



КонсультантПлюс

Статья: Как удерживать
внимание участников на
онлайн-встречах
(Черных Л.)
("Кадровая служба и
управление персоналом
предприятия", 2020, N 9)

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 24.11.2020

КАК УДЕРЖИВАТЬ ВНИМАНИЕ УЧАСТНИКОВ НА ОНЛАЙН-ВСТРЕЧАХ

Из-за ограничений, связанных с распространением коронавируса, многие офлайн-мероприятия, в том числе корпоративные (совещания, тренинги и пр.), были перенесены в Интернет. Но даже на самых интересных онлайн-встречах внимание аудитории рассеивается. Пришло сообщение в социальную сеть, захотелось попить, позвали из другой комнаты, и все, внимание потеряно. Расскажем, каким образом удержать внимание аудитории в онлайн, как для этого подготовиться к встрече.

Принципиальное отличие проведения встреч в онлайн от офлайн - ты не чувствуешь участников, не ловишь момент, когда кто-то хочет высказаться, не понимаешь настроения. Но даже при таких вводных можно управлять группой.

Примечание. Читайте цикл статей про подготовку и проведение тренинга в N 1 - 10, 2015.

Подготовка к встрече

Подготовка к встрече в Интернете отличается от живого мероприятия лишь частично. Ваши действия:

1. Пропишите краткий сценарий: что будет происходить, в какой последовательности. Что точно нужно учесть:

- тайминг. Сколько по времени займет каждая активность;

- вопросы участникам. О чем вы спросите участников и в какой момент? Подготовьте серию вопросов после каждого информационного блока. Это позволит вам убедиться, что участники вас слушают, и вовлечь их в беседу;

- презентация. Она даст участникам сфокусироваться на важных моментах и будет вам отличной подсказкой;

- инструменты, которыми будете пользоваться во время встречи (опросы, интерактивная доска).

2. Скиньте приглашение на встречу всем участникам. Не забудьте прикрепить ссылку на встречу. Если есть материалы, которые нужно прочитать до встречи, прикрепляйте их туда же.

3. Попробуйте заранее все инструменты, которыми будете пользоваться во время встречи. Все ли работает? Все ли ссылки ведут на нужные ресурсы?

Все эти шаги помогут на встрече быть сконцентрированным на участниках и на работе с ними. Чем тщательнее вы подготовлены, тем меньше вероятности, что что-то пойдет не так.

Проведение встречи

Примечание. См. статью "Организуем совещания и собеседования в Zoom" в N 7, 2020, на с. 75.

Начнем с камеры. У ведущего она должна быть включена обязательно, здесь нет других вариантов. Это важно для концентрации на вас внимания участников. Если участников немного, то камеру можно включить у всех. Для ведущего камера - это один из основных способов следить за вовлеченностью участников. Кто сейчас внимательно слушает, а кто отошел от монитора?

Как начать? Варианты могут быть разные. В самом начале, естественно, расскажите, о чем встреча, к какому результату вы должны сегодня прийти, обозначьте основные правила. А вот дальше многое зависит от количества участников.

Если вас до 8 человек, можно использовать наипростейшее упражнение "Выскажись". Заготовьте несколько вопросов, и пусть участники вслух ответят на них. Не забывайте, что очередность выступающих определяете вы. Примеры вопросов: "В каком вы настроении?", "Что ждете от встречи?", "Какой результат для вас будет наилучшим?", "Чем каждый будет полезен сегодня команде?" и т.д.

Если на встрече участников 8 и более, то лучше всего опросить всех с помощью инструмента Mentimeter [<1>](https://www.mentimeter.com/) (или любого другого аналогичного сервиса). Создайте там простой опрос и затем выведите результаты на экран. Вопросы можно использовать такие же, как и с небольшой группой.

[<1> https://www.mentimeter.com/.](https://www.mentimeter.com/)

Ответы на вопросы лучше в чат или голосом?
Если вы сделали заготовку встречи, то у вас есть

большой запас вопросов на всю встречу. Остается разобраться, как и кого лучше спрашивать.

Если хочется услышать много разных участников, лучше просить их скидывать ответы в общий чат. Вы будете зачитывать вслух ответы и комментировать. В чем преимущество? Во-первых, экономия времени. Во-вторых, кто-то не хочет говорить голосом, а в чате точно выскажется. В-третьих, вы увидите, кто не проявляет активности, и сможете на следующих встречах привлекать именно их. Это отличный вариант, чтобы начать общение с участниками встречи.

