



Webinar-Reihe 3. Modul „**Digitale Kommunikation**“

Wirtschaftsförderung Stadt Oldenburg

02. Juni 2020 11.30 – 12.45 Uhr



Agenda

- I. **Technik und Tools für virtuelle Meetings und Interaktion**
?
- II. **Organisation für effektive und ergebnisorientierte Kommunikation**
?
- III. **Wertschätzende Kommunikation „Netiquette“**
?

Virtuelle Kommunikation



- Videokonferenzen
- Telefonkonferenzen
- Chats
- Messenger
- E-Mails
- Social Intranet
- Kollaborationsplattformen

Virtuelle Kommunikation

Vorteile

- Geringere Reisezeiten
- Weniger Umweltbelastung
- Kosten- und Ressourcenschonend
- Ortsungebundenes Arbeiten ist möglich
- Kürzere Planungsvorläufe, spontaner
- Mehr Personen (überregional / international) können teilnehmen



Virtuelle Kommunikation

virtuelle Kommunikation und Verhalten erlernen „dos /don'ts“

Herausforderungen

- Technikausfall oder Technikstörungen
- Nonverbale Kommunikation und Stimmungen sind schwieriger wahrzunehmen (Nähe, Vertrauen)
- Ist konzentrierter, anstrengender und ermüdender
- Unbewusstes falsche(s) Verhalten und Kommunikation führen zu mangelnder Wertschätzung und Konflikten
- Konflikte können nicht so schnell geklärt werden





Technik und Tools für Meetings und Interaktion

Technik und Tools für virtuelle Meetings

Die passende Technikauswahl ist der Grundstein für erfolgreiche virtuelle Kommunikation

Auswahlkriterien der Konferenztechnik

- ✓ Technische Voraussetzungen (Laptop, Kamera, Mikrofon, Internet, Telefon, Strom)
- ✓ Anzahl der Teilnehmer
- ✓ Funktionalität / Interaktion (z.B. Meeting, Webinar)
- ✓ Nutzung über Browser (keine Installation nötig; meist weniger Funktionalitäten)
- ✓ Client/App-Installation (volle Funktionalität)
- ✓ Datensicherheit
- ✓ Stabilität der Datenverbindung
- ✓ Möglichkeit durch Einwahl über Telefon
- ✓ Kosten

Videokonferenzen über Konferenzanbieter



Videokonferenzen über Messengerdienste



Technik für Telefonkonferenzen

Die passende Technikauswahl ist der Grundstein für erfolgreiche virtuelle Kommunikation

Auswahlkriterien für den Konferenzanbieter

- ✓ Anmeldekriterien
- ✓ Kosten (Flatrates, Miete, Anzahl Teilnehmer)
- ✓ Spam & Adfree
- ✓ Nationale / internationale Calls
- ✓ Reservierungsdauer der Konferenzräume



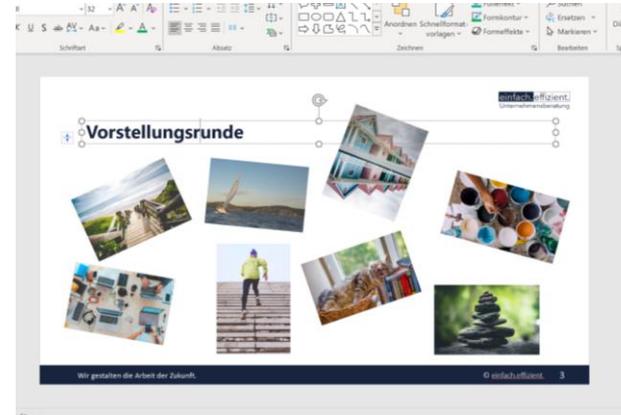
Zusätzliche Tools und Funktionen für Interaktion

Teilnehmer einbinden durch Interaktion und Meetingfunktionen sorgen für Aufmerksamkeit und Teilnahme

Whiteboard* (Zugriff Moderator oder alle TN)

- Mindmapping / Ideensammlung
- Visualisierung inhaltliche Themen
- „Energizer“ z.B. gemeinsames Bild malen
- Vorstellungsrunde z.B. Male ein Portrait von dir
- Ergebnispräsentation aus Breakouts
- Themenpriorisierung / Abstimmungen
- Meinungsbilder durch die Funktion „Kommentieren“/Stempeln

