszystkich dokument gromadzenia doświadczeń organizacyjnych i promować korzystanie z niego w postaci wzajemnego uczenia się na prezentowanych tam doświadczeniach - błędach i sukcesach. Im więcej osób będzie regularnie zaglądać, czytać i rozbudowywać zbiór doświadczeń o własne spostrzeżenia, tym lepiej dla organizacji (w tym np. nowych pracowników) i przyszłych spotkań

W efekcie:

- mam poczucie dobrze zorganizowanego i owocnego spotkania.

7. NOTATKA ZE SPOTKANIA

1. Osobę odpowiedzialną za przygotowanie notatki ze spotkania warto wyznaczyć przed spotkaniem.

2. Wyznaczona osoba notuje najważniejsze ustalenia spotkania, a po spotkaniu, w porozumieniu z **PROWADZĄCYM** i/lub **ORGANIZATOREM** finalnie ją redaguje, z uwzględnieniem treści z czatu.

3. Notatka powinna zostać udostępniona uczestnikom spotkania w ustalonym terminie (zależnie od wagi i pilności ustaleń spotkania), najlepiej niezwłocznie, w odpowiednio zatytułowanym e-mailu / linku (gwarantującym łatwość wyszukiwania).

4. Zawartość notatki ze spotkania:

- ustandaryzowana dla organizacji nazwa pliku z datą: np. *szkolenie_spotkaniaOnline_19.06.2020*
- data i tytuł spotkania oraz cel
- osoby uczestniczące (z danymi kontaktowymi)
- najważniejsze ustalenia ze spotkania (decyzje, działania, daty, osoby odpowiedzialne itp.)
- informacja o dalszych krokach (np. termin kolejnego spotkania)

5. Notatka może służyć jako punkt wyjścia przygotowania kolejnych spotkań oraz pomoc w rozpoczęciu spotkania (np. w przypadku potrzeby weryfikacji statusu podjętych ustaleń).



Warto opracować jeden wzór notatki stosowany w organizacji. Ułatwi to jej każdorazową redakcję oraz lekturę (dzięki przewidywalnej strukturze treści).

8. ZESTAWIENIE NAJCZĘSTSZYCH WYZWAŃ I PROPONOWANYCH ROZWIĄZAŃ

P - działania po stronie prowadzącego spotkanie (ewentualnie organizatora)

U - działania po stronie uczestników

Wyzwanie	Proponowane rozwiązanie
Wszyscy uczestnicy mówią na raz.	<p>P: Ustalenie kolejności wypowiedzi na początku spotkania.</p> <p>P: Porządkowanie kolejności wypowiedzi uczestników w trakcie spotkania, w tym wykorzystanie czasu.</p> <p>U: Kultura wypowiedzi, cierpliwość, rzeczowość.</p>
Uczestnicy mówią za długo i nie pozwalają dojść do głosu innym.	<p>P: Ustalenie, zakomunikowanie (ifaktyczne zachowanie/ pilnowanie ustaleń) maksymalnej długości wypowiedzi.</p> <p>U: Zachowanie dyscypliny czasowej - treściwej i rzeczowej wypowiedzi</p>
Nieprzygotowanie (szczególnie prowadzącego/prelegentów)	<p>P: Przygotowanie przed spotkaniem (jeśli to niemożliwe - rozważenie przesunięcia spotkania, a tym samym uszanowania czasu uczestników).</p> <p>U: Rezygnacja z uczestnictwa w spotkaniu, późniejszy kontakt z prowadzącym / organizatorem</p>

