

working@office

MAGAZIN FÜR PROFESSIONELLES
BÜROMANAGEMENT

NEW WORK KNIGGE → Diese Etikette-Updates sind für Ihr Auftreten entscheidend

MEETINGS → Die wichtigsten Regeln für hybride und virtuelle Meetings

PC-PRAXIS → 10 Poweruser-Tipps für das digitale Notizbuch Microsoft OneNote

**+
SELBSTTEST**

Wie aktuell
ist Ihr Knigge-
Wissen 4.0?

MEHR MUT WAGEN

Mit diesen Tipps kommen Sie
gestärkt durch die Krise



OFFICE-STAR: Junge Karriere in einem dynamischen Umfeld: Franziska Rotthat ist Geschäftsführungsassistentin in einem gemeinnützigen Unternehmen.

Klarer Blick in die Kamera



MEETING-KULTUR Online-Besprechungen gehören längst zum Business-Alltag. Doch bevor man die Kommunikation per Knopfdruck startet, sollte man einige Regeln für virtuelle und hybride Meetings kennen. Dann haben sie sogar das Potenzial, effektiver zu sein als Präsent-Meetings.

⇒ Die Medientrainerin Sabine Appelhagen aus Starnberg bei München ist Expertin für virtuelle Kommunikation. Als Vorstandsmitglied im Bundesverband für Medientraining sieht sie in Videokonferenzen viele Vorteile: „Sie sparen sich lange Anreisen, können sich gut vorbereiten und haben die Chance auf konzentrierteres Arbeiten, da die Meetings zeitlich enger begrenzt sind.“

SAFETY FIRST: TECHNIK UND DATENSCHUTZ

Erst-Usern rät Sabine Appelhagen, zunächst die Funktionen auszutesten, die der Online-Meeting-Raum bietet. Wer ist wann zu sehen? Wie funktioniert die Chat-Funktion und wie schaltet man von der Präsentation zurück in den Videomodus? „Nichts ist nerviger, als wenn die Technik hakt“, so die Kommunikationsexpertin, die auch als Business Coach arbeitet. Je sicherer man sich dabei fühlt, desto entspannter werden auch die Teilnehmerinnen und Teilnehmer das Meeting erleben.

Azime Dogan, Event-Managerin beim Konzertbüro Augsburg, führt nicht nur vor jedem wichtigen Online-Meeting einen etwa zehnminütigen Technik-Check durch. Sie lässt den Teilnehmenden zum anvisierten Start außerdem etwa fünf Minuten Zeit, sich in Ruhe einzufinden und den anderen mit Namen und Funktion vorzustellen: „Hin und wieder ist doch einer dabei, der ein bisschen später kommt. Den wollen wir doch auch dabei haben.“ Sabine von Witzleben, Personalratsvorsitzende an einer bayerischen Universität mit langjähriger Erfahrung als Assistentin, verweist zu Beginn jeder von ihr moderierten Sitzung auf einen wichtigen Aspekt: In der Regel wird über vertrauliche Dinge gesprochen, die den Raum nicht verlassen sollten. Für alle Beteiligten, insbesondere diejenigen, die mobil arbeiten, gilt deshalb die Devise: Sobald jemand, der nicht zum Meeting geladen wurde, das Zimmer betritt, hat man sich aus der Videokonferenz auszuklinken. Eine rote Ampel oder ein entsprechendes Schild an der Zimmertür („Stopp, Sitzung“) kann helfen, den Datenschutz sicherzustellen.

Bei größeren Meetings, in denen auch Präsentationen

oder Videos gezeigt werden, ist es ratsam, jemanden zur Unterstützung hinzuziehen. So eine technische Assistenz soll dem oder der Vortragenden die technische Abwicklung abnehmen, sodass man sich als Meeting-Leiterin auf den Inhalt und den Ablauf konzentrieren kann.

INS RICHTIGE LICHT GESETZT

Firmen sollten sich mit dem Eindruck, den sie per Bildschirm nach außen vermitteln, genauso viel Mühe geben wie mit dem Einrichten eines repräsentativen Konferenzraums, betont Sabine Appelhagen: „Das Hintergrundbild zählt auf das Image ein, das bei anderen von Ihnen entsteht.“ Sorgen Sie also für einen angenehmen und professionellen Hintergrund, der aufgeräumt wirkt. Dazu gehören Dinge wie ein Roll-up für das Branding und stimmige Attribute, die Sie ergänzend auf, neben oder hinter dem Tisch platzieren, um eine entsprechende Stimmung zu kreieren.

Versuchen Sie, das Bestmögliche aus den Lichtverhältnissen zu machen. Verfügt der Raum über ein Fenster, sollte Chef oder Chefin oder die Moderatorin des Meetings mit Blick auf das Fenster sitzen. Halten Sie direkte Sonneneinstrahlung aus dem Meeting-Raum heraus. Zu starkes Sonnenlicht sorgt für Unruhe und starke Kontraste. Idealerweise positionieren Sie zwei kleine Lampen rechts und links vom Monitor (Sets gibt es schon für ca. 150 Euro inklusive Stativ). Eine schöne Stehlampe im Hintergrund für indirektes Licht sorgt für eine noch bessere Ausleuchtung. Dagegen schalten Sie das Deckenlicht lieber nicht an, weil Licht von oben die Augen verschattet.

