

Virtuelle Sitzungen – kein Problem!

Virtuell zusammenarbeiten? Haben wir noch nie gemacht. Ist nur etwas für internationale Firmen. Braucht teure IT-Installationen. Ist mir zu kompliziert. Und überhaupt, ich arbeite am liebsten im Direktkontakt oder per Telefon.

Diese Reaktionen waren weit verbreitet. In dieser Zeit der plötzlichen Einschränkung von Direktkontakten suchen heute jedoch sogar die grössten Zweifler nach neuen Ansätzen und passen ihre Verhaltensweisen an. Was ist besonders zu beachten bei der Online-Zusammenarbeit?

Züsi Born, Beraterin Federas Beratung AG

Seit der Verbreitung des Coronavirus hat sich der Alltag drastisch verändert. Bereits der gewohnte Weg zum Arbeitsplatz mit dem Zug oder dem Bus ist plötzlich mit Risiken verbunden. Gerade das Gemeinwesen und Institutionen der öffentlichen Hand sind gefordert, als Vorbild voranzugehen, Zeichen der gesellschaftlichen Solidarität mit besonders gefährdeten Bevölkerungsgruppen zu setzen und unser Gesundheitswesen vor einem drohenden Kollaps zu bewahren.

Schockstarre hilft nicht, die bestehende Situation zu bewältigen. Alle sind darauf angewiesen, dass die Wirtschaft konstruktive und kreative Wege findet, trotz Einschränkungen voll funktionsfähig zu bleiben. Die unmittelbarste Veränderung betrifft die Art und Weise der Zusammenarbeit in der Wirtschaft und das Zusammenspiel in der Gesellschaft.

Home-Office und Direktkontakte

Unter optimalen Bedingungen ist Home-Office eine gute Möglichkeit, konzentriert zu arbeiten. Wie man sich einrichten und organisieren soll, damit Home-Office funktioniert, wird aktuell breit thematisiert.

Der Arbeitsplatz ist immer auch ein Ort, an dem Menschen miteinander in Kontakt stehen. Fällt dies weg, so muss die gemeinsame Kaffeepause ersetzt werden. Arbeitsfähigkeit hat immer auch damit zu tun, dass wir uns als Teil eines Ganzen wahrnehmen, dass wir nicht nur arbeiten, sondern auch abschalten und uns über unser Leben ausserhalb des Jobs austauschen können.

Eine Möglichkeit der «neuen Kaffeepausen» sind Chats. Solche Plattformen boomen in diesen Tagen. Sie ermöglichen es Teams, trotz der physischen Distanz im Alltag, im direkten Kontakt zu bleiben. Der eine Kollege postet von Zeit zu Zeit ein Bild, das ihn motiviert. Die andere Kollegin begrüsst die Teammitglieder jeden Morgen und erkundigt sich, wie es jedem geht. Beides trägt dazu bei, dass wir uns wohl fühlen und auch im privaten Umfeld, trotz Distanz Geborgenheit vermitteln und Unterstützung anbieten können.

Home-Office und komplexe Herausforderungen

Komplexe Projekte stehen nicht still, auch nicht in Zeiten des Coronavirus. Sie fordern auch heute, dass sich Teammitglieder und Kunden regelmässig austauschen. Die gemeinsame Kreativität kann nicht einfach zurückgestellt werden, bis es wieder uneingeschränkt möglich ist, einander physisch zu treffen.

Für internationale Konzerne gehört die virtuelle Zusammenarbeit seit langem zum Alltag. Kleinere Organisationen, deren Mitarbeitende räumlich nahe beieinander tätig waren, brauchten dies bisher nicht unbedingt. Wer mit Freundinnen oder Familienangehörigen im Ausland Kontakt pflegt, nutzt Skype oder andere Videotelefonieprogramme vor allem privat.

Und jetzt? Wie organisiere ich eine Telefonkonferenz, an der vierzehn Personen teilnehmen? Welche Plattformen gibt es? Worauf muss ich bei der Moderation einer solchen Konferenz achten? Soll ich eher eine Telefonkonferenz oder eine Videokonferenz abhalten?

Die öffentliche Hand, Non-Profit-Organisationen und KMUs sind oft wenig geübt, Besprechungen per Videokonferenz abzuhalten. Wir zeigen Ihnen auf, was bei der beruflichen Verwendung zu beachten ist, und wie solche Konferenzen zum erfolgreichen Arbeitsinstrument werden. Dabei stützen wir uns auf aktuelle Erkenntnisse, die in den letzten Tagen durch die Harvard Business Review veröffentlicht worden sind.

12 Schritte für erfolgreiche virtuelle Treffen

1) Videofunktion nutzen

Die Nutzung der Videofunktion (anstelle von reinen Telefonkonferenzen) vermittelt den Teilnehmenden ein stärkeres Gefühl der eigenen Präsenz und des Einbezugs in ein Thema. Die Teilnehmenden werden ausserdem darin unterstützt, auch ihren Home-Office-Alltag so zu gestalten und zu strukturieren, dass sie sich nicht gehen lassen.

2) Reine Audio-Teilnahme möglich machen

Bei schwachen oder überlasteten Internetverbindungen kann eine «nur Audioverbindung» ohne Bild die Lösung sein.