<p>Uczestnicy się spóźniają (szczególnie istotne, gdy spotkanie jest małe i ma prowadzić do ważnych ustaleń - każda osoba wnosi swój wkład).</p>	<p>P: Przesłanie do uczestników prośby o punktualność (jako element informowania o spotkaniu) oraz zasad włączania się w spotkanie (np. przywitania na czacie, a nie głosowe)</p> <p>P: Punktualne rozpoczynanie spotkania</p> <p>U: Zachowanie punktualności - szacunek dla pozostałych uczestników i prowadzącego.</p> <p>U: Nieprzeszkadzanie w spotkaniu - „wejście po angielsku”</p>
<p>Osoba na czacie o zniechęcającym i demoralizującym wpływie na innych uczestników i prowadzącego (poprzez nieuzasadnione narzekanie, nieuzasadnione krytyczne uwagi etc.)</p>	<p>P: Cierpliwość, szacunek, jasne zakomunikowanie potrzeb + sugestia rozwiązania (np. zastrzeżenia na maila po spotkaniu)</p> <p>U: uspokajająca interwencja na czacie</p> <p>P: W przypadku konieczności dłuższej współpracy (regularnych spotkań) można rozważyć zaangażowanie merytoryczne tej osoby - trudniej krytykować coś, w co jest się osobiście zaangażowanym.</p>
<p>Uczestnicy zgłaszają problemy techniczne (najczęściej związane z dźwiękiem)</p>	<p>Najczęstsze rozwiązania:</p> <ul style="list-style-type: none"> - włączenie/wyłączenie dźwięku, - włączenie/wyłączenie obrazu, - włączenie/wyłączenie mikrofonu - sprawdzenie połączenia komputer-słuchawki (wtyczka), - sprawdzenie domyślnych urządzeń wykorzystywanych przez komputer (w przypadku słuchawek i mikrofonu), - hałas w tle - wyłączenie mikrofonów przez uczestników, którzy nie zabierają w danym momencie głosu.

9. RODZAJE SPOTKAŃ ONLINE

W poniższej tabeli zaprezentowano zestawienie najczęściej spotykanych typów spotkań online z ich głównymi celami oraz cechami charakterystycznymi.

Typ spotkania	Główny cel i pożądane efekty	Cechy charakterystyczne
Spotkanie organizowane <i>ad hoc</i>	Szybkie reagowanie na ważne okoliczności - podjęcie potrzebnych decyzji, rozdział zadań etc.	Organizowane w odpowiedzi na pojawiające się okoliczności. Uczestnicy: osoby zaangażowane w sprawę
Webinarium (odpowiednik szkolenia)	Przekazanie wiedzy i / lub umiejętności w sprecyzowanym zakresie	Najczęściej jeden szkoleniowiec/trener przekazujący swoją wiedzę i kompetencje w ustrukturyzowany i celowy sposób. Rola uczestników zawężona do przyswajania wiedzy i zadawania pytań (choć możliwe także różne formy angażowania uczestników).

Spotkanie dyskusyjne	Przedyskutowanie określonej kwestii (czasem także np. wypracowanie wspólnej linii postępowania)	Wymiana wiedzy i doświadczeń uczestników w określonym temacie. Uczestnicy: posiadają doświadczenie w temacie i podobny poziom ekspercki
Regularne spotkanie projektowe (np. organizowane w określony dzień tygodnia)	Terminowa realizacja kolejnych etapów projektu	Ustalenia organizacyjne i merytoryczne - terminy, działania, osoby odpowiedzialne + weryfikacja postępu prac. Uczestnicy: zespół projektowy
(Tele)Konferencja	Prezentacja wyników prac/ prowadzonych badań/ aktualnych informacji z danej branży - poszerzenie wiedzy uczestników.	Kilku prelegentów + prowadzący. Uczestnicy w roli słuchaczy (opcja zadawania pytań).

NOTA O AUTORCE

Małgorzata Surmacz-Wybrańczyk - doktor nauk o Ziemi w zakresie geografii społeczno-ekonomicznej, zainteresowana innowacjami procesowymi i czynnikami rozwoju lokalnego, w tym rozwojem kompetencji osobistych. W swoim życiu prywatnym i pracy wykorzystuje metodę coachingową polegającą na zadawaniu (sobie i innym) ważnych pytań, co prowadzi do pozytywnie zaskakujących rezultatów.