

برای بهبود جلسات مجازی چه کارهایی می‌توان انجام داد؟

اهمیت بهبود جلسات مجازی از این جهت که همه ما تاکنون جلسات مجازی نامناسب داشته‌ایم، روشن و ملموس است. اگرچه جلسات از راه دور به روال عادی دنیای ما تبدیل شده است، اما هنوز هم مشکلات زیادی در ارتباط با این شکل از ارتباط وجود دارد. ممکن است این جلسات بی‌اثر و گاهی کاملاً از ریل خارج شوند. آن‌ها تقریباً به اندازه جلسات حضوری مؤثر نیستند.

کلیک کنید

برای دریافت دمو



جلسات مجازی چه مشکلاتی دارند؟

در حالی که سیستم‌ها و نرم افزارهایی وجود دارند که می‌توانند به صورت مجازی به گرد هم آمدن تیم‌های کسب‌وکار کمک کنند، اما گاهی به نظر می‌رسد به اندازه جلسات حضوری مؤثر نیستند. این جلسات از راه دور به اعضای تیم این امکان را می‌دهد زمانی که باید تمام تمرکزشان به جلسه مهم شرکت باشند، با کامپیوتر خود کار کنند، تلفن‌های خود را بررسی کنند یا به عوامل حواس‌پرتی دیگر تن دهند.

محققان ثابت کرده‌اند که در جلسات مجازی مردم به چهره‌ی خود روی صفحه‌ی نمایش نگاه می‌کنند و این امر استرس‌آور است اما در جلسات حضوری ما به این امر خیلی تمرکز نمی‌کنیم که به‌طور مثال یقه‌مان خراب شده یا موهایمان به هم ریخته است. ما فقط فرض می‌کنیم که ظاهر خوبی داریم.

دلایل خسته‌کننده بودن جلسات آنلاین نسبت به دیدارهای حضوری این است که مردم احساس می‌کنند باید بیشتر تلاش کنند تا درگیر بحث شوند. همچنین در جلسات آنلاین به علت عدم امکان استفاده از زبان بدن و نشانه‌های غیرکلامی، تمرکز بیشتر بر روی کلمات و ارتباط چشمی مداوم است و این موضوع تا حدی طاقت‌فرسا است و نیاز به بهبود جلسات مجازی را بیشتر نشان می‌دهد.

قابلیت مشاهده مسئله‌ی دیگری است. در جلسات حضوری حتی اگر تعداد نفرات زیاد باشد، همه را در یک اتاق می‌توان دید و تماس چشمی با هر نفر آسان است. در جلسات مجازی این‌گونه نیست. با وجود بسیاری از قابلیت‌های جدید با ارتباطات حضوری است و مشاهده‌ی افراد مانند جلسات رودررو با همان جزئیات امکان‌پذیر نیست.



نکات کاربردی برای بهبود جلسات مجازی

بدیهی است که جلسات مجازی در حال جایگزین شدن برای ارتباطات رودررو است، بنابراین به کارهایی که می‌توانید برای بهبود جلسات مجازی انجام دهید نگاهی بیندازید:

● مجری یا دبیر جلسه داشته باشید.

کسی باید مسئول هر جلسه باشد. به این صورت که این فرد اطمینان حاصل کند که وظایف همه روشن باشد، افراد به آن پایبند باشند و مواردی که مورد نیاز است تحت پوشش قرار گیرد. در غیر این صورت اطلاعات مهم هرگز مورد توجه قرار نمی‌گیرند.

● همه افراد حاضر در جلسه را درگیر کنید.

مجری باید همه را درگیر مکالمه کند. حتی در جلسات حضوری، معمولاً پیش می‌آید که دو یا سه نفر با اراده و صاحب‌نظر در تمام جلسه صحبت کنند و نظرشان را بدهند، در حالی که بقیه افراد عقب بنشینند و صحبت نکنند. این وضعیت می‌تواند در یک جلسه مجازی بیشتر پیش بیاید که در این جلسات برای افرادی که عقب نشسته‌اند و صحبت نمی‌کنند، راحت‌تر می‌توانند وارد مکالمه شوند.

از زبان بدن و حالت‌های صورت اغلب می‌توان فهمید که چه کسی نظر متفاوتی دارد اما تمایلی به اشتراک آن ندارد. بنابراین مجری باید به این نکات توجه کند و افراد را به مکالمه دعوت کند. البته نیازی نیست روی هر گونه اختلاف نظر تمرکز کند. فقط کافی است از آن‌ها بپرسد که آیا دوست دارند نظرشان را به اشتراک بگذارند یا خیر.

