

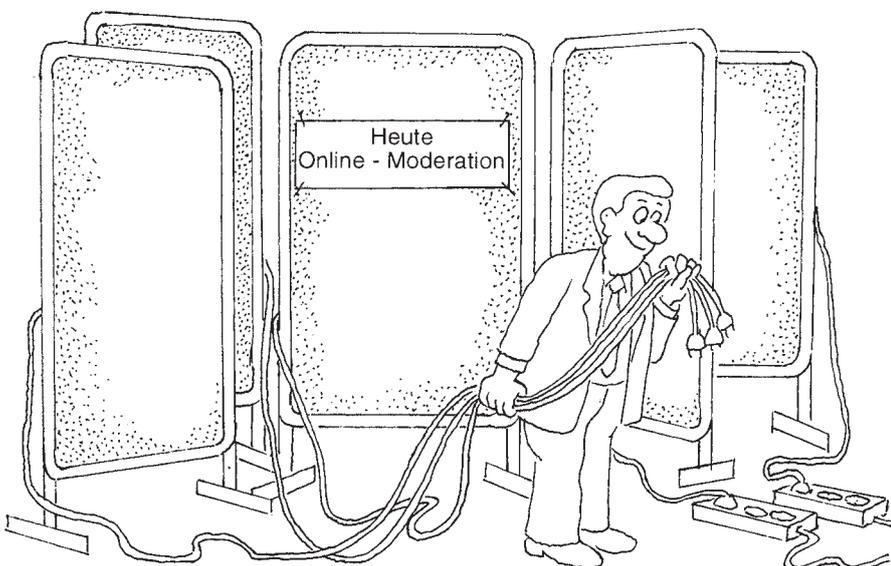
Online-Moderation

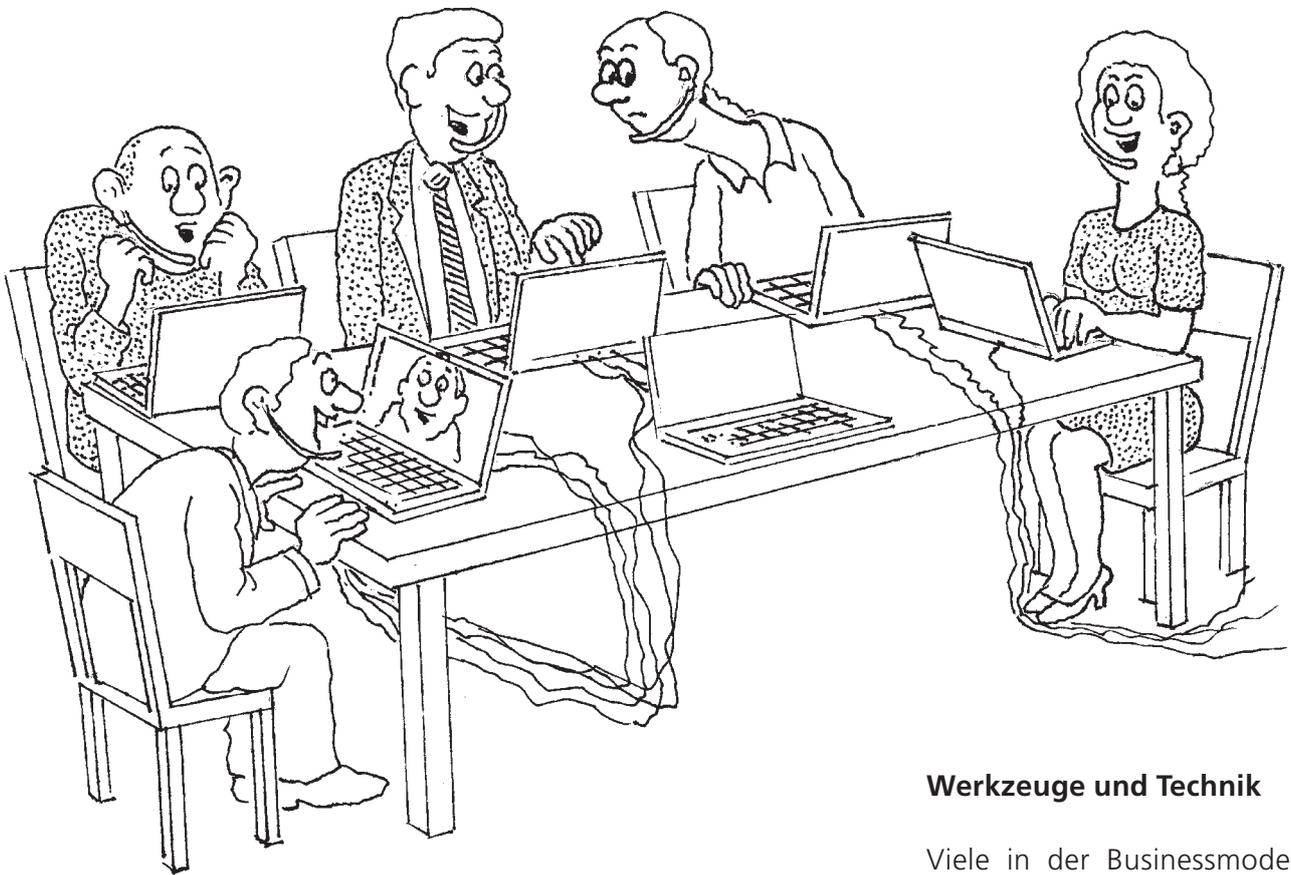
Unsere Welt wird immer globaler und unsere KollegInnen, MitarbeiterInnen und KundInnen sind immer weiter weg – das stellt uns heute vor einige Herausforderungen:

- Unsere Kommunikation muss immer größere Entfernungen zurücklegen,
 - aber gleichzeitig immer schneller sein: denn der Wettbewerbsdruck steigt und Entscheidungen müssen mitunter sehr schnell getroffen werden.
 - Die Zeit unserer Mitmenschen ist Mangelware und muss gut überlegt eingesetzt werden, der Termindruck auf den Einzelnen wird immer stärker.
 - Die Reise- und Energiekosten sowie die Umweltbelastungen steigen permanent.
- Die Lösung für all diese Herausforderungen scheint auf der Hand zu liegen: die Online-Konferenz. Was bis jetzt in persönlichen Meetings nach einer Anreise aus allen möglichen Regionen stattgefunden hat, wird kurzerhand ins Internet verlegt. Die Technologien gibt es, die Plattformen auch und mittlerweile sind die meisten Unternehmen auch mit der entsprechenden Bandbreite versorgt, um diese Technologien nutzen zu können. Was es braucht, ist ein PC, ein Bildschirm und ein Internetanschluss.
- Kein Problem, oder?
Oder doch?

Wann online – wann persönlich?

Wer schon einmal an einer solchen virtuellen Konferenz teilgenommen hat, weiß, dass sich Online-Treffen ganz anders anfühlen als persönliche Treffen. Und tatsächlich hat man es hier mit etwas ganz anderem zu tun. Daher haben all jene recht, die meinen, dass die virtuelle Konferenz nicht alle persönlichen Meetings ersetzen kann. Aber ein sinnvoller Mix zwischen den persönlichen und den virtuellen Treffen kann unseren Alltag sehr viel einfacher gestalten. Sinnvoll ist ein virtuelles Treffen immer dann, wenn das Ziel eine Präsentation, eine Abstimmung oder ein gemeinsames Arbeitsergebnis sein soll. Mit Vorsicht muss es dort eingesetzt werden, wo es um echte Überzeugungsarbeit oder um den Verkauf geht. Auch für diesen Zweck gibt es Techniken, die aber nicht Gegenstand dieser Notiz sind. Diese Notiz wendet sich an Unternehmen, die ihre Kommunikation durch den Einsatz von virtuellen Treffen schneller und schlagkräftiger machen und ganz nebenbei auch noch Zeit, Reisekosten und Energie sparen wollen.





Was ist anders?

Gute Vorbereitung ist mehr als nur die halbe Miete

Im virtuellen Raum entscheidet die Vorbereitung über Erfolg und Misserfolg der Konferenz, der Improvisation sind aufgrund der technischen Möglichkeiten natürliche Grenzen gesetzt. Ein Teilnehmer, der die anderen nicht hört oder aus einem anderen technischen Problem heraus nicht teilnehmen kann, wird es mit Sicherheit freiwillig auch nicht mehr tun. Der Veranstalter sollte daher im Vorfeld dafür sorgen, dass die Teilnehmer eine einwandfreie technische Umgebung vorfinden – im optimalen Fall hat es vorab einen Technik-Check gegeben. Achtung: Wer hier etwas dem Zufall überlässt, riskiert, dass vorhandene Barrieren noch größer werden.

