

Секреты Виртуальной фасилитации

*Адаптация материалов курсов
компании Leadership Strategies':
[Facilitation Skills for Trainers](#) и [Facilitating Virtual Meetings](#)*

Фасилитатор
Майкл Вилкинсон, **Certified Master Facilitator**
Leadership Strategies, Inc.

I. Начало

Виртуальная реальность

Материалы опроса «Преимущества виртуальных встреч», проведенного компанией Leadership Strategies в 2013 году с 438 управленцами и менеджерами.

- _____% сказали что их организация провела _____ виртуальных встреч в последние 12 месяцев, чем в предшествующие 12 месяцев.
- _____% сказали что они принимали участие в виртуальных встречах со своего _____.
- Только ____% отметили что они чувствовали себя очень комфортно используя виртуальные встречи
- _____% назвали _____ препятствием для успешной виртуальной встречи.

II. Дилемма виртуальности

В виртуальных сессиях главное:

Инструменты

- Голосования
- Демонстрация экрана
- Доски для работы
- Высказывания по кругу
- Убирающиеся доски
- Окошко чата

III. Подготовка виртуальной сессии

Шесть «П» Подготовки (The 6 Ps of Preparation)

1. P _____ Зачем мы проводим сессию?
2. P _____ С чем мы должны остаться в итоге?

3. P _____ Кто будет участвовать?
4. P _____ Какие вопросы будем разбирать?
5. P _____ Какие шаги к этому приведут?
6. P _____ Как мне эффективно использовать эту виртуальную среду / платформу?

Выбор виртуальной платформы

Уровни включенности и продуктивности

10	Лицом к лицу
8	
6	
3	
1	Только звук

Уровни	1	<hr style="width: 50px; margin: 0 auto;"/> Качеств	<p>Включает основные функции, такие как видео и демонстрацию экрана, а также расширенные функции, такие как аннотации, подгруппы, голосование и доски.</p> <p>Примеры:</p>
	2	<hr style="width: 50px; margin: 0 auto;"/> Качеств	<p>Включает основные функции, такие как видео и демонстрацию экрана, но обычно не включает одного или всего из списка: аннотации, подгруппы, голосование и доски.</p> <p>Примеры:</p>
	3	<hr style="width: 50px; margin: 0 auto;"/> Качеств	<p>Не включает какие-то основные функции, такие как видео и демонстрацию экрана, или позволяет подключить меньше 15 человек.</p> <p>Примеры:</p>
	4	<hr style="width: 50px; margin: 0 auto;"/> Цель	<p>Рассчитан на специальные цели или специальную аудиторию.</p> <p>Примеры:</p>

Выбор виртуальной платформы

- Определите Зачем, Что, ограничивающие факторы.
- Рассмотрите несколько платформ
- Поймите какие качества наиболее необходимы
- Сузьте выбор используя градацию уровней
- Выберите платформу

	Уровни			
	1 Полный	2 Базовый	3 Ограничен	4 Специален
Чтобы обеспечить вовлеченность, важно иметь аннотации, подгруппы, опрос или доски.	✓	Отказ		
Для большей производительности важно всем видеть друг друга и экран ведущего	✓	✓	Отказ	
Нужно чтобы приняло участие больше 25 человек одновременно.	✓	✓	Отказ от большинства	✓
Платформа должна быть бесплатной.	Отказ		✓	Отказ

Подготовка повестки...и детальной повестки

А. Начало	
Процесс	Выписать ключевые темы, которые участники хотят обсудить; сгруппируйте темы по категориям
Детали	<ul style="list-style-type: none"> • Пусть участники пишут темы на доске • Распределите полученное по группам.
Тайминг	10 минут (2 + (12 вопросов x 0.5) + 2)

Базовые правила в виртуальной среде

- Отмечайтесь когда присоединились и если рано отключаетесь.
- Представляйтесь каждый раз когда говорите, пока все не научатся узнавать вас по голосу.
- Не используйте функцию удержания вызова, особенно если она включает музыку
- Придерживайтесь одной и той же последовательности выступающих.
- Сосредотачивайте все 100 процентов внимания в ходе встречи, избегайте сторонних задач, ответов на письма и прочего.
- Помните о _____.

Нужен ли вам модератор?

