FÜR LEITENDE UND FÜHRUNGSKRÄFTE

DAS KLEINE 1 X 1 FÜR GELINGENDE ONLINE-VERANSTALTUNGEN

Wie Sie mit dem Wissen von para- und nonverbaler Kommunikation und geeigneter Interaktion erfolgreiche digitale Veranstaltungen und Meetings durchführen.

BENEFIT BGM

DAS "ZUTIEFST MENSCHLICHE" IM DIGITALEN AUSTAUSCH

Seit dem Shift vieler Einrichtungen auf dezentrales Arbeiten sind Mitarbeitende, vor allem aber Leitende und Moderierende von Online-Veranstaltungen mit den Chancen und Tücken des digitalen Austauschs konfrontiert. Die Herausforderungen bestehen nicht nur in Bezug auf die genuin digitalen Momente, sondern ebenso auf das "Zwischenmenschliche" - hier gilt es, dass für die gelungene Durchführung von Meetings & Co. einiges sogar noch wichtiger ist als in analogen Formaten. Was genau das ist und wie Sie dieses Wissen bestmöglich gleich für Ihre nächste "Online-Telko" nutzen, lesen Sie hier.

DURCHFÜHRUNG

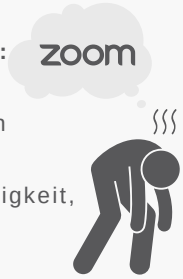
PLANEN SIE DIGITALE VERANSTALTUNGEN UND DIE TEILNEHMENDEN MIT AUGENMASS.
Übertreiben Sie es nicht mit digitalen Veranstaltungen.

Eine wichtige Regel für die Planung von Online-Veranstaltungen lautet, dass sie einen bestimmten Sinn und Zweck haben sollten. Im ersten "Digital-Hype" wurden Zoom & Co. in manchen Einrichtungen inflationär ein- und durchgeführt, was zu einem gewissen Überdruss führte. Außerdem bitte beachten: An Veranstaltungen sollten nur diejenigen teilnehmen, die für das Gespräch tatsächlich wichtig sind bzw. für die das Thema relevant ist.

Andererseits ist es insbesondere bei remote arbeitenden Teams für die Teamatmosphäre, die Produktivität, aber auch die mentale Gesundheit der Einzelnen hochrelevant, dass diese, wenn auch nicht analog, so doch digital in regelmäßigen Abständen zusammenkommen. Diese Zeit des Miteinanders stärkt das Vertrauen. Viele Unternehmen haben regelmäßige Videokonferenzen etabliert, beispielsweise in Form eines weekly Monday-Meetings als Check-in in die neue Woche.

EXKURS: Zoom Fatigue

Zoom Fatigue ist ein Neologismus, eine Wortschöpfung aus zwei Teilen:



- *Zoom* gehört zu den meistgenutzten Videotelefonie-Softwares.
- Der Ausdruck *fatigue* bedeutet Müdigkeit, Ermüdung oder Erschöpfung.

Zoom Fatigue beschreibt also die Erschöpfung bei Menschen, die durch die (antizipierte) Teilnahme an Videokonferenzen ausgelöst wird. Zoom Fatigue tritt selbstverständlich nicht nur im Zusammenhang mit Zoom auf, sondern bezieht sich generell auf Zustände, die durch die Nutzung von Conferencing-/ Videotelefonie-Tools entstehen können.

Warum entsteht Zoom Fatigue? Durch den analogen Face-to-Face Kontakt sind wir es gewohnt, dass ein Großteil unserer Kommunikation über non- und paraverbale Hinweise funktioniert (siehe unten). Diese Signale sind im digitalen Kontakt verloren oder verzerrt, auch die Interaktion in Gruppen, die wir aus analogem Zusammensein gewohnt sind, entsprechen nicht den Erfahrungen in Video-konferenzen & Co. Die Wissenschaft hat gezeigt, dass für Teilnehmende in Digitalveranstaltungen zu den größten Herausforderungen das Folgende gehört: Die Ton- und Bildqualität ist oftmals nicht gleichbleibend gut. Augenkontakt mit stark vergrößerten, also als extrem nah empfundenen Gesichtern kann zu Stressreaktionen führen, die auf der angeborenen und unbewussten Kampf-oder-Flucht-Reaktion basieren. Dazu kommen die teilweise 10 und mehr anderen Teilnehmenden, auf deren Gesichter wir uns in den Conferencing-Tool-Kacheln konzentrieren müssen – und uns dabei gleichzeitig selbst im Bild sehen und in den meisten Fällen unser Privatleben im Hintergrund. Das kann Erschöpfungszustände, soziale Ängste, körperliche Verspannungen auslösen.