● به یک دستور جلسه پایبند باشید.

مهم است که یک برنامه برای یک جلسه مجازی داشته باشید و از آن منحرف نشوید. مردم باید بدانند که جلسه به موقع آغاز می‌شود، نحوه برگزاری جلسه و این که به چه ترتیب درباره‌ی چه چیزی صحبت خواهد شد. این امر به شما کمک می‌کند تا کسی نتواند خارج از بحث جلسه و موضوعی که باید در زمان دیگری به آن پرداخته شود، صحبت کند. مجری باید این افراد را پیدا کند و آن‌ها را جدا کند و یا هر موضوع دیگری که مانع حرکت رو به جلوی جلسه می‌شود را کنترل کند.

● به زمان افراد حاضر در جلسه احترام بگذارید.

رعایت یک دستور کار دقیق همچنین به زمان اعضای تیم شما احترام می‌گذارد. آن‌ها می‌دانند که اگر بگویید به مدت یک ساعت به آن‌ها در جلسه احتیاج دارید، دو ساعت بعد دچار استرس نخواهند شد و نگران زمان از دست رفته‌ی خود نیستند. اعضای تیم همچنین از دستور کارهایی که با حل مسئله خاتمه می‌یابند قدردانی می‌کنند، زیرا اگر مشکلی را مطرح نکردند یا بخشی از این برنامه نیستند، آن‌ها اجازه دارند جلسه را ترک کنند و به بسیاری از کارهایی که در حال انجام آن‌ها هستند برگردند.

● با استفاده از نرم افزار جلسات مدیریت جلسه را تسهیل کنید.

استفاده از نرم‌افزارهای مدیریت جلسات مانند [نرم افزار جلسات](#) از [راهکار اتوماسیون اداری دیدگاه](#) به مدیر جلسه امکان می‌دهد تمامی فرآیندهای قبل، حین و بعد از جلسه را به راحتی مدیریت کند و افراد و مدعوین جلسه همیشه در جریان موضوع، دستور جلسات و ترکیب جلسه قرار می‌گیرند.



• با برنامه‌ریزی برای تعامل بین افراد جلسات مجازی را دوستانه‌تر برگزار کنید

یک نکته‌ی مهم دیگر که در جلسات حضوری کسب می‌کنیم ولی در جلسات از راه دور از دست رفته، فرصت شناخت بهتر یکدیگر است. ما از طریق آن گپ‌های پرسروصدا در زمان استراحت بین کار، زمانی که هیچ برنامه کاری واقعی وجود ندارد، با هم تیمی خود ارتباط برقرار می‌کنیم.

متأسفانه، دنیای مجازی امکان استفاده از آن لحظات تیم‌سازی بدون ساختار و در عین حال مهم را به ما نمی‌دهد. اما با این نکات انتظار می‌رود که برخی از ناکارآمدی‌های جلسات مجازی یک بار و برای همیشه از بین برود.

نقش آماده‌سازی پیش از جلسه در موفقیت جلسات مجازی

یکی از ارکان کلیدی در مؤثر بودن جلسات مجازی، آمادگی قبلی شرکت‌کنندگان است. بسیاری از مشکلات این جلسات ناشی از عدم آگاهی افراد از موضوع جلسه، انتظارات برگزارکننده و اهداف نهایی است. در جلسات حضوری، گاهی با گفتگوهای غیررسمی قبل از شروع، افراد با موضوع جلسه آشنا می‌شوند؛ اما در فضای آنلاین این فرصت کمتر پیش می‌آید و نیاز به ساختار منظم‌تری داریم.

ارسال دستور جلسه (agenda) به صورت مکتوب پیش از جلسه، همراه با توضیحاتی درباره زمان‌بندی، مسئولیت‌ها، فایل‌ها یا اسناد مورد نیاز و اهداف جلسه، به شرکت‌کنندگان این امکان را می‌دهد که با آمادگی ذهنی وارد جلسه شوند. این کار باعث می‌شود مشارکت افراد فعال‌تر شود و از حالت «تماشاگر» خارج شوند.

