

Sedute online nell'associazione

Testo: Maja Graf, vitamina B

1. Videoconferenze

Tra i molti cambiamenti introdotti dai provvedimenti adottati a seguito del coronavirus c'è anche la possibilità di tenere le sedute della direzione in un modo diverso dal solito. Molti di noi hanno ormai imparato a ripiegare sui media digitali. Le videoconferenze sostituiscono le riunioni in presenza. E in definitiva è ipotizzabile che questa soluzione continuerà ad avere un posto anche in futuro accanto alle sedute in presenza, semplicemente perché è un modo rapido e facile di incontrarsi.

Anche le sedute online dovrebbero soprattutto essere considerate come un'ulteriore possibilità per confrontarsi e discutere. Il flusso delle informazioni può funzionare bene anche in altri modi, tramite e-mail, una chat (ad es. su WhatsApp) o su carta.

Le videoconferenze con fino a cinque partecipanti sono molto efficienti. Tutti possono prendere la parola e la seduta non dura troppo a lungo. Le direzioni delle associazioni hanno però spesso più di cinque membri. Le videoconferenze funzionano bene anche in questo caso, ma pongono maggiori esigenze alle persone partecipanti e alla moderazione.

È opportuno prevedere una moderazione delle videoconferenze ("conduzione della seduta"). Nell'ambiente digitale vanno perduti numerosi segnali non verbali che invece percepiamo – consciamente o inconsciamente – in un incontro in presenza. Sullo schermo non vediamo ciò che fanno i partecipanti quando non hanno la parola (controllare il cellulare, leggere il giornale ecc.). Ed è difficile "leggere" le espressioni facciali, ossia capire se le persone sono attente e interessate o se si annoiano e sono già altrove con la mente.

Le videoconferenze richiedono molta attenzione e dunque alla lunga sono stancanti. Per questo motivo non dovrebbero durare più di un'ora/un'ora e mezza. Se la seduta si protrae per oltre un'ora è bene prevedere una breve pausa per consentire ai partecipanti di alzarsi, sgranchirsi le gambe e bere un caffè. Sono dunque necessarie sedute brevi e più frequenti. Non essendoci il problema della trasferta, questo risulta peraltro più facile.

Naturalmente la moderazione della seduta può essere a rotazione. L'ideale è incaricarne dapprima i membri della direzione che hanno già un po' di pratica in questa attività.

2. Moderazione

Preparativi

Per prima cosa bisogna scegliere il tool da usare per la videoconferenza. Magari i colleghi e le colleghe hanno qualche suggerimento da dare. La soluzione migliore è un tool accessibile tramite un link (nessun download) e di facile impiego. Al sito web di vitamina B è disponibile una lista commentata di possibili tool per videoconferenze, vedi www.vitaminab.ch/incontri-digitali/.

Prima della conferenza è bene definire un cosiddetto “canale di fallback” di cui avvalersi in caso di necessità, ad es. se qualcuno non riesce a collegarsi alla videoconferenza o ha problemi tecnici. Una chat su WhatsApp, messaggi SMS o anche un numero di telefono da chiamare sono l'ideale come fallback.

Data e ora della videoconferenza saranno fissate in un momento che conviene a tutti i partecipanti, quando non si prevedono interferenze da parte di figli, partner, postino ecc. Conviene chiarire questo punto in anticipo. Il momento migliore per un incontro online potrebbe anche essere un altro rispetto alle normali sedute in presenza.

Qualche giorno prima della seduta, le persone partecipanti ricevono la convocazione, ad es. tramite e-mail. La convocazione comprende:

- la data, l'ora e la durata della seduta;
- il link al tool o alla seduta (compreso un breve set di istruzioni, se necessario);
- l'indicazione del canale di fallback;
- la lista dei punti all'ordine del giorno con le priorità (quali punti devono assolutamente essere discussi e quali possono eventualmente essere rimandati);
- eventuali informazioni scritte per prepararsi alla seduta.

Vale inoltre la pena di allegare alla convocazione della videoconferenza alcune proposte sulle regole da rispettare, chiedendo un feedback in merito (cfr. sotto).

In sede di preparazione si elaboreranno anche le eventuali informazioni digitali da visualizzare in dissolvenza durante la seduta.

Compiti della moderazione durante la videoconferenza

La persona incaricata della moderazione accederà alla conferenza alcuni minuti prima dell'inizio per accogliere i partecipanti man mano che si collegano e aiutare chi ha difficoltà con il login.

La moderazione può anche essere suddivisa in una moderazione dei contenuti e una moderazione tecnica. In quest'ultimo caso la “conduzione della seduta” a tratti viene lasciata a una persona che aiuta i partecipanti a risolvere i problemi tecnici (e che gestisce il canale di fallback) o che nel corso della seduta apre in dissolvenza le presentazioni, i testi scritti ecc.

Compiti della moderazione durante la seduta:

- gestire i contenuti della seduta: raggiungere gli obiettivi nei tempi previsti;
- organizzare i processi: punti all'ordine del giorno / far rispettare i limiti di tempo;
- favorire il confronto all'interno del gruppo, consentire la discussione; dare la parola ai partecipanti, in particolare quando sono in tanti a voler intervenire;
- incoraggiare a parlare chi non si esprime;
- porre domande in caso di punti poco chiari o fraintendimenti;
- riassumere regolarmente quanto detto, più spesso che nelle sedute in presenza;
- fare più volte il punto della situazione (quali punti sono stati evasi? Qual è il prossimo punto da trattare?);
- trasmettere il senso di presenza sociale, ossia far capire ai colleghi e alle colleghe che non sono lasciati soli con i loro problemi.

Ovviamente si terrà un verbale anche nelle sedute online. Conviene assegnare questo compito prima della seduta.

Le “regole del gioco”

Per uno svolgimento strutturato, trasparente ed efficiente della videoconferenza è opportuno stabilire le seguenti regole del gioco:

- In questo tipo di discussione è importante ascoltarci a vicenda e lasciarci parlare reciprocamente.
- Chi ascolta e non ha la parola dovrebbe selezionare “muto”, ossia disattivare il microfono. Così si eviteranno i rumori di fondo.
- Chi vuole prendere la parola si annuncia con un cenno della mano (alzata di mano o relativa funzione del tool). La moderazione ne tiene conto e appena possibile invita la persona a parlare.
- Cercare di essere brevi e concisi.
- La moderazione ha cura di far parlare tutti.
- La moderazione gestisce i tempi e mantiene la visione d'insieme.