DURCHFÜHRUNG

ÜBERSICHT GEBEN: ERSTELLEN SIE EINE AGENDA INKL. ZEITPLAN, DIE SIE MIT DEN TEILNEHMENDEN TEILEN

Geben Sie eine klare Agenda vor, auf die Sie während der Videokonferenz immer wieder Bezug nehmen. Setzen Sie am besten auch Zeiten auf Ihre Tagesordnung, damit die Teilnehmenden die Agenda sowie den Rest ihres Tages planen können. Und unbedingt: Pünktlich starten und enden.

SETZEN SIE SICH IN GUTES LICHT

Grelles Gegenlicht lässt Sie als verschwommenen Fleck erscheinen, bei zu wenig Licht sind Sie kaum zu erkennen – beides strengt die anderen Teilnehmenden an!

Die Raumbeleuchtung spielt für das Gelingen eines Online-Meetings eine wichtige Rolle. Machen Sie doch beispielsweise vor Ihrem Temin einen Probedurchlauf, in dem Sie mit Ihrer Webcam Bilder aufzeichnen und schauen, ob/wo es Optimierungspotenzial gibt.

DENKEN SIE AN AUSREICHEND PAUSEN

Wenn Sie ein Meeting veranstalten, das über 90 Minuten dauert, planen Sie ausreichend Pausen ein, die Sie auch auf der Agenda sichtbar machen.

UND SONST NOCH - EXKLUSIVE PRAXISTIPPS VON DEN BENEFIT-TRAINER*INNEN

- Mehr Bilder statt Text in Präsentationen verwenden
- Nach dem Fragenstellen Pausen „aushalten“ (bis Antworten kommen)
- Stehpult, Sitzball oder orthopädisches Kissen (für freie Sprache, gute Haltung vor dem Bildschirm und mehr Dynamik in der Bewegung)
- Kamera auf Augenhöhe positionieren

KOMMUNIKATION

Paraverbale und non-verbale Kommunikation

STÄRKER AGIEREN

Wenn Menschen miteinander kommunizieren, sind ihre „Stimmungsantennen“ ständig auf der Suche nach Signalen der non- und paraverbalen Kommunikation.

In virtuellen Meetings, wenn wir unser Gegenüber nicht analog, sondern digital erleben, fallen viele der nonverbalen Signale weg, bspw. Berührung, Haptik, Geruch, interpersonelle Distanz. Um so wichtiger sind die übrigen nonverbalen Reize der Körpersprache, wie Blick, Haltung, Handeinsatz. Da wir in Videokonferenzen den anderen nicht in Gänze, sondern nur auf einem kleinen Bildschirm erleben, spielt eine wichtige Rolle, diese Stimuli deutlich zu geben, um mit den anderen Teilnehmenden in Kontakt zu bleiben. Dies ist damit auch ein wichtiges Instrument, um Langeweile bei den Teilnehmenden vorzubeugen.

KAMERAANSICHT

Unterstützen lässt sich das mit einem einfachen Mittel, nämlich mit der Auswahl des Bildausschnitts:

Dieser sollte größer gewählt werden. Denn wird der ganze Oberkörper gezeigt, lässt sich mehr Gestik und Körperhaltung transportieren. Darüber wird es möglich, mehr Energie und Drive zu vermitteln.

BLICKKONTAKT ZULASSEN

Auch wenn es sich ungewohnt anfühlen mag, in Videocalls per Blickkontakt zu interagieren, bietet dieselben Vorteile wie im analogen Zusammensein: Kontakthalten, Reaktionen des Gegenübers erkennen u. ä.

