



Auch Online-Meetings brauchen Moderation!

Dr. Kurt Schauer, April 2020

Wir sind in der Kommunikation ganz wesentlich auf den unmittelbaren persönlichen Kontakt angewiesen. Da in Online-Meetings ein großer Teil der nonverbalen Kommunikation und der "Nebenbei-Abklärungen" wegfällt, braucht es eine ganz neue Meeting-Kultur. Ein wichtiges Element davon ist, dass auch Online-Meetings durch eine professionelle Moderation gut geführt werden. Umso mehr, wenn jetzt in der Corona-Krise viele wichtige Entscheidungen erstmals online getroffen werden müssen!



Kommunikation ist bei uns sehr stark vom unmittelbaren persönlichen Kontakt - also der räumlichen Nähe - geprägt. Das sind wir gewohnt, darin sind wir geschult. Dabei fließen viele non-verbale Signale durch die unmittelbare Nähe der Gesprächspartner_innen und ihrer Interaktionen direkt in unsere Entscheidungen ein. Was das im Detail tatsächlich ist, bleibt völlig unbewusst und ist daher auch nicht direkt erkennbar.

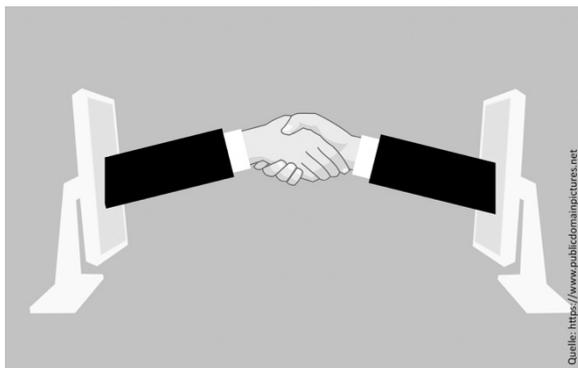


Bild: Erfahrens Moderieren virtueller Meetings
Quelle: <https://www.publicdomainpictures.net>

Um nur ein einfaches Beispiel dafür zu nehmen: Wenn Ich Ihnen bei einem Online-Meeting (auf meinem Bildschirm!) in die Augen schauen,

erscheine ich Ihnen auf Ihrem Bildschirm allerdings als jemand, der über Sie hinweg schaut. Ich sende also ganz ungewollt und ganz und gar gegen meine Absicht ein Signal, das in einem realen Meeting als Geringschätzung interpretiert werden würde. Selbst mit großer Online-Erfahrung löst das etwas in Ihrem Unterbewussten aus - auch wenn Sie das gar nicht wollen.

Durch die Coronakrise müssen wir nun aber schlagartig selbst die wichtigsten Entscheidungen in Online-Meetings treffen. Auch wenn einzelne schon viel Erfahrung mit Online-Meetings haben, insgesamt fehlen uns diese scheinbar selbstverständlichen und gewohnten Informationen aufgrund der nun fehlenden Nähe. Dabei wissen wir ja noch nicht einmal genau, was uns nun wirklich fehlt. Nicht zufällig wurden daher bislang wie selbstverständlich für wichtige Entscheidungen reale Treffen genutzt.

Im Prinzip durchlaufen wir aktuell also ein Experiment für eine neue Kommunikationskultur. Und das bedeutet, dass wir gar nicht genau wissen, worauf wir bei den Reaktionen des Gegenübers achten müssen

Weitere Artikel finden Sie unter <https://zukunftsberater-changemanagement.at/denk-lounge/>



bzw. was wir ausblenden müssen, damit wir das Gegenüber auch wirklich richtig interpretieren.

Dazu kommt noch, dass in vielen dieser Meetings ein nicht unbeträchtlicher Anteil der Zeit und der Aufmerksamkeit in das Funktionieren der Technologie läuft. Das Bild ruckelt, ein_e Teilnehmer_in fällt überhaupt raus, das Einblenden eines Dokuments funktioniert nicht usw.

Wichtige Meetings werden zumindest in professionell geführten Unternehmen schon immer durch externe Moderator_innen, wie auch mich, unterstützt. Bei Online-Meetings wäre aufgrund der geschilderten Bedingungen dies genauso wichtig, wenn nicht noch wichtiger, weil es uns ja bei Online-Meetings im Gegensatz zu Real-Meetings deutlich an Erfahrung fehlt.

Während also im gewohnten Setting die beiden Rollen der Leitung und der Moderation getrennt werden, übernimmt bei Online-Meetings die/der Einladende meist auch noch die Moderation. Was also in dem gewohnten Raum realer Meetings und Workshops durch zwei Personen übernommen wird, wird nun im ungewohnteren digitalen Raum der Online-Meetings plötzlich von einer Person übernommen. Man braucht kein Prophet zu sein, um die Problematik dieser Situation zu erkennen.

Daher sind aus unserer Sicht folgende Punkte besonders zu beachten:

- Gerade wegen der geringeren Erfahrung mit Online-Meetings sind diese genauso zu planen und vorzubereiten wie Offline-Meetings in einem realen Raum (Zweck, Ziel, Zeitrahmen, Ablauf, Struktur)
- Die Rollen der/des Moderierenden und der/des inhaltlich Verantwortlichen sind genauso zu trennen - vielleicht sogar mehr noch als sonst, da ja viel mehr

Aufmerksamkeit notwendig ist, um alle und alles zu erfassen, was sonst im direkten Blickfeld passiert.

- Für Online-Meetings braucht es andere Regeln als in Offline-Meetings - diese sind zu definieren und durch die Moderatorin bzw. den Moderator auch konsequent einzufordern.
- Die geänderte Verbindlichkeit in der Ergebnissicherung im Online-Modus ist zu beachten, damit Sie keine Enttäuschungen erleben, denn vieles hat mit dem geänderten Rahmen zu tun und nicht mit den Menschen.

Wenn wir uns bewusst sind, dass wir mit Online-Meetings tatsächlich einen anderen Kulturraum betreten und dieser daher von uns auch anders bedient werden müssen, werden diese noch besser gelingen.

Heben Sie daher die Qualität der Online-Meetings durch eine gute Moderation und die Beachtung einiger wichtiger Regeln für das virtuelle Miteinander. Ich unterstütze Sie gerne dabei, denn mein Motto: **Menschen verbinden ∞ Zukunft gestalten** gilt genauso im virtuellen Raum der Online-Meetings

Ihr Dr. Kurt Schauer!