همچنین، شفاف‌سازی انتظارات از شرکت‌کنندگان در ابتدای جلسه باعث می‌شود از ابتدا همه بدانند باید چه نقشی داشته باشند. آیا باید فقط شنونده باشند یا لازم است اطلاعاتی ارائه دهند یا تصمیم‌گیری انجام دهند؟ همین تفکیک، مانع سردرگمی و کاهش کارایی جلسه خواهد شد. جلسه‌ای که اعضای آن از قبل بدانند قرار است چه چیزی مطرح شود، قطعاً با سرعت، تمرکز و انسجام بیشتری پیش خواهد رفت.

بهره‌گیری از ابزارهای تعاملی و تصویری برای افزایش درگیری ذهنی

برخلاف تصور رایج، جلسات آنلاین می‌توانند از لحاظ تعامل، حتی پویاتر از جلسات حضوری باشند؛ به شرطی که از ابزارهای تعاملی مناسب استفاده شود. در بسیاری از جلسات مجازی سنتی، افراد صرفاً شنونده هستند و تنها چند نفر صحبت می‌کنند. این وضعیت نه تنها باعث خستگی، بلکه منجر به مشارکت پایین و فرسودگی دیجیتال می‌شود.

برای مقابله با این چالش، استفاده از ابزارهای تعاملی مثل Miro، Mural، Kahoot، یا Mentimeter می‌تواند تحول بزرگی در نحوه اداره جلسات ایجاد کند. به عنوان مثال، در آغاز جلسه می‌توان از یک نظرسنجی تعاملی برای سنجش حال و هوای تیم یا پیش‌زمینه‌ی موضوع جلسه استفاده کرد. این مشارکت اولیه موجب درگیر شدن ذهنی افراد می‌شود و احتمال مشارکت فعالانه در ادامه جلسه را افزایش می‌دهد.

علاوه بر آن، قابلیت‌هایی مثل اشتراک‌گذاری صفحه نمایش، تخته سفید دیجیتال (Digital Whiteboard)، یا وایت‌برد تعاملی این امکان را می‌دهند که شرکت‌کنندگان ایده‌های خود را بنویسند، ترسیم کنند و به صورت هم‌زمان با یکدیگر تعامل بصری داشته باشند. این رویکرد، به خصوص در جلسات ایده‌پردازی، طراحی پروژه یا تصمیم‌سازی‌های گروهی، تأثیر قابل‌توجهی در بهبود کیفیت نتایج دارد.

تنظیم انتظارات شفاف و تعریف خروجی‌های قابل پیگیری

یکی از معضلات رایج در جلسات مجازی، این است که پس از اتمام جلسه، هیچ‌کس

به درستی نمی‌داند چه تصمیمی گرفته شد، مسئولیت‌ها به چه کسی واگذار شد یا مرحله بعدی چیست. این سردرگمی به سادگی قابل حل است، اما نیازمند رویکرد ساختاریافته است. هر جلسه باید با خروجی مشخصی پایان یابد؛ خروجی‌هایی که قابل سنجش، قابل پیگیری و دارای مهلت زمانی مشخص باشند.

ایجاد یک صورت جلسه دقیق (minutes of meeting) که در آن تمام نکات کلیدی، تصمیمات گرفته شده و مسئولیت‌های محول شده ثبت شده باشد، ضروری است. این صورت جلسه باید بلافاصله پس از پایان جلسه برای همه شرکت کنندگان ارسال شود. در آن باید مشخص شود که چه کسی چه کاری را تا چه تاریخی انجام خواهد داد، چه منابعی نیاز دارد، و چه مراحل بعدی باید طی شود.

شفافیت در انتظارات باعث کاهش سوء تفاهم، افزایش احساس مسئولیت و تسهیل پیگیری عملکرد افراد می‌شود. به علاوه، اگر افراد بدانند جلسات بر مبنای عملکرد واقعی و نتایج قابل سنجش پیش می‌رود، انگیزه بیشتری برای مشارکت خواهند داشت و حس وقت‌کشی کاهش می‌یابد.



مدیریت سکوت و تشویق به مشارکت مؤثر در جلسات مجازی

در بسیاری از جلسات مجازی، سکوت افراد حاضر به ویژه آنهایی که شخصیت درون‌گراتری دارند یا از لحاظ موقعیت سازمانی در رده پایین‌تری قرار دارند، می‌تواند مانعی جدی برای مشارکت مؤثر باشد. این سکوت گاهی ناشی از عدم فضای روانی امن، گاهی به دلیل نداشتن فرصت برابر برای بیان نظر و گاهی نیز به دلیل ساختار نادرست جلسه است که تمرکز بر چند نفر خاص قرار می‌گیرد.