*Funktionalitäten je nach Anbieter



Tipp: Online-Whiteboard für z.B. für Telefonkonferenzen

Der Desktop-Client für unterschiedliche Arten des Whiteboards, zum Teilen mit Kollegen und gleichzeitigem Arbeiten: Zeichnungen anfertigen, virtuelle Post-its anpinnen sowie Formen und Pfeile zeichnen.

miro
FORMERLY REALTIMEBOARD



Zusätzliche Tools und Funktionen für Interaktion

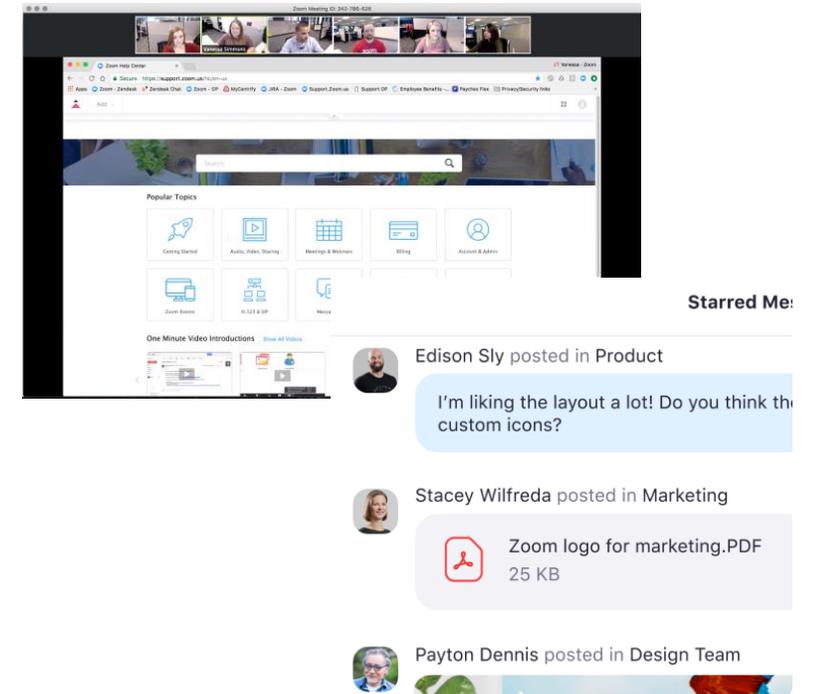
Teilnehmer einbinden durch Interaktion und Meetingfunktionen sorgen für Aufmerksamkeit und Teilnahme

Bildschirm teilen

- Durch Moderator für z.B. Präsentationen oder Whiteboards
- Durch Teilnehmer, um Redebeiträge auch visuell zu ergänzen
- Internetrecherche

Chatfunktion (Klärung mit TN zu Beginn des Meetings)

- Fragen stellen bei großer Teilnehmeranzahl
- Möglichkeit für stille Teilnehmer Fragen zu stellen
- Informationen oder Arbeitsaufträge einstellen
- Begleitende Kommentare, für Nachfragen / Ergänzungen, für Links
- Chatiquette beachten: alle können den Chat lesen!
- Chat kann auch gespeichert werden
- Achtung: Herausforderung für Moderator, weil er mehrere Kanäle im Auge behalten muss. Empfehlung: Co-Moderator



Zusätzliche Tools und Funktionen für Interaktion

Teilnehmer einbinden durch Interaktion und Meetingfunktionen sorgen für Aufmerksamkeit und Teilnahme

Abfragen (auch bei vielen TN möglich)

- Meinungen oder aktuelle Stimmung
 - Daumen runter/Mitte/hoch oder auch die Hand mit 1-5 Fingern (5 = volle Zustimmung) in die Kamera halten
 - Kommentarkarten erstellen, die Stimmungs-/Interessenlage ausdrücken und diese in die Kameras halten
 - Kommentarfunktionen z.B. Stempeln
 - Umfragefunktion des Konferenzanbieters oder externes Umfragetool



Breakouts

- Bei größeren Konferenzen oder Webinaren können Kleingruppen per „Break-Out-Sessions“ gebildet werden. Achtung: Bietet nicht jede Technik an.

