

8 HOME-OFFICE-TIPPS FÜR MEETING-MODERATOREN

Wirksam in Video- Konferenzen

VON MARK WÖSS



01 Die Agenda

Erstellen und versenden Sie eine exakten Agenda, idealerweise z.B. inklusive einer excelbasierten Liste mit Themen, Verantwortlichkeiten und ToDos, die für das Meeting vorzubereiten sind (gibt der Konferenz eine klare Struktur!).

In der Agenda an sich sollten folgende Punkte enthalten sein:

- Datum des Meetings
- Startzeit, voraussichtliche Länge inkl. Endzeitpunkt
- Einwahldaten
- Auflistung der Teilnehmer (TN) inklusive dem Bereich, den die TN bei diesem Thema/ Projekt verantworten
- Vorgabe einer klaren Struktur und den zu besprechenden Themen, inkl. Kommunikation der Verantwortlichkeiten für die einzelnen Themen



Strittige Punkte sollten in einem Themenspeicher notiert werden, um an anderer Stelle abgearbeitet werden zu können

02 Die Unterlagen

Im Vorfeld der Konferenz müssen Sie entscheiden, welche Unterlagen den TN vor der Konferenz zur Verfügung gestellt werden, und welche neu gezeigt, besprochen werden.

03 Die Erwartungshaltung

Kommunizieren Sie die Erwartungshaltung an das Meeting im Anschreiben / in der Einladung zur Konferenz. Eine fundierte fachliche Vorbereitung aller Beteiligten ist Voraussetzung!

04 Die Verantwortlichkeiten

Legen Sie klare Verantwortlichkeiten fest.

- **Moderation:** Legen Sie den Verantwortlichen für die Moderation fest (bei Projekten muss dies nicht zwingend der Projektleiter sein; die ideale Moderation hängt stark vom Thema und der Fachlichkeit ab).
- **Zeitmanagement:** Der Moderator muss sicherstellen und ist verantwortlich, dass Diskussionen nicht „ausarten“. Im Vorfeld sollten im Bedarfsfall Redezeitbeschränkungen vereinbart werden, die auch eingehalten werden müssen.
- **Legen Sie Verantwortlichkeiten für die einzelnen Agendapunkte fest** (in der Agenda mit angeben).
- **Themenspeicher:** Strittige Punkte sollten in einem Themenspeicher notiert werden, um an anderer Stelle abgearbeitet werden zu können.
- **Protokoll:** Stellen Sie sicher, dass das Meeting entsprechend protokolliert und das Protokoll zeitnah verteilt wird.
- **Stakeholder:** Der Projektleiter / Fachverantwortliche ist dafür zuständig, dass die betroffenen Stakeholder das Protokoll ebenfalls erhalten!

05 Der Beginn

Folgende Punkte sollten beachtet werden, wenn die virtuelle Konferenz startet:

- Stellen Sie sicher, dass sämtliche Mitarbeiter (MA) anwesend sind. Fragen Sie die Namen einzeln ab. Dies dient auch zum Test der Technik und der Tonqualität. Erfahrungsgemäß dauert es ein paar Minuten, bis sich das letzte Mitglied eingewählt hat.
- Lassen Sie in dieser Phase bewusst „**Smalltalk**“ zu, dies dient zum warm werden und nimmt eine gewisse Distanz und die Strenge!
- Begrüßen Sie die TN nach erfolgter Feststellung der Vollständigkeit nochmals „**offiziell**“
- Legen und benennen Sie die **Regeln** für die Konferenz.
- Definieren Sie die **Verantwortlichkeit für die Protokollierung** (im Idealfall bereits im Vorfeld der Konferenz besprochen).
- Stellen Sie das **Ziel** der Konferenz inklusive Agenda, Zeit- und Pausenplanung klar.
- **Technik:** Wer nicht spricht, muss das Mikrofon auf **lautlos** stellen (wichtiger Punkt, da sonst permanent Störgeräusche vorherrschen).
- Bitten Sie, dass sich jeder TN nochmals kurz **vorstellt**: Name, wenn externer TN Name der Firma, Funktion im Unternehmen, Funktion im Projekt. Dies kann im Wiederholungsfall entfallen, wenn sich die Gruppe regelmäßig trifft.

06 Die Durchführung

Wie bereits erwähnt, gestaltet sich die Durchführung eines virtuellen Meetings anders als jene eines Präsenzmeetings.

Die TN einer virtuellen Konferenz können sich untereinander nicht bzw. nur sehr eingeschränkt sehen, man hat selbst bei einer professionellen WebEx keinen wirklichen Überblick über die TN und deren „versteckte“ Regungen, Reaktionen, Blicke. Das hat Konsequenzen, besonders für die Moderation. Der Moderator muss die Leitung des Meetings, die Gesprächsführung, direkter und „wacher“ ausführen als bei einem klassischen Meeting. Das sind die kritischen Punkte:

- **Konzentration/ Aufmerksamkeit** der TN sicherstellen: Die WebEx/TK erfordert noch mehr Konzentration für alle Beteiligten als ein Präsenzmeeting, weil eine virtuelle Konferenz von sich aus ermüdender ist. Alleine Mikrofon und ggf. Kamera im Homeoffice zu sitzen ist, wenn man es nicht gewohnt ist, befremdlich.
- Ungewohnt ist zum Beispiel auch der Umstand, dass man nie weiß, ob man plötzlich **etwas gefragt** wird. Von den anderen mangels physischer Präsenz unbemerkt kann der einzelne TN gerade abgelenkt sein, oder mit der Akustik Schwierigkeiten haben. Dies erzeugt Unsicherheiten.

