

СПЕЦИФИКА ОНЛАЙН-ПЕРЕГОВОРОВ

Подготовка

Любая техническая ошибка съедает драгоценное время, нервы и авторитет. Заранее протестируйте всю цепочку. Проверьте ссылку на конференцию, камеру, микрофон, наушники, стабильность интернета. Проверьте, как вас видно и слышно. Заранее продумайте, как действовать при обрыве связи (например, перезвонить через 2 минуты или перейти на аудиозвонок по телефону).

Закройте лишние вкладки и приложения, чтобы избежать случайных уведомлений на экране или замедления работы компьютера.

Источник света (окно или лампа) должен быть направлен на вас, а не за вашу спину. Вы не должны быть темным силуэтом. Избегайте ракурсов «снизу вверх» или «сверху вниз». Это создает психологически неравное положение.

Используйте нейтральный, не отвлекающий фон. Например, виртуальный фон с логотипом компании или аккуратную книжную полку. Движение за спиной (проходящие коллеги, мерцающий экран) подсознательно раздражает и снижает уровень доверия, так как создает ощущение, что вы находитесь в неподконтрольном вам пространстве.

Детали в процессе переговоров

Онлайн-встречи не должны длиться дольше 45-60 минут. Обязательно согласуйте повестку и регламент в начале. Назначьте модератора. Если на онлайн-встрече больше трех человек, договоритесь, кто станет ведущим.

Предупредите участников, что записываете видеозвонок. Если хотите записать встречу, предупредите остальных участников и спросите у них разрешения.

Выделите первые 3-5 минут на «нетворкинг». Начните с неформального общения (о погоде, новостях). Это помогает установить человеческую связь.

СПЕЦИФИКА ОНЛАЙН-ПЕРЕГОВОРОВ

Используйте визуализацию. Делитесь экраном с презентацией, графиками, документами. Это удерживает фокус на предмете обсуждения.

Если программа для видеосвязи позволяет параллельно вести чат, задавайте друг другу вопросы в нем, чтобы не перебивать спикера. Если чата нет, записывайте вопросы и задавайте их после того, как договорил спикер. Если не сделаете этого, то все участники беседы будут говорить одновременно и получится путаница. Также направляйте в чат ключевые цифры, даты или термины прямо во время их озвучивания, этим вы помогаете партнерам лучше усвоить информацию и избежать ошибок на слух.

В онлайн легко почувствовать себя отстраненным наблюдателем, а не активным участником. Чтобы этого избежать, необходимо сознательно «заполнять» пространство экрана. Ваша энергия и вовлеченность должны быть намеренно немного усилены. Спокойная, но уверенная речь, осмысленные жесты руками (которые видны в кадре) и живая мимика помогают компенсировать недостаток физического присутствия. Когда вы говорите, представьте, что смотрите прямо в глаза собеседнику через объектив камеры, а не на его изображение на мониторе. Этот прямой «взгляд» создает мощное ощущение контакта и доверия.

Грамотно используйте паузы. В офлайне пауза может быть весомой и значимой. В онлайн же из-за микроскопических задержек связи она часто вызывает тревогу: «Связь прервалась? Он меня слышит?». Поэтому важно научиться обозначать свои паузы. Прежде чем надолго замолчать, чтобы, к примеру, найти документ, лучше предупредить: «Мне нужно десять секунд, чтобы открыть нужный файл, я не пропал». И наоборот, после того как вы задали важный вопрос или партнер закончил свою мысль, выдержите небольшую, но сознательную паузу. Это даст ему понять, что вы не просто ждете своей очереди говорить, а обдумываете сказанное, и дает пространство для того, чтобы он мог добавить что-то еще.

СПЕЦИФИКА ОНЛАЙН-ПЕРЕГОВОРОВ

После встречи

Поблагодарите участников за встречу. Направьте в этот же день краткий протокол с зафиксированными решениями и дальнейшими шагами. Не делайте это письмо слишком общим. Фразы «обсудили», «договорились» без конкретики бесполезны и приводят к недопониманию. Обязательно добейтесь фиксации: «Коллеги, подтвердите, пожалуйста, что вы согласны с изложенным».