



راهنمای گام به گام برای برگزاری یک جلسه مجازی (ویدئو کنفرانس) موفق

پیش از برگزاری نخستین جلسه

حداقل یک روز پیش از اجرای اولین جلسه، یک **جلسه آزمایشی** بین مبدأ (خودتان) و مقصد (افراد و سایت‌هایی که قرار است با آنها جلسه داشته باشید) بگذارید تا اگر مشکلی در برقراری ارتباط وجود دارد آشکار گردد و شما برای رفع آن وقت کافی داشته باشید.

اقدام‌های لازم پیش از آغاز نمودن هر جلسه

- حداقل ۱۰ دقیقه پیش از شروع هر جلسه به شبکه وصل شوید تا بتوانید نرم افزارهایتان را به روزرسانی کنید و نصب نمایید.
- حداقل یک خط تلفن کمکی یا جایگزین نیز برای هر جلسه در اختیار داشته باشید که اگر مشکلی در ارتباط رخ داد بتوانید از آن استفاده کنید.
- یک دستگاه تلفن ثابت نیز در اختیار داشته باشید که دارای بلندگو باشد و در حافظه آن شماره تلفن کامل (شماره به اضافه کد شهر یا منطقه) افراد و سایت‌های شرکت کننده در جلسه، ثبت شده باشد.
- همان گونه که برای جلسه‌های حضوری، صبح روز جلسه و یا روز پیش از آن به اعضا جلسه تلفن یادآور می‌زدید، برای جلسه مجازی نیز همین تلفن‌های یادآور را بزنید و هم چنین ابزارهایی را که قرار است برای جلسه از آن استفاده کنند (مانند رایانه، لپ تاپ، گوشی همراه، خط و دستگاه تلفن کنفرانس و ...) با آنها چک نمایید.
- همه کابل‌های لازم و ارتباطی (بلندگو، میکروفون، تلفن، کابل شبکه و ...) را وصل کنید، دوشاخه‌ها را به برق وصل کنید و برق را روشن کنید.
- چراغ‌های بالای سر، روی میز و کف را روشن کنید تا روشنایی کامل باشد. معمولاً وجود چراغ‌های کف و روی میزی برای روشنایی کامل و مناسب لازم است.
- درها و پنجره‌ها را ببندید و پرده‌ها را نیز بکشید تا عوامل حواس پرتی و مزاحم کاهش یابد.
- صندلی‌ها، میزها و دیگر وسایل و مبلمان را به گونه‌ای بچینید که مناسب ویدئو کنفرانس باشد و هر چیزی که جلوی دید دوربین را می‌گیرد جا به جا کنید.
- درجه دستگاه‌های تهویه را کم کنید یا آنها را ببندید تا صدایش مزاحم نباشد.
- سطوح درخشان و آنها که صاف و صیقلی هستند و نور را منعکس می‌کنند (مانند میزهای صیقلی، تخته سفید، وایت بورد و ...) را بپوشانید.
- اعضا جلسه طوری بنشینند که مقابل دوربین و نمایشگرها باشند.
- میکروفون را در محلی مناسب و مرکزی که بتواند صدا را به خوبی منتقل کند بگذارید.
- حالا به شبکه متصل شوید و به ویدئو کنفرانس وارد شوید.

پس از آن که به شبکه و ویدئوکنفرانس متصل شده‌اید

الف) دوربین، میکروفون و بلندگو را تنظیم کنید:

- محل دوربین را تنظیم کنید، بزرگ‌نمایی دوربین را تنظیم کنید، زاویه دوربین را طوری تنظیم کنید که بتواند همه شرکت‌کنندگان را در سمت (سایت) شما بگیرد.
- اگر سایت‌های دیگر از نظر قاب بندی، روشنایی و ... تصویر مناسبی ندارند به آنها اطلاع دهید.
- مطمئن شوید که همه شرکت‌کنندگان می‌توانند صدای شما را به خوبی بشنوند. این را با تک‌تک آنها چک کنید و از آنها بخواهید نتیجه را تک‌تک به شما اعلام کنند.
- شما باید بتوانید صدای همه شرکت‌کنندگان را به خوبی بشنوید. این را با تک‌تک آنها چک کنید و نتیجه را به تک‌تک آنها اعلام کنید.
- صدای بلندگو را طوری تنظیم کنید که به هرگونه صدای پس‌زمینه‌ای غلبه داشته باشد. هم‌چنین چک کنید که همه شرکت‌کنندگان در هر محل که هستند صدایی با بلندی و وضوح یکسان دریافت می‌کنند.

ب) اگر ارتباط ضعیف است عیب آن را بر طرف کنید:

- اگر ارتباط تصویری یا صوتی ضعیف است، این را به شرکت‌کنندگان اطلاع دهید و بگویید که شما قطع و مجدد وصل و وارد جلسه می‌شوید تا ارتباط بهتری بگیرید و همین کار را انجام دهید.
- اگر سیگنال هم‌چنان ضعیف بود، این بار مودم و روتر را باز روشن (ری‌استارت) کنید و چون روشن شدن مجدد حداقل ۵ دقیقه زمان می‌برد، باید این مسأله را به اعضا جلسه اطلاع دهید.
- اگر با وجود همه این کارها کماکان ارتباط ضعیف بود تنها از تلفن استفاده کنید.

