



In 7 Schritten zum smarten Online-Meeting

8. Mai 2020

Bettina Kerschbaumer-Schramek

UBIT NIMMT **WISSEN** IN BETRIEB. 




In Zeiten von Home-Office und „Social Distancing“ sind Online-Meetings ein wichtiger Schlüssel zur Kommunikation und damit zum Erfolg vieler Unternehmen geworden. Aber auch nach Corona werden Online-Besprechungen ein fixer Bestandteil im Kommunikationsmix sein, denn: sie sparen Reisekosten, Zeit und Energie, sie ermöglichen eine straffe Kommunikation und rasche Entscheidungen.


Doch die virtuelle Kommunikation hat ihre Tücken und der richtige Umgang mit diesem Medium will gelernt sein. Oft fühlen sich diese Treffen ein wenig „sperrig“ an und nicht selten wünschen wir uns mehr Effizienz und Dynamik in diesen Meetings.


Dieses Webinar greift die 7 wesentlichsten Gelingensfaktoren erfolgreicher Online-Besprechungen auf und zeigt praxisorientierte Tipps und Anleitungen für Menschen, die solche Meetings leiten.


In 7 Schritten zum smarten Online-Meeting


 die Vorbereitung


 die Technik

 der Start

 die Interaktion

 das Zeitmanagement

 die Dokumentation

 die Wirkung

die Vorbereitung

Klar: ganz ohne Vorbereitung geht es nicht. Aber auch die Vorbereitung muss zeiteffizient erfolgen können. Ein sehr zeitschonender und wirkungsvoller Zugang ist die Auseinandersetzung mit folgenden Fragen zu den einzelnen Punkten der Agenda:

Inhaltlich:

- Was will ich mitteilen?
- Auf welche Fragen brauche ich eine Antwort?
- Wie lange könnte das ungefähr dauern? (für die Zeitplanung)

Besetzung:

- Wer muss daher dabei sein?
- Wer eher nicht? (bei wem reicht eine Information über die Ergebnisse?)

Vorfeldkommunikation:

- Was kann schon vor dem Online-Meeting passieren? (könnte z.B. schon vor dem Meeting eine Information verschickt werden mit der Bitte an die Teilnehmenden, die Inhalte vorab schon zu lesen? Solche und ähnliche „vorgelagerten“ Tätigkeiten schonen Zeit und Kraft im Online-Meeting)

die Technik

Der zweite wesentliche Teil der Vorbereitung betrifft die Auseinandersetzung mit den technischen Funktionalitäten im Online-Meeting.

Der Technikcheck für die Besprechungsleitung:

folgende Funktionen sollten dazu im Vorfeld ausprobiert werden:

• Wie wird das Meeting angelegt?	• Welche Rechte hat der/die Gastgeber_in?
• Wie wird das Passwort generiert?	• Welche Rechte haben die Teilnehmenden?
• Wie entsteht der Link für die Teilnehmenden zum Beitreten des Meetings?	• Gibt es die Möglichkeit 2 oder mehrere Moderator_innen einzusetzen?
• Wie funktioniert die Audiofunktion (inklusive Stummschaltung)?	• Wie funktioniert die Chatfunktion?
• Wie funktioniert die Videofunktion (inklusive Video deaktivieren)?	• Wie können Dokumente geteilt werden? (z.B. für Präsentationen oder Protokolle)
• Wie wird das Meeting für nicht geladene Personen „gesperrt“?	• Welche Möglichkeiten des Feedbacks gibt es? (z.B. Symbole, emoticons, etc.)
• Ist eine Teilnahme über eine Telefonverbindung möglich?	• Kann das Meeting aufgezeichnet werden?

