



ПРОМ ХОУС



КОММУНИКАЦИЯ

ОНЛАЙН-МОДЕРАЦИЯ

Вебинар 9 II



ОНЛАЙН-МЕРОПРИЯТИЯ

Введение

- В режиме онлайн еще более необходима активная роль модератора нежели на мероприятиях оффлайн. Хорошее настроение не переносится автоматически на виртуальные встречи. Избегайте смешивания рабочих и личных тем.
- В бизнесе, в том числе онлайн, речь идет в главной мере о том, чтобы сфокусированная коммуникация приводила к улучшению результатов. Чтобы ее успешно внедрять, вы востребованы как модератор.
- Ваша «задача»: вы должны хорошо модерировать. Но что это значит и как это работает?



Совет 1/7

Оставайтесь гибкими

Техника подвержена сбоям, и иногда проблема может быть прямо перед экраном. То же относится к онлайн-модерации и очным мероприятиям:

- Неисправности следует рассматривать в первую очередь
- Будьте готовы к тому, что первые несколько раз техника не будет работать гладко
- Поэтому вам следует запланировать время для подготовки и решения проблем
- У вас есть готовый альтернативный вариант, например телефонный звонок вместо онлайн через компьютер, ноутбук или планшет



Совет 2/7

Распределяйте задачи!

При модерации больших групп желательно необходимы два модератора.

Распределите задачи:

- Ведите встречу, придерживайтесь повестки дня, обеспечьте результаты
- Для начала устраните технические проблемы участников
- Затем наблюдайте за чатом, визуализируйте идеи участников.



«Это фото» неизвестного автора находится под лицензией CC BY-SA

Совет 3/7

Используйте второй экран!

Ваша работа будет проще, если вы будете использовать два монитора - возможно, даже второй компьютер.

Распределение мониторов:

- Онлайн-инструмент для встречи / конференции;
Просматривайте повестку дня одновременно или переписывайте ее в протокол и добавляйте результаты
- Для презентации, визуализации и сбора тем работает второй монитор с программами на ваш выбор, как например, PowerPoint / Keynote / Google Slides, Mindmap, Wrike, Pushbox, Excell / Numbers / Google Sheets и т.д.



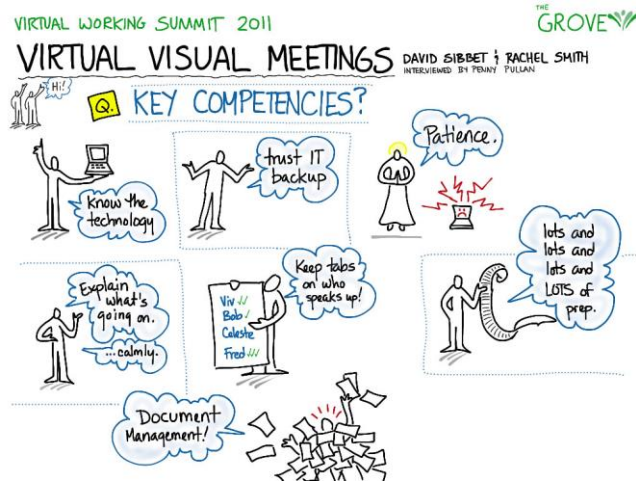
«Это фото» неизвестного автора
находится под лицензией CC BY

Совет 4/7

Задачи и понимание ролей: модератор

Модератор должен уважать автономию человека и давать возможность высказаться всем участникам для достижения целей. Таким образом, роль онлайн-модерации объединяет четыре основные функции.

- Организация: планирование рабочих процессов, взаимодействия / презентации и обсуждения
- Мотивация: создание открытой, дружелюбной атмосферы, способствующей общению и обсуждению
- Опыт: обеспечение качества и количества контента
- Компенсация: посредничество по социальным вопросам и вопросам рабочей нагрузки



«Это фото» неизвестного автора находится под лицензией [CC BY-NC](#)

Совет 5/7

Общение - это ключ

Активируйте своих участников, чтобы они продолжали говорить. Задайте вопрос и конкретно обратитесь к отдельным участникам. Онлайн необходима еще более активная роль модератора, чем на пленарном заседании с группой.