برای مدیریت این سکوت، نقش مجری جلسه بسیار کلیدی است. مجری باید بتواند با طرح سؤالات مستقیم از افراد ساکت، فضای مشارکت را برای همه فراهم کند. همچنین

تکنیک‌هایی مانند «چرخاندن نوبت صحبت» یا «پاس دادن سؤال به افراد مشخص» به‌گونه‌ای که تحمیل احساس اجبار نکند، می‌تواند بسیار مؤثر باشد.

ایجاد فضاهای مشارکتی غیرکلامی نیز اهمیت دارد. استفاده از چت، نظرسنجی‌های لحظه‌ای یا ابزارهای علامت‌دهی دیجیتال (مثل «دکمه دست بلند کردن») به افراد اجازه می‌دهد حتی اگر نخواهند یا نتوانند صحبت کنند، باز هم در بحث حضور فعال داشته باشند. به این ترتیب، سکوت به معنای حذف از گفتگو نخواهد بود، بلکه به اشکال مختلف مشارکت تبدیل خواهد شد.

ارزیابی منظم عملکرد جلسات و بازخوردگیری برای بهبود مستمر

جلساتی که هیچ‌گاه مورد ارزیابی قرار نمی‌گیرند، به‌مرور زمان کیفیت خود را از دست می‌دهند. بررسی عملکرد جلسات مجازی، درست مانند بررسی عملکرد پروژه‌ها یا تیم‌ها، باید بخشی از فرهنگ کاری باشد. این ارزیابی می‌تواند به شناسایی نقاط ضعف، ایجاد اصلاحات ساختاری و تقویت مؤلفه‌های موفقیت کمک کند.

یکی از ساده‌ترین روش‌ها، ارسال فرم بازخورد کوتاه به شرکت‌کنندگان پس از پایان جلسه است. سؤالاتی نظیر «آیا جلسه هدف‌گذاری شده بود؟»، «آیا زمان جلسه مناسب بود؟»، «چه چیزی را پیشنهاد می‌دهید تغییر کند؟» می‌تواند دیدگاه‌هایی گران‌بها ارائه دهد.

همچنین، استفاده از معیارهای کیفی مثل میزان مشارکت، تطابق با دستور جلسه، زمان‌بندی و میزان اجرای تصمیمات، می‌تواند کمک کند تا جلسات به مرور زمان

مؤثرتر، کوتاه‌تر و هدفمندتر شوند. مهم‌تر از همه، استفاده واقعی از این بازخوردهاست. صرفاً جمع‌آوری داده بدون عمل، نه تنها بی‌فایده، بلکه گاهی باعث بی‌اعتمادی به فرآیند بازخورد می‌شود.

تأثیر فرهنگ سازمانی بر کیفیت جلسات از راه دور

فرهنگ سازمانی مانند روح نامرئی‌ای است که همه تعاملات کاری را تحت تأثیر قرار می‌دهد، از جمله جلسات مجازی. سازمان‌هایی که فرهنگ باز، مشارکتی و شفاف دارند، معمولاً جلسات آنلاین آن‌ها نیز ساختارمندتر، مشارکتی‌تر و ثمربخش‌تر است. در مقابل، فرهنگ‌های اقتدارمحور، بسته یا غیرشفاف اغلب باعث سکوت افراد، ترس از اشتباه‌گویی یا جلسات فرمالیته می‌شود.

فرهنگ سازمانی بر نحوه تصمیم‌گیری در جلسه، سطح آزادی بیان، میزان نقدپذیری و حتی استفاده از شوخ‌طبعی یا رسمیت تأثیر مستقیم دارد. برای مثال، در فرهنگی که «بی‌ادبانه بودن» با «مخالفت کردن» یکی پنداشته شود، اعضا تمایلی به نقد یا ارائه دیدگاه متفاوت نخواهند داشت.

برای ارتقای کیفیت جلسات مجازی، لازم است رهبران سازمانی الگوی فرهنگی مثبت ارائه دهند. ارزش‌گذاری به مشارکت، استقبال از تفاوت دیدگاه‌ها، و ایجاد فضای امن روانی برای بیان نظرات، به شکل مستقیم در جلسات نمود پیدا می‌کند. فرهنگ خوب سازمانی، حتی در بستر دیجیتال، احساس نزدیکی و همدلی را زنده نگه می‌دارد.