Das Wort ist Trumpf

Das Treffen in einem virtuellen Raum macht deutlich, wie sehr wir gewohnt sind, nonverbal, also „ohne Worte“ zu kommunizieren, ohne dass uns das groß auffällt. Das Fehlen des direkten Blickkontakts, jeglicher Körpersprache und der Mimik / Gestik verunsichert uns – es fehlt etwas. Nur wenige Systeme sind heute technisch bereits so ausgereift, dass sie per Video dieses Manko ersetzen können. Menschen, die virtuell kommunizieren, müssen damit erst einmal umgehen lernen. Entscheidend ist, dass der Moderator die Teilnehmer dort abholt – dass er auf das Fehlen nonverbaler Elemente hinweist. Dass er so oft wie möglich Stimmungen in Worte übersetzt und an alle weitergibt. Dass er darauf achtet, dass die gesprochenen Botschaften kurz und klar verständlich formuliert sind. Dass er immer wieder darauf achtet, dass sich wirklich alle Teilnehmer einbringen können. Dass er Raum für „Small Talk“ lässt und diesen auch fördert.

Werkzeuge und Technik

Viele in der Businessmoderation eingesetzte Werkzeuge können heute bereits virtuell simuliert werden. Da gibt es sogenannte Whiteboards (das digitale Pendant zum Flipchart), es gibt Präsentations-tools, man kann kleine Umfragen machen und ein schnelles Feedback einholen. Ein parallel laufender Chat ermöglicht ein Gespräch der Teilnehmer untereinander und sogar eigene Räume für Arbeitsgruppen können angelegt werden. Die Möglichkeiten solcher Werkzeuge sind vielseitig und auf manchen Plattformen auch schon sehr ausgereift verfügbar. Aber der Einsatz dieser Elemente erfordert einiges an Erfahrung und der Teilnehmer hat ohnehin schon genug zu tun, sich auf den Inhalt des Meetings zu konzentrieren. Der Moderator ist daher gut beraten, die einzelnen Methoden und Werkzeuge sehr gut vorzubereiten und die Teilnehmer durch klare Anweisungen durch die Verwendung dieser Werkzeuge zu führen. Es will gut überlegt sein, wann ein Whiteboard, wann Application-Sharing oder wann eine Teilnehmer-Umfrage Sinn macht.

Die Aufmerksamkeit

Online-Konferenzen sind anstrengend, weil wir uns in einer ungewohnten Kommunikationsumgebung befinden. Und da wir (in aller Regel) unbeobachtet sind, ist die Versuchung groß, schnell mal was nebenbei zu erledigen, also Emails zu checken oder rasch mal das Memo von der Kollegin durchzugehen. Umso wichtiger ist es, dass die Teilnehmer mit klaren und verständlichen Botschaften versorgt werden, die Diskussionsrunden kurz gehalten werden und die Teilnehmer „bei der Stange gehalten“ werden. Noch stärker als sonst muss der Moderator die „Vielredner“ und die „Stillen“ verifizieren und adressieren können, noch stärker als sonst muss der Moderator dafür sorgen, dass die gesamte Runde einen Input bringt und dass nicht zu viel Zeit zwischen den einzelnen Feedbackrunden vergeht.

Der Mitmach-Effekt

Und da sind wir auch schon beim A und O der Online-Konferenz: Der Mitmach-Effekt ist ein ganz wesentlicher Baustein für eine erfolgreiche Online-Moderation, mehr noch: Er ist das Fundament, auf dem die gesamte Konferenz aufgebaut ist. Schon im Vorfeld kann der Moderator dafür sorgen, dass die Präsentatoren gut gebrieft sind und klare Inhalte weitergeben. Hier kann man auch schon vereinbaren, wie man am besten die Meinung der anderen Teilnehmer zu den präsentierten Inhalten abfragen kann. Die Teilnehmer können kurz vor Beginn der Präsentation gebeten werden, sich mit bestimmten Fragen auseinanderzusetzen – das verkürzt die Diskussionsrunden. Aber Achtung: Lange Feedbackrunden ermüden die Teilnehmer schnell – klare Anweisungen über

die angedachte Dauer der Sprechzeit lösen dieses Problem. Hier hilft auch der Einsatz der vielen technischen Hilfsmittel: für eine schnelle Ja / Nein-Abfrage kann man z.B. die Handzeichen-Technik einsetzen, dann muss nicht jedem Teilnehmer einzeln das Wort erteilt werden, auch das hilft, den Ablauf zu straffen und spannend zu halten. Es empfiehlt sich außerdem, die Runde maximal im 5- bis 7-Minuten-Rhythmus aktiv einzubinden. Zum Beispiel durch eine kleine Umfrage oder ein Blitzlicht via Whiteboard. Im letzten Fall wird ein Whiteboard (digitales Flipchart) zu einer bestimmten Frage im Vorfeld vom Moderator vorbereitet, die Teilnehmer „kleben“ dann einen digitalen Punkt, um ihre Meinung / ihre Position zu dieser Frage bekanntzugeben.