Инструменты второстепенны, если вы о чем-то договорились, пожалуйста, придерживайтесь этого.

Все, что имеет значение: прозрачность в представлении задач и коммуникации, целенаправленная разработка стратегий для решения задач, последовательное обеспечение результатов и обсуждение всего, что ранее было упомянуто.



«Это фото» неизвестного автора находится под лицензией [CC BY-SA-NC](#)

Совет 6/7

Отправка протоколов

В заключении отправьте протокол. Если Вы что-то презентировали, обеспечьте получение этого материала участниками.

Если вы используете платформу для совместной работы с целью планирования работы / предоставления услуг, отправьте ссылку на текущую тему еще раз.

В то же время поблагодарите за быструю и беспроblemную работу и проинформируйте о ближайшей встрече. Вы можете написать несколько дружеских и ободряющих слов, но это не обязательно.



«Это фото» неизвестного автора находится под лицензией [CC BY-SA-NC](#)

Совет 7/7

Пакет SOS: обратитесь за помощью!

Вы наверняка хорошо контролируете вашу технику, если нет, то обратитесь в Google или за другой ИТ-поддержкой. Обычно там оказывается быстрая помощь.

Но как насчет проблем с модерацией, таких как:

- Слишком много рабочих тем (масштабирование)
- Внедрение новых структур, измененная презентация / методология (нововведение)
- Сосредоточьтесь на важной презентации (фокус)
- Ориентация на технические задачи (экспертиза)
- Разрешение конфликтов (модерация конфликтов / посредничество)



«Это фото»
неизвестного
автора находится
под лицензией CC
BY



Обеспечьте большую связь между членами команды!

1. Вместе усовершенствовать навыки рутина
2. Вместе участвовать в рабочей платформе
3. Вместе общаться
4. Вместе учиться
5. Вместе (оффлайн) развлекаться

1.




Регулярные виртуальные формальные встречи:

- Планируйте регулярные (виртуальные) встречи со всей командой
- Актуально должны проходить ежедневно (утром как „Wake-up“ или „Check-in“)
- Составьте повестку дня и обеспечьте видимость
- Немедленно запишите результаты

ПРЕДПОСЫЛКИ ДЛЯ СОВМЕСТНОЙ РАБОТЫ

„Хорошая техника не является заменой хорошей коммуникации и руководства, но является необходимой поддержкой!“

tool	website	Хорошо знать:
Zoom 	https://zoom.us/	<ul style="list-style-type: none">- Переговоры (2 человека бесплатно, группа с небольшой оплатой) комнаты для переговоров- (к сожалению, сервер США)
Adobe connect 	https://www.adobe.com/de/products/adobeconnect.html	Много возможностей для интерактивного обучения и записи
MS Teams 	https://products.office.com/de-de/microsoft-teams/group-chat-software	Программное обеспечение для совместной работы в MS 365 Могут быть сформированы группы команд Функция чата Звонки с видео или без него Индивидуально или в группах

- Руководитель приглашает.
- Его работа (в основном) - вести собрание.
- Над какими темами нужно работать? Открыты ли темы с последней встречи?
- Уточните перед началом: все ли проинформированы? Тексты прочитаны? Если нет: отменить!
- Кто по какой теме читает лекцию? - Уточняйте заранее.
- Установите приоритеты. Никаких встреч один на один.
- Избегайте монологов, обращайтесь к молчаливым людям.
- Продолжительность максимум один час (виртуально).



2.



Визуальная связь через видеочат:

=> Почувствуйте настроения в коллективе!