Konzeption und Vorbereitung

Ganzheitliche Vorbereitung (Checkliste) eines Meetings / Webinar ist Voraussetzung für den erfolgreichen Verlauf



Anlass? Themen für Meeting sammeln und nach Priorität und Dringlichkeit sortieren



Ziel? Ergebnisorientierung: Was soll am Ende des Meetings erreicht werden? Was sollen die Teilnehmer mitnehmen?



Zielgruppe? Auswahl der Meeting Teilnehmer je nach Anlass. Grundsätzlich gilt „reduce to the max“
(z.B. Entscheider, Experten, Diversität)



Realistische Zeitplanung für jeden Agendapunkt. Welche Interaktionen? Diskussion/Austausch einplanen. Zeit für kleine technische Probleme einplanen. Meetingende ist verbindlich.



Teilnehmer rechtzeitig einladen; Kalender berücksichtigen z.B. Doodle



Meeting-Agenda allen Teilnehmern rechtzeitig ca. 2-3 Tage vorab bereitstellen zwecks Vorbereitung



Technische Zugangsdaten rechtzeitig zur Verfügung stellen.
Bei neuen Teilnehmern bereits vor dem Meetingstart die Möglichkeit geben, die Technik insbesondere die Kamera und Audio zu testen. Damit das Meeting pünktlich starten kann



Ansprechpartner / Technischen Support definieren

Einstieg ins virtuelle Meeting

Orientierung und Sicherheit für alle Teilnehmer als Basis für Wohlfühlfaktor und Offenheit zur Beteiligung



Technikcheck und Kurzeinweisung in das technische Tool, wichtigste Funktionen erläutern



Zuständigkeiten Protokoll oder Video-Aufzeichnung definieren und kommunizieren



Moderator und Co-Moderator vorstellen und Rollen erläutern ODER bei agilen Meetings wird der Moderator und Co-Moderator aus den Teilnehmern festgelegt



Meetingetikette und Agenda kurz erläutern. Gerne auch als Screenshot oder ppt-Folie



Warm-up Phase

Smaltalk, Technik-Check „unmuten“ / „muten“ oder Funktion „Reaktionen“, Handzeichen üben

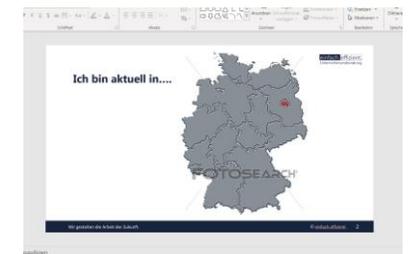


Kennenlernen der Teilnehmer und Rollen z.B. Chef

> wenige Teilnehmern: per Audio. „Sage einen kurzen Satz zu dir“

> mehr Teilnehmer:

- Wie geht's euch: Abfragen, Handzeichen
- Karte: „wo komme ich her?“



Durchführung virtueller Meetings

Virtuelles Meeting ist meist fokussierter und konzentrierter und braucht kürzere Intervalle



Kurze Zeiteinheiten planen max. 1 Stunde, dann Pause. Max. 4 Stunden gesamt für webinar



Medienwechsel – bei Präsentationen auf viele Bilder und große Schriftgröße achten



Zwischenabfrage zu Atmosphäre und Energielevel



Handzeichen zum Melden nutzen und TN mit Namen ansprechen



Energizer
Zählt bis 20! Aber: zufällig, ohne erkennbare Regeln, durcheinander; wenn sich eine Nummer wiederholt oder zwei Personen gleichzeitig sprechen, beginnt es von vorn



Entlastungszeit: Augen vom Bildschirm in die Ferne schicken – nicht zu nahe am Bildschirm sitzen



Auf **Pausen** und körperliche Bewegung achten und folgen den Ansagen der Moderation: Strecken, Hüftkreisen, Ausfallschritt, Arme ausbreiten, Bein ausschütteln etc ...



