

Я весь внимание: десять техник вовлечения для участников онлайн-встреч

Материал подготовила: Наталья Анатольевна Богданова,
зам. заведующего МБДОУ г. Иркутска детский сад № 139

Если онлайн-встречи отнимают много сил, значит, их организовали неправильно. О том, как сделать онлайн-встречи искренними и продуктивными ниже

1. Пользуйтесь техникой Check-in

Начните встречу с сонастройки. Попросите каждого участника рассказать что-то о себе и ответить на вопросы: «Что для меня самое важное на встрече?» и «Что должно произойти на встрече, чтобы она была максимально полезной?»

Это поможет включить каждого участника на смысловом, физическом и эмоциональном уровне. Они смогут высказаться, озвучить свою точку зрения, услышать и почувствовать других в самом начале встречи.

2. Объясняйте цель и план встречи

Объясните участникам встречи: что будет происходить и зачем всех собрали. Для этого четко представьте цель и план собрания. Подготовьте отдельный слайд в презентации, проговорите повестку дня вслух и соберите обратную связь от участников — что и как они поняли.

3. Фасилитируйте

Назначайте или приглашайте фасилитатора встречи — ведущего, который проследит за структурой совещания и сделает его продуктивным.

Что делает фасилитатор:

- управляет процессом встречи;
- задает формат и вопросы для обсуждения;
- фокусирует участников на цели;
- возвращает людей в дискуссию, если они отвлекались;
- формирует единое понимание — что вы делаете, чего уже достигли и что будет дальше;
- держит темп обсуждения и следит за временем.

Если у вас нет фасилитатора, просто придерживайтесь правил совместной работы. Вот восемь основных:

- «30 секунд на высказывание» — каждому участнику дают 30 секунд на представление идеи. Это поможет услышать всех и ограничит самых разговорчивых.
- «Три контрастных мнения» — попросите группу привести разные аргументы и мнения, чтобы понять полный контекст дискуссии.

- «Предложите слово тем, чье мнение хотите услышать» — участник сам выбирает коллегу, который будет говорить следующим.
- «Без галстуков» — оставляем должности и статусы вне встречи. Здесь все голоса равны.
- «Включите камеру» — всегда просите включить камеру на онлайн-встречах, чтобы видеть собеседников и их эмоции.
- «Выключайте микрофон, когда не говорите» — так в разговоре будет меньше помех и шумов.
- «Пишите в чат» — если возникают вопросы или комментарии. Это поможет вовлечь участников и получить обратную связь.
- «Поднимайте руки» — из-за ограничений экрана мы видим не всех, поэтому просите участников нажать иконку с поднятой рукой, чтобы их заметили.

4. Организуйте активность участников

Чем больше люди делают что-то самостоятельно, тем больше они чувствуют интерес к процессу и удовлетворенность, поэтому планируйте больше вовлекающих действий и активностей.

Самый простой способ включить участников — задать несколько вопросов и попросить ответить в чате или голосом. Для ответа можно использовать баллы. Например, попросите каждого оценить: на сколько баллов они согласны с предложенным решением.

Просите участников задавать вам и коллегам вопросы в чате. Чаще делите участников на группы, чтобы обсуждать сложные вопросы и придумывать новые решения. Например, распределяйте людей по разным залам в Zoom. В малых группах участники чувствуют себя безопаснее и не боятся предлагать, потому что на общую встречу приносят общее решение группы.

5. Цените вклад каждого

Каждый человек хочет быть полезным, значимым и влиять на ситуацию. Создайте условия, в которых всех участников услышат. Помогайте людям высказаться, устанавливайте очередность и обращайтесь персонально.

Организируйте передачу слова: в конце своей речи говорящий называет участника, которому передаст слово. Благодарите говорящего и группу, используйте аплодисменты. Важно, чтобы говорили участники, а не только ведущий. Будьте нейтральны к любому человеку и помните: самый тихий голос может предложить самое сильное решение.

6. Изучите онлайн-платформы

Онлайн-платформы для совместной работы помогут команде визуализировать и зафиксировать идеи. Используйте доски для рисования и голосования, применяйте шаблоны для обсуждений.

Например, перед началом встречи обменяйтесь ожиданиями на виртуальных стикерах в Padlet, а во время мозгового штурма записывайте идеи на досках в Miro; **Mentimeter** - программа-конструктор презентаций, онлайн-опросов и викторин. Такое разнообразие форматов сделает встречу гораздо интереснее и продуктивнее. Главное — сначала попробуйте инструменты сами, а потом предлагайте их участникам.

7. Создайте безопасную и открытую среду

В онлайн любое едкое замечание звучит громче и воспринимается более чувствительно. **Задача организатора или ведущего — создать безопасную среду для конструктивного общения.**

Вводите правила уважения друг друга: не критиковать и не переходить на личности. Сразу пресекайте «троллинг», фокусируйте и возвращайте участников к цели встречи. Например, вместо критики предложите высказываться по формуле добавления идей «Да и...».

8. Делитесь мыслями, совместно создавайте решения

Разговаривайте с людьми: спрашивайте их мнения, обменивайтесь опытом и видением. Вместе анализируйте ситуации и ищите решения проблем, договаривайтесь о планах. Активно пользуйтесь онлайн-голосованиями на встречах и в общих чатах.

9. Следите за энергией группы

Ведущий онлайн-совещания задает темп и ритм, с которым будут двигаться участники. В онлайн особенно важны динамика и скорость, ведь физически мы устаем быстрее, а длительность встреч — короче. Делайте перерывы и разминки — помогайте группе быть в ресурсном состоянии.

Ведущему важно играть роль тамады, комментатора и коуча, работающего больше вопросами, чем ответами. Помните, что в онлайн от ведущего требуется больше энергии, поэтому учитесь настраиваться перед онлайн-мероприятиями и управлять собой по ходу.

10. Управляйте психо-эмоциональным фоном встречи

Поддерживайте дружескую атмосферу и проявляйте живой интерес к другим людям. Говорите на около рабочие и личные темы. Демонстрируйте общий контакт аудитории, несмотря на физическую удаленность друг от друга. Например, **попробуйте организовать «микрופозитив» на каждой встрече: расскажите хорошие новости или узнайте о делах коллег.**

Идеальных встреч не бывает. Если у кого-то отключился интернет или презентация, разрядите обстановку и призовите участников относиться к ситуации проще. Экспериментируйте и вовлекайте участников всеми доступными способами.

Автор: Руководитель Консалтинговой компании «Имидж персонал» и преподаватель Школы бизнеса и международных компетенций МГИМО Людмила Дудорова — «О том, как сделать онлайн-встречи искренними и продуктивными».