

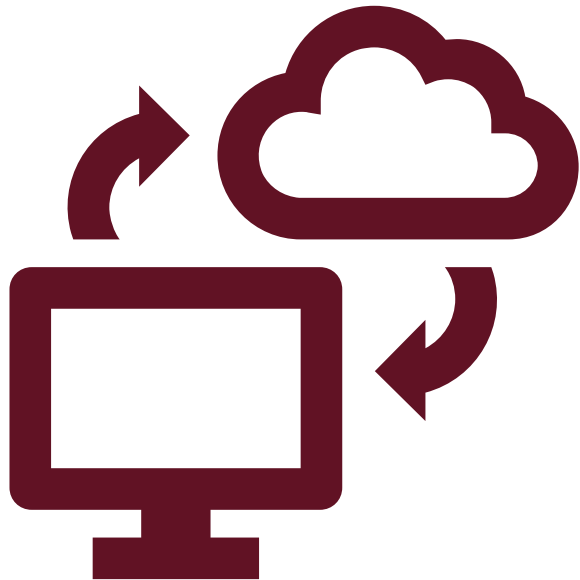
Orgazign Berlin Consulting GmbH

» Kleine Handreichung für Web-Meetings «

Berlin, 17. März 2020

Web-Meetings mit vielen Teilnehmenden sind derzeit für Unternehmen unverzichtbar

Anlass



- **Web-Meetings**, also Meetings per Webkonferenz, inkl. Video und Screensharing und Telefonzuschaltung, sind aktuell für Unternehmen unverzichtbar
- Termine, die als **Vor-Ort-Termine** geplant wurden, finden nun **digital** statt – auch solche **mit vielen Teilnehmenden**
- Dies erfordert eine **flexible Moderation** und kreative **Gruppenarbeit**
- Es ist daher wichtig, sich **Herausforderungen und Lösungswege** von Web-Meetings zu verdeutlichen
- **Checklisten** helfen dem Moderierenden und den Teilnehmenden
- Berlin Consulting bietet Ihnen in dieser **Handreichung** Tipps und Hinweise, damit Sie Ihre **Arbeit erfolgreich fortführen können**

Web-Meetings bergen einige Herausforderungen, denen man leicht begegnen kann: durch Moderation, Zeit- und Pausenplanung sowie die Nutzung von geeigneten Tools zur interaktiven Arbeit

Einleitung

? Herausforderung	✓ Lösung
Moderierende und Teilnehmende können einander kaum anhand der Körpersprache einschätzen und die Zuordnung von Redebeiträgen zu Personen durch Blickkontakt und Richtungshören entfällt	Einschätzungen und Meinungen müssen aktiv vom Moderierenden eingeholt werden; der Moderierende ist noch stärker gefordert, auch bei der Strukturierung von Wortmeldungen
Die Sprachqualität ist bei Web-Meetings oft schlechter als bei Präsenzmeetings	Die Sprache der Teilnehmer muss sich anpassen (langsam und deutlich), Nebengeräusche müssen minimiert werden
Teilnehmende verlieren leichter die Konzentration , lassen sich ablenken oder ziehen sich im Extremfall ganz aus dem Meeting zurück	Web-Meetings sollten zeitlich begrenzt werden (in der Regel maximal drei Stunden) und häufigere Pausen sollten eingeplant werden
Visualisierungen , wie z.B. das Sammeln und Strukturieren von Karten und Post-it's oder das Dokumentieren am Flipchart sind bei Web-Meetings schwerer	Nutzung geeigneter Tools für die interaktive Arbeit in Web-Meetings , z.B. Tools wie Stormboard als digitales Whiteboard mit Mehrwerten

Bei der Meetingvorbereitung muss der Moderierende einiges berücksichtigen – diese Checkliste hilft