Das Protokoll

Die meisten Online-Konferenz-Systeme bieten fabelhafte Möglichkeiten zur Aufzeichnung an – aber es macht für die meisten Teilnehmer wenig Sinn, wenn sie nur das gesamte Meeting samt allen Wortmeldungen abspielen können. Zusätzlich zur Aufzeichnung der Veranstaltung wird der Moderator daher ein Protokoll mit allen wichtigen Entscheidungen bzw. Ergebnissen anlegen. Viele Systeme bieten die Möglichkeit an, dass solche Protokolle für alle Teilnehmer sichtbar mitgeführt werden und zum Ende des Meetings von allen abgesegnet werden können – eine weitere Erleichterung zu den bisherigen Protokoll-Methoden.



Zusammengefasst:

Online-Konferenzen sind eine sinnvolle Ergänzung in der Unternehmenskommunikation, wenn man sie als Teil eines Mix sieht.

Sie bieten eine echte Chance, die Unternehmenskommunikation zu straffen und gleichzeitig die Zeitbudgets der MitarbeiterInnen und die Reisekosten zu entlasten.

Gute Einsatzmöglichkeiten für große Zielgruppen sind: Präsentationen oder Inhalts- bzw. Wissensvermittlung (z.B. unternehmensinterne Schulungen oder die Präsentation eines neuen Produkts für Kunden)

Gute Einsatzmöglichkeiten für Gruppen von 2–10 Teilnehmern sind sämtliche Arbeitsmeetings und Workshops (z.B. Abstimmungsmeetings, ERFA-Runden, Projektbesprechungen. etc.)

Sowohl Kommunikationsmethode als auch die technischen Hilfsmittel sind für viele noch neu, daher sollte

für diese Meetings ein versierter Moderator eingesetzt werden.

Der Moderator wird im Vorfeld – abhängig vom Ziel der Veranstaltung – die Methoden definieren, die Werkzeuge vorbereiten und ein Briefing mit den Präsentatoren / Impulsgebern abhalten.

Der Moderator wird sich in Zusammenarbeit mit dem Veranstalter um einen Technik-Check mit den Beteiligten kümmern und dafür sorgen, dass die Teilnehmer wissen, welche technischen Voraussetzungen sie benötigen.

Da Online-Konferenzen „digital“ stattfinden, bieten sie gute Möglichkeiten zur Aufzeichnung / Protokollführung – gut eingesetzt, ist diese Funktion ein weiteres, starkes Argument für die Effizienz von Online-Konferenzen. Wir wünschen Ihnen erfolgreiche Online-Moderationen!

Für das MODERATIO-Team,

*Bettina Kerschbaumer
& Josef W. Seifert*



Wer ist MODERATIO®?

MODERATIO – BusinessModeration steht für professionell strukturierte, effiziente und effektive Gestaltung von Gruppengesprächen, von der Management-Klausur bis zur Großgruppen-Konferenz.

Als Management-Partner gestalten wir Kommunikationskonzepte für die Bewältigung von Veränderungsaufgaben und begleiten deren Umsetzung. Wir sind dabei stets Prozessberater, Prozessgestalter und Prozessbegleiter.

Zu unserem Arbeitsgebiet gehört Visionsarbeit ebenso wie Prozessberatung zur Strategieformulierung und moderierte Optimierungsarbeit auf der Sach- und Beziehungsebene.

Hierzu zählen Leistungen wie die Gestaltung von Visionsworkshops und Zielklausuren, Zukunftskonferenzen, Strategie-Meetings, Einführen von KVP-Arbeit, Teamentwicklungsmaßnahmen und moderierte Konfliktbearbeitung.

Darüber hinaus sind wir professioneller Trainingspartner zur Qualifizierung von Mitarbeitern mit Leitungsfunktion: Linienvorgesetzte, Projektleiter, Trainer, (interne) Berater und ganz speziell Moderatoren. Wir trainieren Methoden- und Kommunikationskompetenz zum (An-)Leiten von Gruppen. Wir coachen Mitarbeiter mit Führungsfunktion und begleiten Teams.

Impressum

Grundlagentexte für Moderatoren und Berater, Führungskräfte und Projektleiter, Trainer und Referenten.

Herausgeber:

MODERATIO – BusinessModeration
Langenbrucker Straße 4
85309 Pörnbach · Germany
Tel. +49 84 46/9 20 30
Fax +49 84 46/9 20 333
info@MODERATIO.com
www.MODERATIO.com

Redaktion: Josef W. Seifert

Alle Rechte liegen beim Herausgeber. Vervielfältigung, auch auszugsweise, nur nach schriftlicher Genehmigung des Herausgebers gestattet.