- Помогать с общением в чатах, голосованием по вопросам, документированием, следить за парковочными досками.
- Поддержка по всем техническим вопросам.
- Прочие соображения:
- Мониторинг активности
- Второй голос ради разнообразия
- Рекомендуется если количество людей _ или больше

Работа в трудных ситуациях с присутствием

<p>Всего несколько виртуальных участников</p>	<p>Проблема: Виртуальные участники ощущают себя изолированными и не включенными</p> <p>Что делать: Разошлите «виртуальным» участникам повестку и раздаточные материалы заранее. По возможности обеспечьте видеотрансляцию. Фиксируйте на виртуальной доске появляющуюся в ходе обсуждения информацию. Введите базовые правила, например «Не забываем, что с нами виртуальные участники». Опрашивайте их при каждом сборе мнений.</p>
<p>Большинство виртуальных участников</p>	<p>Проблема: Из-за того, что ведущему не так легко считывать настроения участников, есть общая тенденция что в ходе сессии с большим числом виртуальных участников снижается включенность</p> <p>Что делать: При каждом сборе мнений придерживайтесь одинаковой последовательности. Устройте так, чтобы удаленные участники могли комментировать то, что появляется на досках. Применяйте упражнения повышения включенности, например «Кнут».</p>

Проверочный список подготовки

- Понять цель обсуждения.*
- Определить конечный продукт обсуждения.*
- Удостовериться, что обсуждение вообще нужно.*
- Выбрать участников.*
- Выявить возможные проблемы.*
- Разработать процесс (повестку).*
- Выбрать виртуальную платформу.*
- Определить ключевые методы и тайминг.
- Определить место проведения, дату, время.*
- Написать и разослать уведомление о встрече.*
- По необходимости провести предварительные обсуждения.
- Подготовить виртуальное пространство.*
- Выбрать базовые правила.
- Подготовить последовательность опроса участников.
- Подготовить слова, которыми вы все начнете.

* = Рекомендуется для всех обсуждений

Используйте все лучшие приемы самопрезентации:

- **Включите вебкамеру, чтобы участники вас увидели**
- Сидите прямо, не сгорбив спину
- Говорите громко и четко; варьируйте тон голоса и выбирайте, на какие слова делать упор
- Не говорите слишком быстро или слишком медленно; варьируйте скорость подачи информации
- Не будьте как истукан
- **Устанавливайте зрительный контакт через вебкамеру**
- Следите чтобы жесты были четкими
- Избегайте говорить о себе. Избегайте пустых звуков ("э-э-э", "м-м-м")
- Избегайте крайностей в одежде и внешнем виде
- Следите чтобы выражение лица соответствовало тому, что говорите

Проверочный список на начало

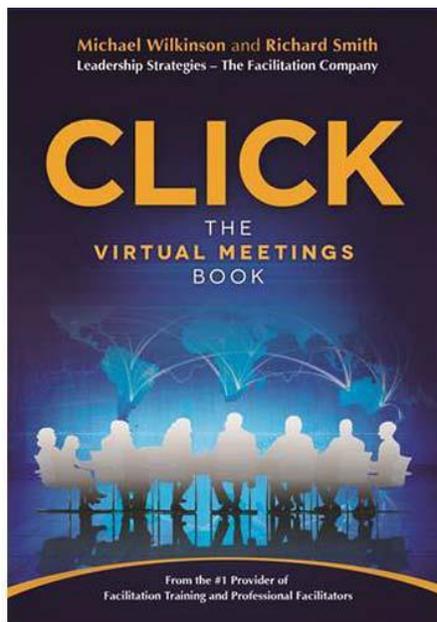
- Начать вовремя.
- Произвести открытие сессии, обозначить цель и продукт. *
- Провести сбор мнений. *
- Включить всех участников
- Подтвердить повестку. *
- Пройти по базовым правилам.
- Пройти по парковочным доскам.
- Представить всех, если требуется.

* = Рекомендуется для всех обсуждений

Что дальше? Узнайте больше...

[The Effective Facilitator](#)

- + 10 принципов и более 100 инструментов и техник
- + 6 практических сессий
- + Курс аккредитован INIFAC на соответствие компетенциям Certified Master Facilitator



www.leadstrat.com

1-800-842-2850