Meetingvorbereitung für Moderierende

Checkliste	OK
Web-Meeting anmelden, bei Teilnehmern aus dem Ausland: auf Zeitzone n achten	<input type="checkbox"/>
Bei Teilnehmenden aus dem Ausland: Prüfen, ob die Einwahl aus dem Ausland kostenfrei möglich ist	<input type="checkbox"/>
Zugangsdaten per E-Mail oder in Form eines Outlook-Termins mitteilen	<input type="checkbox"/>
Agenda des Web-Meetings sowie ggf. Protokoll des letzten Termins dem Termin beifügen oder separat verschicken	<input type="checkbox"/>
Agenda sollte klar strukturierte Blöcke enthalten : Präsentations-/Informationspunkte, Fragen zum Verständnis, Diskussion und gemeinsame Arbeit enthalten	<input type="checkbox"/>
Teilnehmerliste ausdrucken oder auf zweitem Bildschirm anzeigen lassen	<input type="checkbox"/>
Mit ausreichendem Vorlauf Einwahl testen, Technik prüfen und ggf. einrichten	<input type="checkbox"/>



Auch die Teilnehmenden am Meeting sollten sich gut vorbereiten

Meetingvorbereitung für Teilnehmende



Checkliste

OK

Wählen Sie einen **ruhigen Ort!** Im Büro oder im Home Office hilft ein „Bitte-Nicht-stören“-Schild an der Tür

Stellen Sie sicher, dass Sie die alle benötigten **Unterlagen** griffbereit haben; auch ein früher Blick auf die Teilnehmerliste ist sinnvoll

Stellen Sie sicher, dass Sie sich entweder mit der **richtigen Version der vorinstallierten Software** einwählen können oder zumindest ein **Plugin aus dem Internet** herunterladen und installieren können

Machen Sie sich **möglichst** schon vor dem Meeting mit der **verwendeten Software** vertraut

Wählen Sie sich **pünktlich** ein – lieber **fünf Minuten vor Beginn der Session**, als zu spät

Bei Audiokonferenzen: Sagen Sie bei der **Anmeldung** laut und deutlich Ihren Namen – so wissen die anderen Teilnehmenden, wer sich neu eingewählt hat und lernen Ihre Stimme kennen

Bei Videokonferenzen: Achten Sie darauf, dass Ihre **Kamera sie gut einfängt** und bedenken Sie auch, was man im **Hintergrund sehen kann** (einige Tools haben eine Weichzeichnungsfunktion des Hintergrunds)

Bei Web-Meetings ist der Moderierende stark gefordert: Von Beginn an ist eine aktive und strukturierte Moderation wichtig

Tipps für Moderierende (1/2)

Aufgaben des Moderierenden beim Start

- **Begrüßung:** Jeden einzelnen Teilnehmer begrüßen und über bereits Anwesende informieren, Wartezeit mit Smalltalk überbrücken und damit auch gleich die Verbindungsqualität prüfen
- **Anwesenheit prüfen und Begrüßung:** Fünf Minuten auf Nachzügler warten, bei Vollständigkeit erneute Begrüßung der Teilnehmenden
- **Vorstellung:** Alle bitten, sich kurz vorzustellen (Name, Abteilung, Funktion, Grund der Teilnahme)
- **Regeln:** Regeln des Web-Meetings nennen, klären, ob das Meeting aufgezeichnet werden soll
- **Protokoll:** Protokollführer benennen; der Moderator sollte sich auf die Moderation konzentrieren und kann im Screensharing Ergebnisse festhalten
- **Agenda:** Agenda, Ziel des Meetings, Zeitrahmen, Pausen darlegen
- **Unterlagen:** Neue/bereits verteilte Unterlagen kommentieren