Если вы понимаете, что хватит пары вариантов ответов, тогда можете попросить нескольких участников озвучить варианты голосом.

Старайтесь не совмещать эти два варианта, иначе участники будут разрываться между возможностью высказаться в чате, почитать другие ответы или послушать выступающего.

Сейчас вы, наверняка, задаетесь вопросом: "Здорово придумано, но у меня встреча на 30 человек, как я должен не дать от молчаться всем участникам?" Отслеживать участников, которые выпадают из диалога, можно, используя простой инструмент: выписываете все имена на листок в столбик (или создаете табличку в Excel - удобный вариант, если есть два монитора) и отмечаете рядом с именем "+" каждый раз, когда человек отвечает голосом или пишет в чат. В дальнейшем тем, у кого мало "+", и задаете вопросы, спрашиваете их мнение.

Создаем активность

Примечание. См. статьи ["Учимся управлять"](#)

групповой динамикой тренинга" в N 3, 2015, на с. 54, и "Поведение тренера в группе: разбираем типовые ошибки" в N 7, 2015, на с. 72.

В онлайн часто возникает ощущение "разговора с самим собой". Особенно ярко это чувствуется на первых встречах. Вы говорите-говорите, а отдачи никакой. Будто вас никто не слушает. В офлайне вы невербальную реакцию считываете моментально, в онлайн такой функции нет (по крайней мере пока что). Как работать с аудиторией?

Если мессенджер предполагает разные смайлики или "поднятие руки", например, как Zoom, смело используйте эту функцию во время рассказа. Периодически просите участников, кто согласен, поставить один смайлик, а кто не согласен - другой.

Если смайликов в конференции нет, то попросите поставить "+" в чат, если нет вопроса.

Реакцию аудитории можно запрашивать каждый раз, когда вам становится некомфортно и начинает казаться, что вы разговариваете сам с собой. Можно уточнять: "Есть ли вопросы по моему рассказу?", "Идем дальше?", "Согласны с этим высказыванием?".

Что еще можно делать

Во время встречи приводите примеры. Чем больше примеров, тем лучше информация усваивается. Привлекайте участников для приведения примеров. Если участников много, то можно разбить их на небольшие группы, например в Zoom. Конечно, для каждой из них нужно выделить модератора и заранее проинструктировать его.

Используйте интерактивные доски и онлайн-флипчарты, например Miro <2>.

<2> <https://miro.com/app/dashboard/>.

Отвечайте на все вопросы, которые появляются в чате. И старайтесь комментировать все записи, если они по теме встречи. Так участники понимают, что их мнение интересно, и это подогревает желание высказываться.

Примечание. См. [статью](#) "Секреты обратной связи в тренинге" в N 4, 2015, на с. 78.

В конце встречи надо обязательно произвести сбор обратной связи - это важный момент при подведении итогов. Чтобы каждый высказался, вы можете попросить всех написать в чат три слова, которые ассоциируются с сегодняшней встречей. Или, опять же, можно сделать такой опрос в Mentimeter.

После встречи

Думаете, провели встречу и свободны? Так это не работает. Ваша работа еще не закончена. Соберите весь материал, который использовался на встрече, и отправьте его участникам. Не забудьте написать общие договоренности, если они были.

Проанализируйте вопросы и комментарии обратной связи. Возможно, придется внести изменения в будущие встречи.

Мнение. Ирина Альбицкая, Андрей Косяков,

бизнес-тренеры, тьюторы международной школы бизнеса по программе MBA

Тема онлайн-тренингов и онлайн-совещаний, ставшая столь актуальной в условиях пандемии и перехода на хоум-офис, на самом деле не так уже и нова. Безусловно, в выигрыше оказались те, кто научился пользоваться необходимыми технологиями еще некоторое время назад. Для них перевод в тотальный онлайн не явился стрессовым фактором. Поэтому, если у вас проведение онлайн-встреч и обучающих мероприятий вызывает раздражение и требует срочного овладения новыми навыками, - это отличная лакмусовая бумажка, показывающая, что технологически вы в какой-то момент от мейнстрима отстали и имеет смысл заняться прокачиванием скиллов, требуемых новой действительностью.