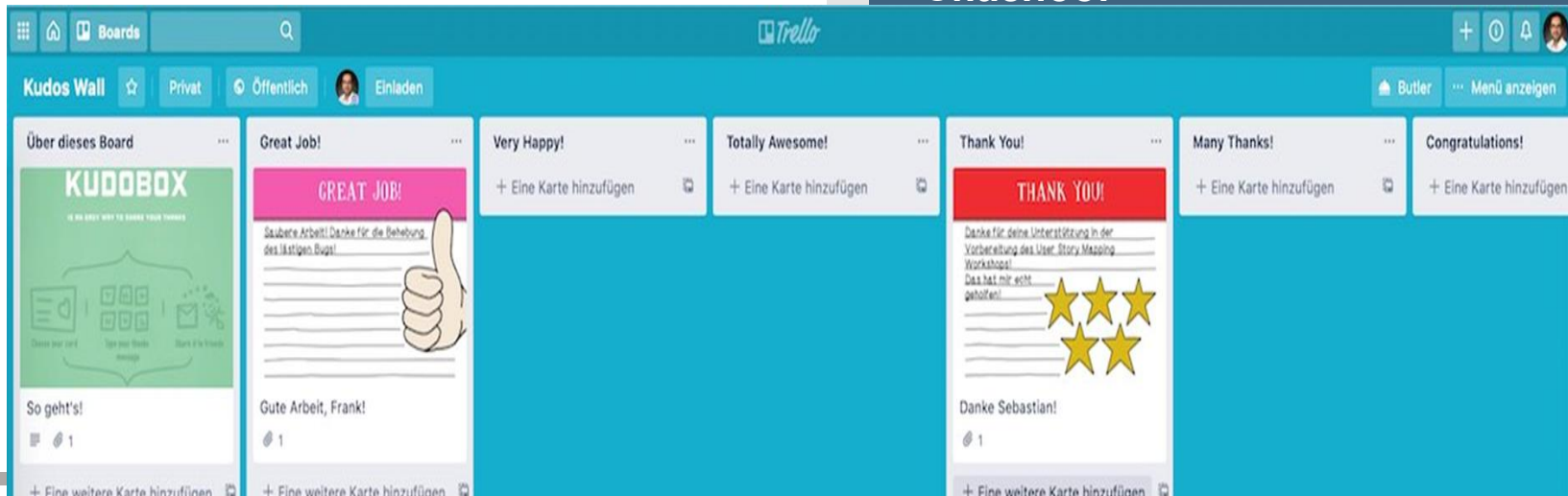
- **Язык тела составляет 55% общения**
- **38% общения передается через звук и голос**
- **Только 7% общения передается через контент**

3.

Выражайте виртуальную признательность

Бесплатные инструменты "Trello" и "Kudosbox"

Выражайте признательность напрямую!
"Спасибо!"



Заменить социальные взаимодействия

4.



Встречи для укрепления чувства МЫ:

- Время от времени планируйте совместный «кофе-брейк» или «пиво после работы».
- Днем или ранним вечером, также возможно в конце недели
- Заменяет недостающий социальный опыт
- Здесь можно ввести личные темы

Эмоции для новой культуры МЫ - выражение через смайлики

5.

- Эмоции полезны для объединения
- Согласно опросам (о привлекательности ЕБЦ как работодателя), сотрудники прежде всего желают плодотворного сотрудничества и признания в коллективе
- Люди просто социальные существа с эмоциями и потребностями
- Доверие увеличивает производительность
- Объединение снижает сложность



Личные беседы

6.



- Ежедневные индивидуальные беседы с каждым сотрудником по телефону или виртуально
- Отзыв о задачах и результатах
- Похвала и признательность
- Вопросы о текущей ситуации
- Конечно, с камерой!

САМЫЕ ВАЖНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ

Делитесь впечатлениями с любимой картинкой из личной жизни

7.



Собственный канал коммуникации для веселых картинок и видео

8.



САМЫЕ ВАЖНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ

Создавайте виртуальные фоны

9.



Ab 20. Februar im Kino

STROMBERG

Der Film



Lass das mal
den Papa machen.



МОДЕРИРОВАТЬ НА ДИСТАНЦИИ: ВАЖНЕЙШИЕ ИНСТРУМЕНТЫ

Доверие и одновременно контроль

Согласуйте задачи и цели и контролируйте результаты ...