DIREKT IN DIE KAMERA SCHAUEN

Die Arbeit am PC verführt leider schnell zu einer ungünstigen Position, weiß Sabine Appelhagen. Häufig „hängen“ die Menschen leicht vornübergebeugt vor ihren Bildschirmen. Doch dabei entsteht leicht eine eher ungünstige Perspektive, die den Meeting-Partnern unerwünschte Einblicke gewährt, vor allem von Laptop zu Laptop. Manche Meeting-Teilnehmer schauen



auch konsequent an der Kamera vorbei, sehen beim Sprechen sich selbst an oder den Gesprächspartner auf dem Bildschirm. Das aber ist denkbar unproduktiv, wenn man sein Gegenüber überzeugen möchte. „Aufrechte Haltung, gerader Sitz und direkter Blick in die Kamera signalisieren, dass es sich um einen offiziellen Termin handelt“, so die Trainerin. Machen Sie mit Ihrem Vorgesetzten oder Kollegen die Probe aufs Exempel, zeichnen Sie Online-Meetings auf und überprüfen Sie gemeinsam Haltung und Blickrichtung. Wenn sich der Vortragende vorne an die Sitzfläche setzt, sodass beide Füße am Boden stehen, wird es automatisch leichter, sich aufrecht zu halten und auch die Gestik gut einzusetzen. Noch besser lässt es sich im Stehen kommunizieren, das wirkt aktiver. Dazu kann man den Bildschirm zum Beispiel auf einen Stapel Bücher oder in ein Regal stellen. Im Handel gibt es für relativ wenig Geld Gestelle, mit denen der PC erhöht zum Stehen kommt.

FAST AM WICHTIGSTEN: DER GUTE TON

Das A und O bei einem Online-Meeting ist die Übertragungsqualität. „Gute Übertragungsqualität leistet einen großen Komfortbeitrag, der es erlaubt, sich auf die Inhalte zu kon-

zentrieren und auch schlichtweg länger durchzuhalten“, schreibt Dr. Josephine Hofmann, Leiterin Competence Center Business Performance Management am Fraunhofer-IAO Stuttgart in einem Blog. Besonders wichtig sei der Ton: „Eine gute Tonqualität ist deutlich kritischer als Bildqualität und sollte daher die größte Aufmerksamkeit genießen.“ Checken Sie also (eventuell gemeinsam mit der IT) die Tonqualität und arbeiten Sie gegebenenfalls mit einem zusätzlichen Mikrofon oder mit einer Telefonspine.

BLICKKONTAKT BITTE: SEHEN UND GESEHEN WERDEN

„So seltsam das klingen mag“, sagt die Medientrainerin, „das kleine schwarze Kameraloch sollte Ihr bester Freund sein.“ Stellen Sie sich dazu ein Gegenüber direkt hinter der Kamera am Bildschirm vor, das macht es einfacher. Denn der Blickkontakt mit dem Gegenüber ist nun einmal wichtig für einen lebendigen Austausch. Die Aussage „Ich brauch kein Video, ich weiß doch, wie der Kollege X aussieht“, ist zwar nachvollziehbar, unterschlägt aber laut Dr. Josephine Hofmann, was Mimik und Gestik über die Gefühlslage

www.fraunhofer-iao.de

CORONA-SOLUTIONS:

+ mehrere Locations gleichzeitig nutzen

CORONA-SOLUTIONS:

+ live referiert live aus jeder Location gestreamt

CORONA-SOLUTIONS:

+ trotzdem clever netzwerken

CORONA-SOLUTIONS:

+ Planungssicherheit: auch rein hybrid (live & stream) kurzfristig umstellbar

Corona-konforme Rahmenprogramme: **Picknick im Riesenrad**, verschiedene Locations, **hybrides Wein- oder Biertasting**, Stadtführungen in kleinen Gruppen, Attraktionen wie z. B. Wurstseminar werden nacheinander besucht. Tolle Veranstaltungslocations wie das nachhaltige marinaforum und viele mehr – Welterbe-Feeling inklusive. Aktuelle Infos: www.mice-in-regensburg.de

**WELTERBE
REGENSBURG**
UNESCO-WELTERBE | WORLD HERITAGE

creative solutions
TAGEN: NEXT STEP

www.mice-in-regensburg.de



des Einzelnen vermitteln; das wiederum ist hilfreich bei der Moderation. Nicht zu unterschätzen ist ihrer Ansicht nach auch die disziplinierende Funktion von Sichtbarkeit und Augenkontakt sowie die größere Verbindlichkeit, wenn zum Beispiel alle Beteiligten die zusammenfassend vorgebrachten Next Steps abnicken. Da kann anschließend niemand behaupten, nicht dabei gewesen und die Beschlüsse nicht wahrgenommen zu haben. Für hybride Meetings oder Konferenzen, bei denen ein Teil der Teilnehmer – coronakonform – in einem Raum sitzt, lohnt sich laut Josephine Hofmann der Einsatz von guten Peripheriegeräten, wie etwa einer zusätzlichen Kamera, die idealerweise drehbar ist und den Blickwinkel anpassen, variieren und die sprechende Person heranzoomen kann.