Der Technikcheck für die Teilnehmenden:

Sehr hilfreich ist – besonders für ungeübte Teilnehmende – ein Technikcheck vor dem Meeting. Ich persönlich lasse die Teilnehmenden wissen, dass ich schon 15 Minuten vor dem Start im Meetingraum bin. Wer sich wegen der Funktionalität seiner Konfiguration nicht sicher ist, schaut einfach „vorbei“ und testet mit mir gemeinsam. Wenn es tatsächlich noch Probleme gibt, können die jetzt noch behoben werden und das Meeting kann trotzdem pünktlich beginnen,

Notfallszenario bewusst mitdenken:

Überlegen Sie, welche technischen Pannen eintreten könnten und was dann konkret zu tun wäre. Ich vereinbare z.B. in allen Meetings einen Ersatzkanal mit meinen Teilnehmenden, z.B. das e-Mail oder das SMS. Im Falle größerer technischer Probleme kann ich schnell auf diesen Kanal ausweichen und mit der Gruppe die nächsten Schritte abstimmen.

der Start

Der Einstieg in ein Online-Meeting wird in der virtuellen Welt auch „CheckIn“ genannt und ist eine nicht zu unterschätzende Phase. Sie gibt Orientierung und Verhaltenssicherheit und schafft eine gute Arbeitsatmosphäre. Denken Sie an folgende Elemente eines solchen „CheckIns“:

Orientierung für die Teilnehmenden:

Worum geht es hier? Wie lange dauert es konkret? Wie kann ich mich zu Wort melden? Was, wenn ich ein technisches Problem habe? Solche und ähnliche Fragen müssen zu Beginn beantwortet werden, damit die Gruppe „startklar“ ist.

Regeln für ein gutes „Verständnis“:

Mikrofon stumm schalten, Wortmeldungen, Gesprächsdisziplin & Co.: Solche und ähnliche Verhaltensregeln wollen vereinbart werden. Formulieren Sie sie ggfs. als Vorschlag – dann können auch Vorgesetzte und Kund_innen leicht mitgehen.

Zeit für Soziales:

Um eine gute Arbeitsatmosphäre herzustellen, empfiehlt es sich, die Menschen auch auf der persönlichen Ebene anzusprechen. Nehmen Sie sich ab und an ein paar Minuten Zeit, um über Persönliches zu plaudern: Wie läuft es im Home-Office? Wie war das Wochenende? Wie läuft die Zusammenarbeit im Team? Wer ein echtes Interesse an Kolleg_innen und Kund_innen zeigt, schafft eine gute Basis für die Zusammenarbeit im Meeting.

die Interaktion

Eine gut durchdachte Interaktion mit den Teilnehmenden im Online-Besprechungsraum ist aus mehreren Gründen essentiell:

1. **Fehlendes nonverbales Feedback im Online-Meeting:** Da wir uns im virtuellen Raum nicht ganz so gut wahrnehmen können, wie im persönlichen Treffen, erhalten wir auch nur eingeschränkte nonverbale Signale. Denken Sie daran, wenn Sie persönlich zu einer Gruppe sprechen: die Mimik und Gestik ihrer Zuhörer liefert Ihnen ein recht klares Feedback zu dem, was Sie sagen. Diese Form des Feedbacks fehlt im Online-Meeting weitgehend und muss daher auf eine andere Art eingeholt werden
2. **Erhöhte Aufmerksamkeit:** je interaktiver, desto lebendiger ist so eine virtuelle Besprechung und desto leichter können die Teilnehmenden auch mit ihrer Aufmerksamkeit „dabei“ bleiben.
3. **Strukturierter Austausch:** eine gut geplante Interaktion hilft, die Diskussion zu strukturieren und den Austausch zielorientiert zu gestalten.

Methoden der Interaktion:

Der Dialog: leiten Sie jeden Dialog mit einer klaren Frage ein, so dass sich die Gedanken Ihrer Gesprächsteilnehmer auf das fokussieren können, worum es konkret geht (siehe Vorbereitung).