В гибком управлении проектами есть ежедневные задачи, на основании которых сотрудниками также можно руководить из домашнего офиса:

- Ежедневная или еженедельная онлайн-встреча (в команде или индивидуально)
- Фиксированная повестка дня
- Заранее сотрудники предоставляют ответы списком или отчитываются в прямом эфире

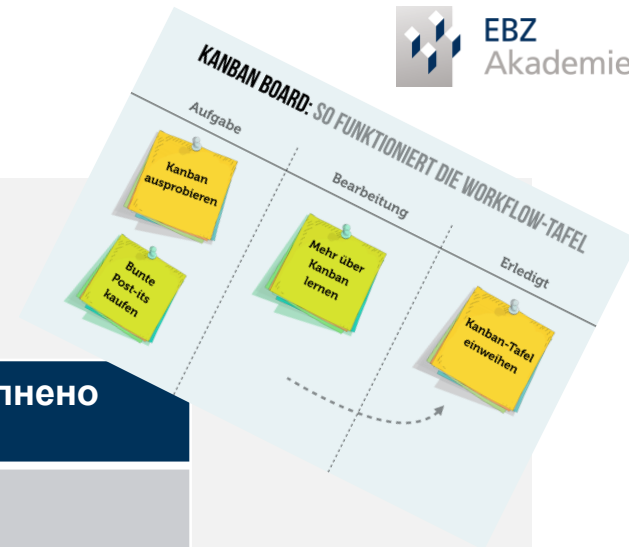
- 1. Что я сделал за последние 24 часа (или с прошлой недели) для достижения нашей цели (или задачи)?**
- 2. Что я буду делать в следующие 24 часа (или до следующей недели) для достижения нашей / моей цели (или задачи) - расстановка приоритетов?**
- 3. Какие препятствия мешают мне / нам достичь нашей цели / задачи?**

САМЫЕ ВАЖНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ

Доверие и одновременно контроль

Инструмент: Канбан

Задачи/ проект	Цель проекта	В работе	Выполнено



Советы как поставщик обратной связи:

- Учитывайте время и обстоятельства
- Быстрая и ситуативная обратная связь
- Обсудите конкретные детали
- Объективно и точно описывайте темы
- Приведите факты
- Личное заявление («Я формирую»)
- Конструктивная критика с поощрением
- Сделайте эмоциональные компоненты понятными

Советы как поставщик обратной связи:

1. Наблюдение:

Что я вижу, слышу или замечаю, **свободны от моей оценки:**

„Я вижу, слышу, получаю, что...“

2. Последствия

Какие последствия имеет то, что я наблюдаю:

„Это приводит к тому, что...“

3. Помехи

С чем я не согласен (Я - посыл):

„Мне мешает, что...“

4. Запросы, ожидания

Конкретные действия, которые я хотел бы увидеть на практике:

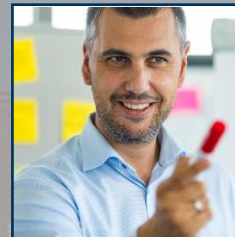
„Для меня было бы лучше, если бы ... или Вы были бы готовы ...?“

ЦИКЛ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ

1. **В чем** именно проблема?
2. **Как** это работает? Какие последствия?
3. **Как** вы с этим справляетесь? Что вы делаете, когда возникает проблема?
4. **Как** вам это нравится? Что было бы хорошо для вас?
5. **Чего** вы от меня ждете? Что я могу для Вас сделать? Чем я могу вам помочь?
6. **Чем** вы можете помочь?
7. **Когда? Куда? Как** именно?
8. **Итак:** Ты ... Я ...
9. **Хотим ли** мы сделать это таким образом? Это в соответствии с вашими пожеланиями?

Мы работаем для Вас!

Кристиан Томас
EBZ Akademie
c.thomas@e-b-z.de



Мы также предлагаем (онлайн) индивидуальное или групповое обучение для менеджеров.

Всегда в вами, особенно в настоящее время!

Свяжитесь с нами и оставайтесь здоровым!