Wenn in einem Unternehmen häufiger Meetings, Pressekonferenzen oder Interviews stattfinden, ist es ratsam, einen geeigneten Raum dafür auszusuchen und das nötige technische Equipment dort bleibend zu installieren. Der Raum muss nicht groß sein, acht bis zwölf Quadratmeter können schon genügen. Beim Belegungsplan sollten Puffer von je mindestens 15 Minuten für die Desinfektion zwischen den verschiedenen Nutzungszeiten eingeplant werden.

DIE PERFEKTE EINLADUNG ZUM ONLINE-MEETING

Gut für den reibungslosen Ablauf einer größeren Veranstaltung ist es, einige Tage im Vorfeld einen Technik-Check anzubieten oder aber zumindest den Online-Raum eine Viertel oder halbe Stunde vor dem Start zu öffnen. „Dann können sich die Beteiligten bei Bedarf schon einmal einwählen und gemeinsam testen, ob es mit der Technik klappt“, rät Liane Otto, Assistentin eines Vorstandsstabs in Berlin. „Hilfreich ist es auch, der Einladung einen Onepager beizufügen, in dem Hinweise zu den technischen Anforderungen sowie die wichtigsten Funktionen des Online-Raums aufgeführt sind.“ Für größere Veranstaltungen, bei denen die Teilnehmer per Chat schriftliche Fragen stellen können, verschickt die Assistentin stets personalisierte Zugangsberechtigungen. Damit lässt sich nachvollziehen, wer von den angemeldeten Personen tatsächlich an der Veranstaltung teilnimmt und auch, wer Fragen hat. Die Assistentin: „Das eröffnet uns die Möglichkeit, Informationen nachzureichen, sollten nicht alle Fragen während der Veranstaltung beantwortet werden können. Schließlich wollen wir ja alle Interessenten abholen.“ Bei Veranstaltungen, in denen Beschlüsse gefasst werden müssen, ist ein personalisierter Zugang ohnehin essenziell, weil sichergestellt sein muss, dass nur stimmberechtigte Personen an den Abstimmungen teilnehmen können.



„Gute Übertragungsqualität leistet einen großen Komfortbeitrag, der es erlaubt, sich auf die Inhalte zu konzentrieren und auch schlichtweg länger durchzuhalten.“

Dr. Josephine Hofmann, Leiterin Competence Center Business Performance Management am Fraunhofer-IAO Stuttgart



© Fraunhofer IAO

KLARHEIT UND STRUKTUR VON ANFANG AN

Damit die Teilnehmer einem Meeting konzentriert und konstruktiv folgen können, brauchen sie Klarheit und Struktur. Am besten geben Sie bereits mit der Einladung ein Ziel vor, rät Sabine Appelhagen. Wichtig sind auch Vorab-Informationen zum Ablauf, beispielsweise zur Dauer (empfohlen wird maximal eine Stunde), zu den Teilnehmenden, zu den Unterthemen und dazu, was von den Teilnehmenden erwartet wird (eventuell eine kleine Präsentation). Wichtig ist auch, ob es eine feste Reihenfolge für die Sprechbeiträge gibt oder ob man sich spontan melden und Fragen oder Kommentare abgeben kann. Karin Zessner, Assistentin und A.I.M.-Netzwerkerin in München, schildert dazu ihre Erfahrungen: „All-Hands-Meetings sind besser geworden, seitdem sie als Stream aufgesetzt werden. Fragen werden dann im Vorfeld via Slido eingesammelt und im Stream beantwortet. Einige Meetings werden auch via Microsoft Teams abgehalten und Fragen über den Chat gestellt. Dafür bedarf es allerdings eines gut eingespielten Moderatoren-Teams.“

AKTIVE TEILNAHME ERMÖGLICHEN

Nichts ist ermüdender, als wenn immer nur einer spricht. Umso besser also, wenn Sie die Teilnehmenden aktiv werden lassen. Für Abwechslung sorgen kleine Präsentationen, eine Aufteilung in Arbeitskreise, deren Ergebnisse nach einer Pause ins Plenum eingebracht werden oder Abstimmungen zu den einzelnen Punkten. An essenziellen Punkten darf auch immer wieder mal nachgefragt werden, ob alles verstanden und die damit verbundenen Aufträge mitbekommen wurden. „Denn Sie können eben nicht wie beim sonst üblichen Augenkontakt mit allen Teilnehmern in der ganzen Runde sicher sein“, erklärt dazu Josephine Hofmann. Ebenso macht es Sinn, am Ende in einer kurzen Runde die Ergebnisse noch einmal zusammenzufassen und gegebenenfalls zu klären, zu welchem Thema das nächste Online-Meeting stattfinden wird. Ein zusätzliches Protokoll hilft dabei natürlich auch. **II**

Andrea Schmidt-Forth, Journalistin