Abschluss: Verabschiedung: Fragen, ob noch Fragen sind Kurze Feedbackrunde
> Audio, Winken, Daumen hoch, Kärtchen

Durchführung - Rollen im Meeting

Virtuelle Meetings brauchen eine technische sowie inhaltliche Moderation

- **Moderator:** inhaltlichen roten Faden halten, Teilnehmer aktiv einbinden, Wortmeldungen beachten, Vielredner unterbrechen
- **Co-Moderator** z.B. Chat Kommunikation, Meeting-Aufnahmen, Whiteboards speichern, Timekeeper, auf Netiquette achten
- **Technischer Ansprechpartner** (bei technischen Problemen) z.B. Hotline
- **Protokollant** bei Meetings, die nicht aufgezeichnet werden
- **Teilnehmer**

Telefonkonferenzen moderieren

Ergänzungen zu Vorbereitung und Durchführung von Meetings per Telefon

- ❖ Teilnehmer sind nicht visuell wahrnehmbar.
Innere Einstimmung: am anderen Ende der Leitung sitzen Menschen! 
- ❖ Bei Runden, in denen sich nicht alle kennen: jedem Redebeitrag den Namen voranstellen
- ❖ Bei Hintergrundgeräuschen (z.B. Martinshorn) Mikrofon ausstellen. Hintergrundgeräusche sind über Telefon sehr laut zu hören.
- ❖ Bei Meinungsabfragen: Teilnehmer namentlich aufrufen
- ❖ Virtuelle Pads / Notizen mit Zugriff für alle Teilnehmer: Protokoll, Stimmungsbildern. Teilweise mit Chatfunktion
- ❖ TK-Anbieter sind derzeit (Corona) sehr ausgelastet sind und es kommt hin und wieder zu Verbindungsabbrüchen

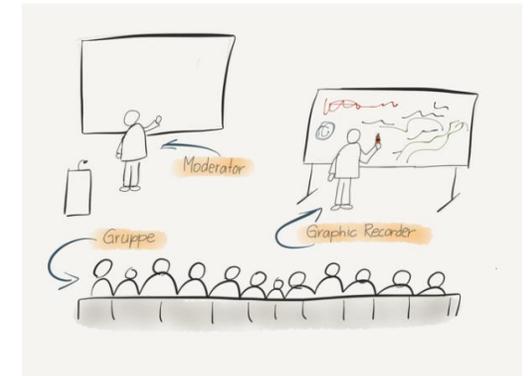
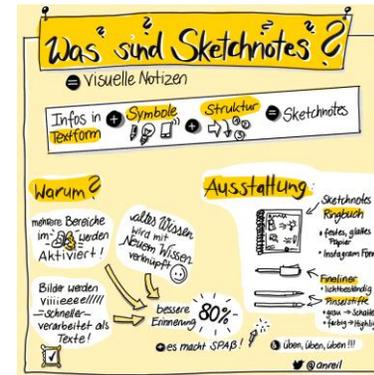
Dokumentation von virtuellen Meetings & Webinaren

Ergebnisse nachhaltig festhalten

Tools zur nachhaltigen Dokumentation

- Ergebnisprotokoll
 - Digitale Eingabe per I-pad, Surface
 - Teams „Notizen“
 - Kanban (Aufgabenverteilung, Todo Planung)
- Audiofunktion des Konferenztools
- Sketchnotes (visuelle Dokumentation)
- Grafic Recording
- Präsentationen / Materialien zur Verfügung stellen

> Fehlende Teilnehmer in Verteiler berücksichtigen



www.andreareilvisualisierungen.com

THANK YOU

Wertschätzende Kommunikation Netiquette & Chatiquette

Netiquette in virtuellen Meetings

Technik, Bildausschnitt und Kameraeinstellungen

- Technik frühzeitig auf Funktionalität (Kamera und Mikrofon) checken und bereits mind. 10 Minuten vor Meetingbeginn einwählen (bei Erstmeetings)
- Stabile W-LAN-Verbindung; besser ist Netzwerkkabel / Strom
- Die Kamera auf Augenhöhe des Gegenübers einstellen
- Professioneller und neutraler Hintergrund oder virtueller Hintergrund. Auf Helligkeit achten, so dass keine Schatten auf dem Gesicht liegen
- Einstellungen, dass alle Teilnehmern gesehen werden können
- Vollständigen Namen im Profil eintragen, keine Nicknames



Netiquette in virtuellen Meetings

Grundlegende Verhaltensregeln gelten auch für virtuelle Meetings

- **Pünktlichkeit:** Man sollte, wie im realen Meeting oder Seminar nicht zu spät kommen. Rechtzeitig vorbereiten.
- Man sollte sich der **Situation angemessen anziehen**, so als ob man sich real zusammensetzen würde. Man fühlt sich professioneller, wenn man gut angezogen ist.
- Auf **Körperhaltung achten**, nicht zu viel „rumwackeln“ oder Kopf abstützen (tut man im realen Meeting auch nicht)
- **Inhaltliche Vorbereitung** Ein berufliches Meeting ist kein lockerer Chat mit Freunden. Eine gute inhaltliche Vorbereitung zeigt Respekt gegenüber allen Teilnehmern.