Geführte Statements: denken Sie an die Möglichkeit, die Teilnehmenden auch direkt anzusprechen. Das ist gerade im virtuellen Raum eine gute Methode, um das Gespräch „in Gang“ zu bringen und dynamisch zu gestalten. Gerne auch mal „reihum“ um ein Statement bitten – dann kommen auch die zu Wort, die sonst eher still sind.

Schnelles Stimmungsbild: es muss nicht immer das gesprochene Wort sein. Ein schnelles Feedback und kurze Antworten können auch über den Chat gegeben werden. Oder aber über „Daumen hoch“ in die Kamera.

Tools der Interaktion:

Chat: die große Vielseitigkeit dieses Tools ist jetzt schon zum Ausdruck gekommen. Der Chat ist meine erste Wahl, wenn es um Fragen, Kommentare, ein schnelles Feedback oder auch eine rasche Stimmungsabfrage geht.

Visuelle „Stimmungsbilder“: in vielen Online-Plattformen gibt es bereits One-Klick-Features über die man Stimmungen und Meinungen ganz schnell zurückmelden kann. Einige Plattformen arbeiten auch mit emoticons – eine sehr nette Methode, um schnell ein Stimmungsbild einzufangen.

Umfragetools: für schnelle Abstimmungen besonders auch in größeren Runden haben sich kleine Umfragen sehr bewährt. Diese Tools sind entweder direkt in die Online-Meeting-Plattform eingebaut, oder Sie bekommen das (in der Basisvariante auch kostenfrei) bei z.B. [slido.com](https://www.slido.com) oder [mentimeter.com](https://www.mentimeter.com). Die Möglichkeiten reichen von Multiple-Choice-Abfragen über WordClouds bis hin zu Punktabfragen.

das Zeitmanagement

Bei all den Möglichkeiten, die sich im Laufe so einer virtuellen Besprechung auftun, ist ein gutes Zeitmanagement gefragt. Ich habe mit den folgenden Tipps gute Erfahrungen gemacht:

Zeitraster in der Vorbereitung mitdenken:

Trachten Sie schon bei der Vorbereitung nach einen groben Zeitraster, der Ihnen in der Orientierung hilft. Da reicht es vollkommen, wenn Sie sich für jeden Punkt, den Sie besprechen wollen, eine grobe zeitliche Richtlinie zurechtlegen.

Aufgabenteilung:

Da man mit der Leitung einer Online-Besprechung meist ohnehin schon viel zu tun hat, bitte ich oft eine andere Person darum, die Zeit im Auge zu haben und rechtzeitig zu „warnen“, wenn der Plan aus dem Ruder läuft.

Klare Verantwortung übernehmen:

Wenn der Zeitrahmen dann ausgeschöpft ist, heißt es die Zügel in die Hand zu nehmen und mit der Gruppe zu klären: Brauchen wir eine Verlängerung des Themas? Welche Informationen würden uns weiterhelfen? Gibt es etwas, das wir jetzt im Moment beschließen können? Welchen nächsten Schritt könnten wir jetzt vereinbaren?

Pausen:

Pausen sind im Online-Meeting nicht zu unterschätzen. Eine Vielzahl an Studien empfiehlt zumindest alle 60-70 Minuten eine kurze Unterbrechung von 5-10 Minuten. Das hilft nicht nur dem körperlichen Wohlbefinden, sondern auch der Aufmerksamkeit und – gerade bei anspruchsvollen Diskussionen – hilft eine kurze Unterbrechung den Fokus auf das Wesentliche wiederherzustellen. Oft ist die Gruppe nach einer Pause einer Lösung näher als vorher.

die Dokumentation

Wenn in so einer Besprechung Ergebnisse und Vereinbarungen erzielt werden, empfiehlt sich eine schriftliche Zusammenfassung.