راهکارهایی برای مدیریت اختلافات در جلسات آنلاین

وجود اختلاف نظر در جلسات، امری طبیعی و حتی مطلوب است؛ چراکه نشان‌دهنده پویایی ذهنی و نگاه‌های متفاوت است. اما در جلسات آنلاین، که ارتباط غیرکلامی کاهش یافته، صداها گاه تداخل می‌کنند و چهره‌ها شفاف نیستند، مدیریت این اختلافات سخت‌تر می‌شود و ممکن است به سوءتفاهم یا تنش تبدیل شود.

اولین گام، پذیرش این است که اختلاف نظر بخشی سالم از روند تصمیم‌گیری است. مجری جلسه باید نقش تسهیل‌گر را ایفا کند، نه داور. یعنی به جای تلاش برای حل اختلاف سریع، باید زمینه شنیدن فعال و درک متقابل را فراهم کند. دادن وقت مساوی برای صحبت، جلوگیری از قطع سخن دیگران و خلاصه‌سازی منصفانه نظرات مختلف از راهکارهای مؤثر در این زمینه است.

استفاده از ابزارهایی مانند چت برای طرح دیدگاه مخالف یا ایجاد «اتاق‌های بحث مجزا» (Breakout Rooms) برای بررسی چندجانبه موضوعات نیز می‌تواند تنش‌ها را کاهش دهد. نکته مهم این است که فضای جلسه به‌گونه‌ای طراحی شود که اختلاف نظر به خصومت تبدیل نشود، بلکه به ابزاری برای تصمیم‌سازی بهتر و جامع‌تر بدل گردد.

سخن پایانی

با گسترش فضای کاری دیجیتال، جلسات مجازی نه تنها جایگزین تعاملات حضوری شده‌اند، بلکه به بستری حیاتی برای تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی و همکاری تیمی بدل شده‌اند. با این حال، چالش‌هایی همچون کاهش تمرکز، عدم مشارکت، ارتباط غیرکلامی

محدود، خستگی دیجیتال و مدیریت ناکارآمد جلسات، باعث می‌شود بهره‌وری این جلسات به شدت تحت تأثیر قرار گیرد.

این مقاله نشان داد که بهبود جلسات مجازی مستلزم رویکردی چندوجهی است: از آماده‌سازی و شفاف‌سازی هدف گرفته تا استفاده از ابزارهای تعاملی، ایجاد فضای امن روانی برای مشارکت، ارزیابی مداوم عملکرد جلسات و همچنین توجه به بُعد انسانی، فرهنگی و سازمانی این تجربه. جلسات مجازی مؤثر، جلساتی هستند که با طراحی هوشمندانه، احترام به وقت و صداهای مختلف تیم و بهره‌گیری از فناوری، نه تنها مشکل محور و هدفمند، بلکه تعامل محور و انسانی باقی می‌مانند.

سوالات متداول

مهم‌ترین چالش جلسات مجازی در مقایسه با جلسات حضوری چیست؟

محدودیت در استفاده از زبان بدن و نشانه‌های غیرکلامی، که منجر به کاهش کیفیت ارتباط و افزایش فشار روانی بر شرکت‌کنندگان می‌شود.

چرا پایبندی به دستور جلسه در جلسات مجازی اهمیت دارد؟

زیرا از انحراف جلسه جلوگیری می‌کند، به زمان شرکت‌کنندگان احترام می‌گذارد و منجر به پوشش کامل موضوعات از پیش تعیین شده می‌شود.

نقش فرهنگ سازمانی در اثربخشی جلسات آنلاین چیست؟

فرهنگ باز، مشارکت‌محور و شفاف زمینه‌ساز تعامل مؤثرتر در جلسات مجازی است، در حالی که فرهنگ اقتدارگرا و غیرشفاف موجب سکوت و انفعال افراد می‌شود.

چگونه می‌توان عملکرد جلسات مجازی را به صورت مداوم بهبود داد؟

از طریق ارزیابی مستمر پس از هر جلسه، دریافت بازخورد ساختاریافته از شرکت‌کنندگان و اصلاح فرآیندها بر اساس داده‌های به‌دست‌آمده.

راهکار مدیریت اختلافات در جلسات آنلاین چیست؟

ایجاد فرصت برابر برای بیان نظرات، استفاده از ابزارهای تسهیل‌گر مانند اتاق‌های گفت‌وگو (Breakout Rooms)، و حفظ بی‌طرفی مجری جلسه در برخورد با دیدگاه‌های متفاوت.