Netiquette in virtuellen Meetings

Blickkontakt und Aufmerksamkeit

- Video anstellen (zumindest beim Start und Ende des Meetings)
- Ein guter Blickkontakt und aktives Zuhören vermittelt dem anderen das Gefühl, ernst genommen zu werden.
- Eigenes kleines Vorschaubild: An fröhliches Gesicht denken. Smiley neben die Kamera hängen (Achtung: kein Styling während des Meetings!)
- Der Tonfall soll angemessen und respektvoll gegenüber allen Teilnehmern sein. Deutlich und nicht zu schnell sprechen.
- Kommunikationsregeln: Höre aktiv zu, falle anderen nicht ins Wort, achte auf kurze und prägnante Redebeiträge.
- Störungen vermeiden.
- Zwischendurch die anderen Teilnehmer bewusst wahrnehmen



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**

**Und viel Freude und Erfolg beim
digitalen Kommunizieren!**





Christine Ramb

Beraterin, Trainerin, Coach

New Work und Agilität

(Digitale) Zusammenarbeit und Kommunikation

Personal- und Führungskräfteentwicklung

Organisationsentwicklung

Changemanagement

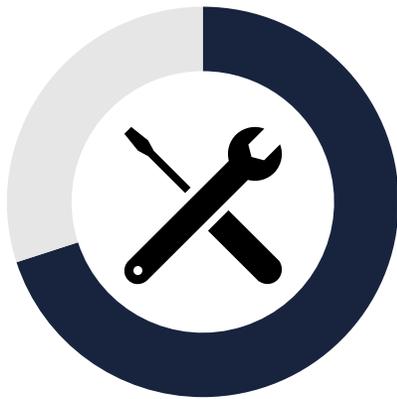
> Unternehmensberatung, Workshops, Webinare,
Inhouse-Trainings sowie Einzel- und Teamcoaching

E-Mail: ramb@einfacheffizient-beratung.de

Mobil: + 49 (151) 750 73 776

einfach. effizient.

Seit 2015 unterstützen wir Mittelstand, Handwerk, Dienstleister, Industrie und Existenzgründer bei der Optimierung ihrer betrieblichen Organisation und der Weiterentwicklung von Potentialen und Kompetenzen



Angebot

Wir beraten Sie in den Bereichen Digitalisierung, Arbeitsorganisation, Prozessmanagement, Innovation, Organisations-, Team- und Führungskräfteentwicklung, Agilität, New Work



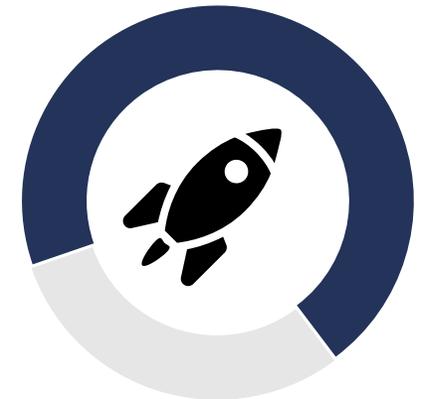
Herausforderung

Wir begegnen dabei universellen Herausforderungen Ihrer Unternehmung



Zusammenarbeit

Wir setzen auf die Zusammenarbeit mit Mitarbeitern und schaffen eine hohe Akzeptanz für Veränderungen



Zukunftsfähigkeit

Wir haben es uns zum Ziel gesetzt, Ihr Unternehmen noch besser zu machen und Ihre Zukunftsfähigkeit auszubauen



**einfach.effizient.
GmbH & Co. KG**

Technologie- und Gründerzentrum TGO
Marie-Curie-Straße 1
26129 Oldenburg

Tel.: + 49 441 361 162 10

Fax: + 49 441 361 162 14

e-Mail: kontakt@einfacheffizient-beratung.de

www.einfacheffizient-beratung.de