Meist besteht so eine Dokumentation aus einem Ergebnisprotokoll und einem Maßnahmenplan (oder auch ToDo-Liste oder Plan of Action genannt). Das Ergebnisprotokoll fasst die Diskussionsergebnisse zusammen, während der Maßnahmenplan die nächsten Schritte festhält, wer sie tut und bis wann. Die Mitschrift kann optional natürlich auch von einer anderen Person geführt werden.

Im besten Fall werden die Ergebnisse „live“ mitgeschrieben und nach jedem Tagesordnungspunkt von der Gruppe bestätigt. Dazu teilt der/die Protokollführer_in den Bildschirm und finalisiert in Abstimmung mit der Gruppe die Mitschrift. Damit ist dann die Zustimmung zum Protokoll auch schon erledigt.

die Wirkung

Ein letztes Kapitel möchte ich dem Thema Wirkung widmen, denn gerade in so einem techniklastigen Setting verliert der Mensch schnell an „Präsenz“. Natürlich hängt hier schon viel von der technischen Ausrüstung ab (Bild- und Tonqualität, Übertragungsrate, etc.) – aber auch mit Sprache und Körpersprache kann die eigene Präsenz gut unterstützt werden.

Hier ein paar kleine Hinweise, wie Sie Ihre Wirkung gut zur Entfaltung bringen;

Hintergrund und Umgebung:

Achten Sie darauf, wo Sie sich befinden und was davon in der Übertragung sichtbar wird. Sind Sie im HomeOffice und wenn ja, was aus Ihrem persönlichen Umfeld erkennt man? Sitzen Sie vor einem Bild? Vor einem Bücherregal? Was vermitteln diese Dinge und wollen Sie das?

Körpersprache:

Blickkontakt: Sie haben es sicher schon bemerkt, dass ein echter Blickkontakt im Online-Meeting ein Ding der Unmöglichkeit ist. Denn: möchte man den Teilnehmenden „in die Augen“ schauen, muss man den Blick direkt in die Kamera richten. Möchte man aber die Teilnehmenden anschauen, muss man auf den Bildschirm schauen. Kurzum: beides gleichzeitig ist nicht möglich – einen echten Blickkontakt gibt es hier also nicht. Manchmal kann es aber sinnvoll sein, beim Gegenüber das Gefühl eines Blickkontaktes zu erzeugen, z.B. bei der Begrüßung oder wenn Sie eine direkte Frage an die Gruppe richten. In diesem Fall sprechen Sie direkt in die Kamera.

Mimik & Gestik: ganz viel von dem, was wir körpersprachlich ausdrücken, bleibt im Online-Meeting ungesagt, weil z.B. die Gestik gar nicht mitübertragen wird. Die Kameraeinstellung zeigt oft nur das Gesicht, für die Übertragung der Mimik wiederum reicht die Auflösung oft gar nicht aus. Wenn Sie das Gefühl haben, dass Gestik Ihre Präsenz fördert, empfehle ich eine Einstellung, in der man auch den Oberkörper sieht. Und: wer im Stehen spricht ist mit seiner Gestik viel natürlicher. Vielleicht wollen Sie auch das einmal ausprobieren.

Stimme & Sprache:

Und dann spielt natürlich auch die Sprache noch eine große Rolle. Achten Sie hier auf einen kompakten Stil, der Ihre Kernbotschaften gut betont, aber dabei nicht zu ausführlich wird. Spielen Sie mit den Höhen und Tiefen der Stimme – das hilft, die Aufmerksamkeit Ihrer Zuhörer_innen gut zu halten. Und last but not least: Achten Sie auf ein gutes Sprechtempo und auf regelmäßige Sprechpausen. Ich lasse mir gerne zwischendurch auch mal Feedback geben, ob das Tempo so passt.

Ich hoffe, Sie können den einen oder anderen Tipp in Ihrem Alltag einsetzen und wünsche Ihnen nun erfolgreiche Online-Meetings und viel Freude mit der Kommunikation im virtuellen Besprechungsraum. Für weitere Fragen stehe ich gerne zur Verfügung!