اقدام‌های لازم پس از آغاز کردن هر جلسه

- در این مرحله آن کسی که قرار است در سمت مقصد جلسه را هدایت کند نیز سلام می‌کند و دستور کار جلسه را بازگو می‌کند. این کار باعث می‌شود شرکت‌کنندگان نیز مطمئن شوند که جلسه‌ای که وارد آن شده‌اند درست است.
- سپس رئیس جلسه اعضا سایت خودش را معرفی می‌کند و از شرکت‌کنندگان سایت‌های دیگر نیز می‌خواهد که شرکت‌کنندگان سایت خودشان را معرفی کنند. این کار تأیید می‌کند که شرکت‌کنندگان همگی از افرادی هستند که برای شرکت در این جلسه دعوت شده‌اند.

الف) ردیف صحبت کردن اعضا جلسه باید به گونه‌ای باشد که مانع سردرگمی یا سکوت برخی شرکت‌کنندگان گردد. ردیف صحبت می‌تواند بر پایه سن، حروف الفبا، منطقه جغرافیایی، ساختار بندی سازمانی و ... باشد. هدف این است که همه شرکت‌کنندگان فرصت یکسان برای صحبت کردن داشته باشند، میزبان بتواند به همه اجازه مساوی برای صحبت بدهد و همه را نیز برای صحبت کردن تشویق کند. بدون رعایت ردیف مشخص برای صحبت کردن و بدون ترغیب افراد توسط رئیس جلسه، برخی شرکت‌کنندگانی که معمولاً ساکت‌تر و کم حرف‌تر هستند، ممکن است در جلسه مجازی شرکت فعال نداشته باشند. مراقب باشید که نگذارید شرکت‌کنندگانی که پر حرف‌تر هستند و صدای بلندتری دارند جلسه را به دست گیرند.

ب) اگر برخی سایت‌ها به دلیل کم بودن پهنای باند یا قدیمی بودن تجهیزات، ضعف یا تأخیر در ارتباط داشته باشند، افراد آن سایت به سختی می‌توانند در جلسه مشارکت کنند. معمولاً زمانی که حاضرین در سایت‌های کند، پس از یک وقفه که به دنبال پایان صحبت یک نفر رخ می‌دهد می‌خواهند صحبت کنند، حاضرین در سایت‌های سریع‌تر زودتر از آنها شروع به صحبت کرده‌اند و در نتیجه صحبت‌های آنها روی هم می‌افتد. معمولاً وقتی این حالت رخ می‌دهد، یا هر دو سکوت می‌کنند یا هم‌زمان به صحبت ادامه می‌دهند که هر دو این حالت‌ها مانع

ادامه مناسب گفتگو می‌شود. برخی نرم افزارهای ویدئو کنفرانس این توانایی را دارد که شرکت کنندگان بتوانند علامت بدهند که اجازه صحبت می‌خواهند. آنها می‌توانند برای مثال یک علامت الکترونیک را که به شکل دست بالا آمده است، روی صفحه نمایشگر رئیس جلسه نمایان کنند. این قابلیت به افرادی که در سایت‌های کندتر حضور دارند این امکان را می‌دهد که رئیس جلسه را آگاه کنند و از او فرصت صحبت بگیرند. البته رئیس جلسه نیز باید به این علامت‌ها توجه داشته باشد و بتواند جلسه را طوری اداره کند که به همه اجازه مساوی برای صحبت بدهد و تلاش کند که گفتگوها بین همه شرکت کنندگان بتواند به خوبی ادامه داشته باشد.

- وقتی معرفی و مقدمه تکمیل شد، رئیس جلسه، جلسه را با دستور کار جلسه یا مثلاً ویزیت بالینی (مصاحبه با بیمار یا والدین و ...) ادامه می‌دهد.

روش پایان بندی جلسه

- چند دقیقه پیش از این که جلسه پایان یابد، پایان بندی جلسه را شروع کنید و ساعت پایان جلسه را اعلام کنید. این کار باعث می‌شود اگر اعضا هنوز می‌خواستند چیزی را در جلسه بگویند، آن را مطرح کنند. پایان بندی جلسه را طوری تنظیم کنید که زمان کافی داشته باشید و بتوانید از افراد حاضر در هر سایت بپرسید که آیا چیز دیگری هست که بخواهند به گفتگوها اضافه کنند و آیا سؤالی دارند.
- سپس چکیده‌ای را از مسائل مطرح شده در جلسه و نتیجه‌های نهایی بیان کنید. اگر جلسه از نوع بالینی است، می‌توانید مثلاً خلاصه‌ای را از علائم و مشکلات بالینی مرور کنید و برنامه درمانی را مطرح نمایید.
- زمان جلسه بعدی را تنظیم نمایید.
- از همه شرکت کنندگان برای حضورشان تشکر کنید.
- جلسه را با عبارت‌ها و رفتارهایی که در فرهنگ شما معمول است پایان دهید و خداحافظی کنید.
- سپس رئیس جلسه همه سایت‌های حاضر در جلسه را قطع می‌کند. سایت‌ها می‌توانند خودشان نیز قطع شوند.
- همه تجهیزات و ابزارهایی که با باتری کار می‌کند را مجدد شارژ کنید.
- شرایط اتاق، مبلمان، پنجره‌ها، تجهیزات و ... را به شرایط معمولشان برگردانید.

برگرفته از:

David Roth MD, Mind & Body Works, Inc. 2015

file:///C:/Users/asus%20ux301/Desktop/telepsych/Dr-Roth-Telemedicine-Step-by-Step-Guide.pdf

دکتر الهام شیرازی

روانپزشک، فوق تخصص روانپزشکی کودک و نوجوان، دانشیار گروه روانپزشکی، مرکز تحقیقات بهداشت روان، انیستیتو روان پزشکی تهران،
دانشگاه علوم پزشکی ایران shirazi.e@iums.ac.ir