HINTERGRUNDINFO: Paraverbale und non-verbale Kommunikation

Paraverbale Kommunikation umfasst das gesamte Spektrum der Stimme, mit der Menschen Nachrichten vermitteln. Die paraverbale Kommunikation beinhaltet:

- **Stimmlage**
  (hoch – tief, tragend – zitternd)
- **Lautstärke**
- **Betonung**
  (einzelner Wörter oder Satzteile)
- **Sprechtempo**
  (schnell – langsam)
- **Artikulation**
  (deutlich – undeutlich)
- **Sprachmelodie**
  (eintönig – moduliert – singend)

Zu den relevanten Signalen **nonverbaler** Kommunikation in Online-Veranstaltungen gehört die Körpersprache. Diese beinhaltet:

Gestik **Mimik** **Körper-haltung** **Blick-kontakt**

Der para- und nonverbale Anteil für die Decodierung der Kommunikation ist bedeutend wichtiger als der verbale. Es ist also vor allem relevant, *wie* etwas mitgeteilt wird. Der Anteil verbaler sowie para- und nonverbaler Signale an der Wirkung der kommunikativen Signale: „etwa 7 % der Gesprächsinformationen werden über die sprachliche Bedeutung vermittelt, 38 % über die Parasprache und 55 % über die Mimik (und Gestik)“ (Kalverkämper: Nonverbale Kommunikation, 2008)

KOMMUNIKATION

Verbale Kommunikation

MÖGLICHST EINFACHE SPRACHE

Durch die Entfernung und teilweise Verzögerungen hilft es, wenn sich alle auf eine möglichst einfache Kommunikation besprechen. Das heißt: kurze Sätze, weniger Fremdwörter und eine klare Sprache.

Zusätzlich hilft es, immer wieder Inhalte zu wiederholen und nachzufragen. Typische Floskeln hierfür sind:

- "Ich wiederhole noch mal den letzten Punkt..."
- "Habe ich das richtig verstanden?"
- "Hat das jeder verstanden? Frank, wiederhole doch den letzten Teil mit deinen Worten..."

Ganz wichtig:
Sprechen! Sie! Deutlich!

Und noch ein No-Go
Vermeiden SIe Ironie und Sarkasmus. Dies lässt sich digital nicht gut decodieren.

INTERAKTION

MODERIEREN STATT DOZIEREN

Eigentlich eine Selbstverständlichkeit – und in digitalen Formaten noch mal wichtiger als in analogen.

Denn Videochats sind träger als normale Konferenzen. Beispiele für die Moderierenden-Funktion: Stellen Sie Fragen, sprechen Sie Teilnehmende direkt an, vermeiden Sie lange Monologe, bauen Sie regelmäßig ein „Blitzlicht“ ein.

FEEDBACK

Immer wichtig – bei digitalen Formaten noch wichtiger.

Holen Sie während der Veranstaltung regelmäßig Feedbacks zu den Beiträgen und Meinungen der Teilnehmenden ein. Dies erhöht die Konzentration bei allen.

INTERAGIEREN

Eine bessere Partizipation der Teilnehmenden lässt sich erreichen, wenn vor dem Meeting Aufgaben verteilt werden,

beispielsweise indem von verschiedenen Teilnehmenden unterschiedliche Themen vorbereitet werden, die sie in der Veranstaltung vortragen. Oder aber lösen Sie das Meeting durch Gruppenarbeiten in kleinere Untergruppen auf, deren Ergebnisse anschließend im Plenum besprochen werden.

UND SONST NOCH - EXKLUSIVE PRAXISTIPPS VON DEN BENEFIT-TRAINER*INNEN

- Stimme vor der Veranstaltung „aufwärmen“
- Darauf achten, möglichst keine Füllwörter (ähm & Co.) zu verwenden
- Auf richtiges Atmen achten

Und last but not least:
Lächeln nicht vergessen - sorgt für freundliche Stimme und freundliche Atmosphäre!