Самый частотный страх, который испытывают и ведущие, и участники онлайн-мероприятий, это, как ни банально, страх камеры и публичного выступления. Казалось бы, опыт выступлений есть, но онлайн-формат принципиально иной. И динамика его тоже существенно отличается. Более того, как правило, все онлайн-мероприятия идут под видеозапись, и это является дополнительным фактором внутреннего напряжения. Хотите *простейший лайфхак, как быстро перестать бояться камеры и научиться вещать на большую аудиторию, не видя ее?* Прямо сегодня начните снимать сториз и прямые эфиры с собой в главной роли с помощью фронтальной камеры своего смартфона и выкладывайте их в соцсеть. Это потрясающая тренировка, которая позволит вам максимально быстро научиться принимать себя на видеоизображении, прокачает навык выступления даже в том случае, когда никакой реакции аудитории на ваши речи нет и быть не может, а также выработает

спокойное восприятие нештатных ситуаций, например связанных с проблемами с интернет-соединением.

Про активность слушателей и участников тренингов и встреч хотелось бы добавить следующее. С одной стороны, ведущему, особенно без большого опыта, зачастую проще в онлайн-формате работать вообще без обратной связи. Такой вот парадокс. Потому что при наличии слайдов и подготовленного текста многим комфортнее его выдать целиком и выдохнуть. Но этот вариант точно самый неэффективный из возможных. Идеально, если камеры подключены у всех участников встречи или тренинга. Это создает иллюзию живого мероприятия. Чуть-чуть практики, и вы будете чувствовать себя столь же расслабленно, как и в офлайне: задавайте вопросы, получайте ответы от живых людей в привычном вербальном формате. Но бывает сложно, а где-то и технически невозможно заставить участников пользоваться этими самыми камерами. И тогда в ход идет чат. С использованием чата есть одна проблема, о которой редко говорят. Нужно помнить, что в то время, когда человек пишет, он вас, как ведущего, не слышит, то есть полностью выпадает из процесса. А потом из процесса выпадает ведущий, чтобы прочитать и осмыслить написанное участниками. Более того, на формулировку того, что хочется написать, требуется время (снова отвлечение внимания), да и сам процесс печатания не у всех получается быстрым. И еще один момент связан с тем, что когда в чате придет реакция или вопрос от участника, ведущий может уже перейти на следующую тему. Соответственно, надо быть готовым к тому, что будут возвраты, сбивающие с логики выступления. Здесь важен навык импровизации и быстрой реакции. И, конечно, идеальное владение предметом доклада.

Есть и чисто психологические особенности восприятия ведущего на онлайн-мероприятии. Ни в коем случае не надевайте одежду с яркими контрастными рисунками или принтом, так как это отвлекает внимание зрителя и вызывает раздражение. Идеальна однотонная одежда. Если вещание предполагает длительный формат, то одежда должна быть еще и спокойных тонов. Обратите внимание, где вы сидите и что находится позади вас. Прекрасно, если сзади есть свободное место, хотя бы метра полтора. Это дает воздух, и у вас не будет психологического ощущения скованности. Проследите, чтобы все двери, если таковые попадают в кадр, были закрыты. Желательно, чтобы на заднем фоне не было ярких акцентов, отвлекающих внимание (большие картины и т.п.), так как в этом случае зрители будут пытаться разглядеть именно эти предметы, одновременно "выпадая" из процесса обучения или совещания. Старайтесь смотреть на зрителя, когда выступаете, а не опускать голову и не читать с экрана или распечатки. Вам кажется, что зрительного контакта нет, потому что вы не видите слушателя, но он-то при этом вас прекрасно видит, а значит, вы разговариваете один на один с каждым из участников мероприятия. И, кстати, это одно из отличий онлайн-формата. Это всегда общение один на один, глаза в глаза, даже если у вас 600 слушателей.

И в любом случае все сложности, которые вы испытываете при проведении онлайн-мероприятий, очень быстро проходят. Универсальный рецепт адаптации к ним один - проводите как можно больше таких встреч, совещаний и тренингов! И вы полюбите их даже больше, чем привычный офлайн. Хотя бы за то, что ехать никуда не надо, красиво одеться можно только до пояса (только не забудьте тогда, что вставать

будет нельзя), а участников может быть сколь угодно много, и при этом не надо искать подходящее помещение и продумывать кофе-брейки.

Л. Черных
Корпоративный тренер
Контур

Подписано в печать

24.08.2020

Документ предоставлен [КонсультантПлюс](#)