3) Technologie vor Beginn testen

Bei einem physischen Treffen ist Pünktlichkeit ein Gebot. Bei einer Videokonferenz ist es gleich: Alle müssen zur abgemachten Zeit verfügbar sein, und «die Technik» muss vom ersten Moment an bei jedem Einzelnen funktionieren. Deshalb unbedingt genügend Vorlauf einplanen, um sicherzustellen und zu testen, dass alles funktioniert.

4) Gesichter sollen erkennbar sein

Je deutlicher das Gegenüber und sein Gesichtsausdruck gesehen wird, desto stärker entsteht der Eindruck einer direkten Begegnung. Wichtig ist es, nicht allzu weit von der Kamera weg zu sitzen und die Möglichkeit zu nutzen, den Hintergrund weichzuzeichnen (englisch «blur»), damit er nicht von der Person ablenkt.

5) Auf zentrale Themen fokussieren

Eine klare Strukturierung des Ablaufs und eine hoch konzentrierte Leitung sind bei einer virtuellen Besprechung noch wichtiger als bei einer Sitzung vor Ort. Zu beachten sind: klare Ziele (optimalerweise vorgängig verschickt), definierte Regeln, eine durchwegs prä-sente Traktandenliste, (falls nötig) Pausen und Abschluss jedes Punkts und der Konferenz durch die präzise Formulierung der nächsten Schritte inkl. Terminvorgaben und Verantwortlichkeiten.

6) Präsentationen kurz halten

Videokonferenzen sollten in erster Linie dem Austausch der Teilnehmenden untereinander dienen. Diskussionsgrundlagen sind also unbedingt vorgängig auszutauschen, damit

die Präsentationen an der Konferenz selbst so kurz wie möglich ausfallen. Ist eine Präsentation während der Besprechung nötig, so wird (für einen möglichst kurzen Moment!) die Funktion «Bildschirm teilen» genutzt. Sie gibt allen Teilnehmenden auch die Möglichkeit, gemeinsam generierte Inhalte in Echtzeit sichtbar zu machen.

7) Mit einem «Icebreaker» starten

Eine «Check-in-Runde» (Wie geht es dir? Was beschäftigt dich im Moment am meisten?) ist in einer Videokonferenz noch wichtiger als bei einem physischen Treffen. Es liegt in der Verantwortung der moderierenden Person, alle Teilnehmenden «abzuholen» und so auch die Arbeitsfähigkeit der Gruppe zu klären.

8) Einen «Facilitator»/einen Moderator bestimmen

Einen Facilitator kann ein virtuelles Treffen unterstützen, und es den anderen Teilnehmenden inklusive Leitung so ermöglichen, sich ganz auf den Inhalt der Diskussionen zu konzentrieren. Diese Person sichert den Rahmen der Videokonferenz, sie führt durch die Diskussion und gewährleistet, dass alle zu Wort kommen.

9) Personen direkt ansprechen

Eine der Herausforderungen eines virtuellen Treffens ist es, dass alle Teilnehmenden gehört werden. Die direkte Ansprache von «schweigenden» Teilnehmenden ist eine Möglichkeit, dem zu begegnen. Es empfiehlt sich ausserdem, Runden einzubauen, während denen sich alle Teilnehmenden nacheinander äussern. Dies ist speziell vor der Beschlussfassung zu einem Thema wichtig.

10) Unmittelbar Feedback erfragen

Da der Ausdruck der einzelnen Teilnehmenden im Rahmen einer Videokonferenz schwer zu lesen sein kann, ist Feedback umso wichtiger. Bauen Sie es ein, indem sie beispielsweise nach Abschluss jeder Besprechung einen Fragebogen zur Verfügung stellen, den alle Teilnehmenden ausfüllen. Kurz und knapp, aber auch mit der Möglichkeit, konkrete Verbesserungsvorschläge zu machen.

11) Sensible Themen nicht vermeiden

Gerade beim Umgang mit heiklen Themen sind wir im Rahmen von Videokonferenzen zurückhaltend. Je mehr Übung die einzelnen Teilnehmenden jedoch mit diesen virtuellen Treffen haben, je klarer wird es, dass auch in diesem Rahmen kritische Themen angegangen werden müssen. Es gilt darum, allen Gruppenmitgliedern durch das Ansprechen von sensiblen Themen zu zeigen, dass Schwieriges auch zu Videokonferenzen gehört.

12) Üben, üben, üben ...

Idealerweise steigt man in das Thema Videokonferenz ein, indem man im Kolleginnenkreis am gewohnten Arbeitsort «übt». Eine Sitzung, die nicht rund um einen Tisch stattfindet, sondern bei der sich alle von ihrem eigenen Arbeitsplatz aus einwählen. Diesen Moment haben viele von uns verpasst. Es bleibt uns also nur, im Wissen darum, dass es allen gleich geht, ins kalte Wasser zu springen und zu schwimmen.

Können wir Sie unterstützen? Gerne steht Ihnen Federas zur Verfügung. Nehmen Sie Kontakt mit uns auf. Wir freuen uns, mit Ihnen eine massgeschneiderte Lösung zu finden.

Quelle

Harvard Business Review, What It Takes to Run a Great Virtual Meeting, Bob Finch and Cary Greene, March 03, 2020