Aufgaben des Moderierenden während des Meetings

- **Wortmeldungen:** Ggfs. Chatfunktion des verwendeten Tools nutzen oder regelmäßig explizit nach Wortmeldungen fragen
- **Bei zurückhaltenden Teilnehmern:** Diesen Raum geben und sie direkt ansprechen und um Beiträge, Einschätzungen etc. bitten
- **Wort erteilen:** Der Moderierende muss die Reihenfolge der Beiträge klar steuern, damit nicht alle durcheinander reden
- **Teilnehmende namentlich adressieren:** Teilnehmende immer mit Namen ansprechen, da der Blickkontakt wegfällt
- **Strukturierung:** Beiträge zusammenfassen und sich immer wieder versichern, dass man das Gesagte verstanden hat („Habe ich richtig verstanden, dass...“), Zwischenstände wiederholen, über Stand der Agenda informieren; wenn notwendig zu ausschweifende Beiträge unterbrechen
- **Zwischentöne:** Bewusst auf Emotionen achten, Einschätzungen abfragen

Zum Ende des Meetings ist eine klassische Abmoderation, Klärung der nächsten Schritte und Dokumentation in üblicher Form sinnvoll

Tipps für den Moderator (2/2)

Aufgaben des Moderierenden bei Beendigung des Meetings

- **Zusammenfassung:** Ergebnisse zusammenfassen
- **Verbindlichkeit herstellen:** Aufgaben und Verantwortlichkeiten sowie Zieltermine definieren
- **Agenda abgleichen:** Prüfen, ob sämtliche Agendapunkte abgearbeitet wurden
- **Folgetermine:** Folgetermine ankündigen bzw. vereinbaren
- **Verabschiedung:** Teilnehmer positiv verabschieden
- **Protokoll:** Protokoll an Teilnehmer nach Qualitätssicherung verschicken
- **Aufzeichnung:** Sofern vereinbart, Aufzeichnung an Teilnehmende und sonstige relevante Personen verschicken

Jeder Teilnehmende eines Web-Meetings kann zu dessen guten Gelingen beitragen

Verhalten im Meeting (1/2)

Checkliste

OK

Vermeiden Sie **unnötige Nebengeräusche**, z.B. durch weitere Personen und Stimmen im Raum – auch vermeintlich leise Geräusch, wie z.B. Schluckgeräusche können andere oft hören

Wenn Sie **mitschreiben**, dann möglichst ohne laute Tippgeräusche, also z.B. mit leiser Tastatur oder **Block und Stift**

Wenn es doch einmal zu unerwarteten Nebengeräuschen kommt: Schalten Sie auf **Stumm / Mute**

Nennen Sie am Anfang eines Redebeitrags Ihren **Namen**, wenn andere Teilnehmende Sie nicht gut kennen

Sprechen Sie **deutlicher und langsamer** als in einem Präsenzmeeting – Sie gleichen so die häufig **reduzierte Sprachqualität** aus; machen Sie Pausen, wenn es zu Sprachverzögerungen kommt

Vermeiden Sie es, Redebeiträge anderer zu **unterbrechen** und geben Sie dem Moderierenden Raum zur Strukturierung des Meetings – nutzen Sie ggfs. die **Chatfunktion**, um einen Redebeitrag anzukündigen

Oft reicht ein „**Ich stimme xy zu**“ anstelle einer ausführlichen Vertiefung und Wiederholung des Gesagten



Konzentrieren Sie sich auf das Meeting und vermeiden Sie Ablenkungen

Verhalten im Meeting (2/2)



Checkliste

OK

Richten Sie bewusst Ihre volle **Konzentration** und auf das Meeting

Bedenken Sie, dass bei Audio-Meetings die Körperhaltung in der Stimme zu hören ist; bei Videomeetings gern **Gestik und Mimik** einsetzen, damit der Moderierende Sie besser einschätzen kann

Last not least: Bitte bleiben Sie positiv, auch wenn Web-Meetings manchmal nerven können. Sie helfen uns zurzeit gesund zu bleiben. Und das wünschen wir Ihnen: **bleiben Sie gesund!**

Kontakt

Orgazign Berlin Consulting GmbH

Martin-Buber-Str. 18

D-14163 Berlin

Tel. +49. 30. 88 03 39 4-0

Fax +49. 30. 88 03 39 4-36

www.berlin-consulting.de

info@berlin-consulting.de

Partner von

Kirchner  **Robrecht**
consulting network