Weitere Tipps:

- Veranlassen Sie regelmäßig **kurze Unterbrechungen**, um die TN zu fragen, ob soweit alles verstanden ist.
- Fassen Sie zusätzlich in regelmäßigen Abständen wichtige Punkte **zusammen**, um sicherzustellen, dass soweit alles richtig verstanden ist und niemand „abgehängt“ wird.
- In diesem Zusammenhang ist auch wichtig, dass der Moderator konzentriert zuhört, um Ärger, Verstimmungen, Unverständnis zwischen den Zeilen **herauszuhören**.
- Sorgen Sie dafür, dass die TN immer die Namen **nennen**, wenn sie sich in der Diskussion gegenseitig auf Ihre Inhalte beziehen.
- „Visualisieren“: Mangels physischer Präsenz fällt dem Moderator die Aufgabe zu, das Meeting „anschaulich“ zu machen. Das gilt auch für eine WebEx, obwohl man vieles sieht und präsentieren kann. Hier gilt aber, dass der Blick ebenfalls eingeschränkt ist und die physische Präsenz nicht ersetzt wird. Nutzen Sie hier **Whiteboard oder Screensharing** und ähnliche Funktionen, die Ihnen Ihr System bietet.

Dazu gehört:

- Wichtige Punkte des Besprochenen sollten, wie bereits erwähnt, regelmäßig während des Meetings **kurz zusammengefasst und wiederholt** werden.

- Wenn sich neue TN dazuschalten, sollten die bereits teilnehmenden Kollegen kurz vorgestellt, also „sichtbar“ gemacht werden. Auch hier sind Chatfunktionen hervorragend geeignet.
- „Wortmeldungen“ in Form von zustimmendem Nicken oder sonstigen Gesten sind ebenfalls nicht sichtbar. Hier ist darauf zu achten, dass der Moderator im Zuge der eben beschriebenen regelmäßigen Zusammenfassung auch **explizit nach Wortmeldungen** fragt, und auch die nötige Zeit gibt, dass diese gemacht werden. Weisen Sie aktiv auf die entsprechenden **Melde- und Handzeichenfunktionen** für nonverbale Kommunikation Ihres Systems hin.
- Schüchterne Kollegen tun sich bei einem virtuellen Meeting erfahrungsgemäß noch schwerer, ihre Anmerkungen/ Fragen zu artikulieren. Es hilft hier, „kritische“ oder wortkargere Kollegen bei wichtigen Punkten **direkt anzusprechen** und zu fragen, ob alles verstanden ist oder es noch Anmerkungen gibt.
- Darüber hinaus passiert es regelmäßig, dass in Diskussionen mehrere Wortmeldungen gleichzeitig kommen, die TN also parallel anfangen zu sprechen. Hier muss der Moderator dann **eingreifen**, sich die Namen der betroffenen Kollegen merken und jeden einzelnen **nacheinander** „aufrufen“. Die Meldefunktionen im Chat Ihres Systems helfen dabei ganz hervorragend.

Chat- und Meldefunktionen unterstützen und sollten aktiv eingesetzt werden.



Nutzen Sie Screensharing, Chat und weitere sinnvolle Funktionen im E-Conferencing. Überdenken Sie entsprechend Desktop-Inhalte, die für andere Teilnehmer sichtbar sein würden bzw. deaktivieren Sie Bildschirm-Nachrichten, die sich währenddessen ungewollt einblenden könnten.

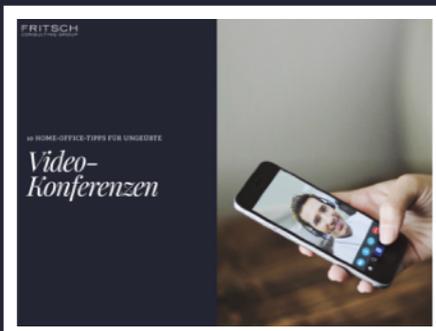
07 Die technische Moderation

Kernaufgabe des Moderators ist es, die Konferenz stringent zu strukturieren und zu leiten!

Wesentliche technische Punkte dabei:

- Stellen Sie sicher, dass keiner der Teilnehmer ein Problem mit der **Verbindung** und der Technik hat.
- Vereinbaren Sie ggf. **Redezeitbeschränkungen** und überwachen Sie diese.
- Stellen Sie sicher, dass die **Gesprächsdauer** sowie Pausen eingehalten werden. In der Pause darf nicht aufgelegt werden.
- Besonders in der Anfangsphase der Konferenz macht es Sinn, dass jeder TN vor einer Wortmeldung **seinen Namen** nennt.

SIE HABEN UNSERE AUSGABE 1 VERPASST?
[KLICKEN SIE HIER!](#)



08 Das Ende der virtuellen Konferenz

- Fassen Sie am Ende der Konferenz die **Ergebnisse** zusammen, inkl. **Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Termine**.
- Prüfen und bestätigen Sie nochmals, dass die **Agenda** vollständig abgearbeitet wurde.
- Vereinbaren Sie gegebenenfalls einen **neuen Termin** und verabschieden Sie die TN.

Mark Wöss ist Projektmanager. Mit seiner Firma MOW-Projects trainiert und begleitet er Unternehmen bei der Ein- und Durchführung von Projektmanagement in unterschiedlichen Ebenen. Bereits seit vielen Jahren arbeitet Mark Wöss dabei in nationalen und internationalen Projekten mit Gruppen von teilweise über 200 Teilnehmern in Online-Konferenzen, -Meetings und Projekt-Teams. Er teilt hier seine Erfahrung mit uns, die speziell jetzt in der Corona-Krise so wertvoll ist. Als Berater und Trainer ist er Netzwerkpartner der Fritsch Consulting Group und arbeitet hier unter anderem mit Talent-Analysen im Projektmanagement.

