



Online Meetings erfolgreich moderieren!

„Challenge accepted“: Home-Office + Online Meeting

Strategie und Leitfaden
für Unternehmer*innen
und Führungskräfte

Effizient im Home-Office arbeiten: Neben stringenter Datenverarbeitung und Einhalten von Strukturen sind das Online Meeting mit der Video-konferenz das entscheidende Mittel für Team- und Vorstandsmeetings, Projektbesprechungen und Absprachen mit Vertrieb, Entwicklung und Kunden. Um sie erfolgreich durchzuführen, müssen sie gut moderiert werden. Doch was bedeutet das?

Die alltägliche reibungslose Zusammenarbeit und der direkte Austausch zwischen Führungskräften, Teams und Kunden ist einer der Erfolgsfaktoren für das Unternehmen. Um das auch ortsunabhängig zu realisieren, sind virtuelle Meetings die bestmögliche Unterstützung. Alle Fragen, die eine direkte Aussprache benötigen, können so vergleichsweise gut bedient werden. Virtuelle Arbeitsplanung und kollaborative Informationsbeschaffung werden von Online Meetings sinnvoll unterstützt, keinesfalls aber ersetzt. Jedoch werden Videokonferenzen erst effizient, wenn eine durchdachte Agenda sie strukturiert und eine verlässliche Moderation die Ergebnisse sichert.

Ralf Hasford
Systemischer Moderator

Business Moderation Hasford
Goßlerstraße 22 | 12161 Berlin
Tel +49 30 23639390
Mail info@hasford.de
www.hasford.de

Das Jahr 2020 wird bestimmt durch Globalisierung, Corona Virus und Krise

Es wird keine Zeit nach Corona geben, sondern nur ein Leben mit dem Virus. Das Virus nimmt weder Wirtschaft noch Menschen wahr und Sie werden nicht verhandeln können. Es gibt kleinen ‚good Deal‘. Das Virus nutzt den menschlichen Körper zur Vermehrung und als Lebensraum – in etwa so, wie wir Nahrung aufnehmen, Wasser trinken, Luft atmen und die Ressourcen der Erde verbrauchen. Was bleibt uns übrig? Anpassen, schützen, vorbeugen, auf neue Formen der Zusammenarbeit setzen und diese effizient mit Leben füllen. Es ist wie es ist. Und nur wer sich anpassen kann, wird als Unternehmen Bestand haben. Willkommen Arbeit 4.0!

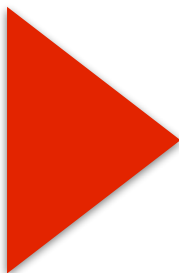
Erst wenn die meisten Menschen immunisiert sind (Antikörper / Impfung) normalisiert sich der Arbeitsalltag und damit auch ein Stück weit unser Leben. Das erleben wir dann auf einem anderen Niveau, mit anderen Werten, Freiheiten und geänderten Verhaltensnormen. Erst dann gibt es im umfassenden Maßstab wieder persönliche Treffen und Besprechungen. Bis dahin werden wir uns mit Online Meetings zu behelfen wissen.

Gelingt es Ihrem Unternehmen, dann haben Sie sich an eine effizientere agile und / oder kollaborative Arbeitsweise als zuvor gewöhnt. Und ich kann allen nur raten: Nehmen Sie diese frisch erworbenen Erfahrungen, positiven Methoden und Techniken einfach mit und machen Sie daraus Ihre neue Arbeitskultur.

Fakt ist: Sollen sie gelingen, müssen virtuelle Meetings, Online Meeting, Videokonferenz moderiert werden.

Für die neuen Formen des Online Meetings, der gemeinsamen Datenablagen über VPN oder auf Cloud-Diensten sowie der Zusammenarbeit auf den eingesetzten Kollaborationsplattformen, benötigen Sie eine initiale Anleitung zur Nutzung. Es gibt eine Unzahl von neuer Technik, Methodik und Software, die eine Arbeit auch im Homeoffice unterstützen. Doch sehr schnell stellt man fest, Meeting ohne stringente Agenda und guter Moderation gelingen nichts. Der Kampf gegen die Verschwendung ist eröffnet! Auch ist es ungünstig, wenn die Führungskraft die ganze Zeit nur an der Aufrechterhaltung der Struktur arbeitet und dabei eigentlich Aufgaben verteilen und Informationen aus den Berichten erfassen müsste. Wie lösen Sie diese zwiespältige Aufgabe? Zur Lösung unterbreite ich ihnen heute drei Angebote:

- 1) **Unterstützung durch professionelle, externe Moderation ...** biete ich als systemischer Moderator Ihnen für Ihre Online Meeting, Online Workshop und Videokonferenz im Team, mit Vorstand, Shareholder und Kunden an.
Ich moderiere auch unbequeme oder strittige Themen und leite jede Diskussion zielorientiert. Das umfasst ebenso den Transfer unangenehmer und ernster Informationen und Nachrichten bis hin zur Lösung von Konflikten, Kurzarbeitsregeln und Kündigungsgesprächen. Bei Bedarf plane ich mit den Führungskräften gemeinsam, wie es danach weitergehen soll.
- 2) **Planung von Online Meetings, Struktur der Agenda und Themenauswahl ...** erarbeite ich gemeinsam mit Ihnen. Ich leite Sie an und führe sie in die ‚Kunst der Online Moderation‘ ein. Sie lernen den systemischen Moderationszyklus kennen und erproben Techniken um mit Einwänden, destruktiven Diskussionen und Reden in monotoner Endlosschleife umzugehen sowie Zwischenergebnisse zielorientiert zu sichern und zur Finalisierung zu führen.
- 3) **Diesen kostenlosen und detailreichen Leitfaden der Online Moderation.** Mit diesem Leitfaden bietet sich Ihnen die Möglichkeit, Ihre persönlichen Skills und sozialen Kompetenzen selbstständig zu erweitern. Erfahren Sie die Basics der Online Moderation!



*„Eine Moderator*in ist eine Person,
die ein Gespräch lenkt
oder in einer Kommunikation vermittelt,
dabei informiert, ordnet und motiviert
aber nicht Teil von Problem oder Lösung ist.“*

Herausforderungen bei Online Meeting / Videokonferenz

Einige Grundsätze und Weisheiten vorab:

- Meetings konzentrieren sich aufs Wesentliche.
- Sie beginnen und enden pünktlich.
- Nicht jeder erzählt jedem alles.
- Es werden nur Informationen ausgetauscht, die für alle Beteiligten von Bedeutung sind.
- Gute Meetings erzeugen zusätzlichen Gesprächsbedarf für kleinere Teilnehmerkreise bzw. Direktgespräche.

Online Meeting: Fragen & Antworten

Wie häufig benötigen man virtuelle Meetings und wie lange sollten sie dauern?

- Je nach Thema und Arbeitskultur unterschiedlich. Ich empfehle Meetings auf unterschiedlichen Ebenen: Vorstand, Unternehmensleitung // Führungskräfte // Teams
- Auf der Ebene ‚Vorstand bzw. Unternehmensleitung // Führungskräfte‘: täglich 17:00 Uhr (45 min) und einmal die Woche beide Gruppen gemeinsam
- Auf der Ebene ‚Teams / Projektgruppen‘: ein wöchentliches Strukturmeeting mit zwei Session á 50 min und 10 min Pause, Start 8:00 Uhr an einem festen Wochentag z.B. immer donnerstags) sowie
- alle anderen Arbeitstage zwei operative Team-Meeting á 20 min (Aufgaben 8:00 – 8:20 Uhr sowie Aufgaben / Fachthema 14:00 – 14:20 Uhr)
- Direktgespräche bei Bedarf zweimal täglich á 25 min (8:30 – 8:55 Uhr / 14:30 – 14:55 Uhr)
- Einführungen neuer Themen / Strategisches Meeting: max. 50 min (bei Bedarf / 10:00 Uhr)
- Einmal je Woche 30 min Supervision / Intervention – Austausch unter Kolleginn*en

*Wie werden Mitarbeiter*innen im Homeoffice eingeladen?*

Einstellen eines Termins im gemeinsamen Kalender bzw. wenn das noch nicht geht: Versende sie einen verbindlichen Termin via Mail.

Wie strukturiere man Meetings?

- Begrüßung (Moderator)
- Neue Aufgaben vorstellen und verteilen (Moderator / Team)
- Stand Aufgabenerfüllung (in Prozent) & Bedarf an Informationen (Jeder teilnehmende mit persönlichen Bericht) ... ein persönlicher Bericht umfasst (max. eine min): Abschluss / Veränderung gegenüber letzte Meeting / Hindernisse: Fehlende Informationen bzw. Zuarbeiten / Nächster Schritt bis zum nächsten Meeting ... während dessen sammelt der Moderator offene Fragen, Hindernisse
- Lösungssuche für Hindernisse und offene Fragen terminieren und zuweisen (Moderator)
- Verabschieden und Hinweis auf den nächsten Termin (Moderator)

Was müssen die Teilnehmenden im Vorfeld wissen?

- Agenda,
- Zeitplanung,
- Aufgaben die neu sind bzw. bisher offen / unerledigt blieben,
- Stand der fehlenden Informationen die in der Zwischenzeit beschafft wurden, Teilnehmer*innen, immer auch die aktuellen Zugangsdaten

Welche Reihenfolge der Themen ist die Richtige?

Das Neue zuerst, die Routinen danach, Persönliches und Vertrauliches im Anschluss in einem Telefonat / Videokonferenz unter ‚Vier Augen‘

Wie geht man professionell mit Einwänden und unsachlichen Beiträgen bei Diskussionen um?

Einwände gibt es immer, meist kennen Sie die Themen und die Trigger (Auslöser). Stellen Sie sich im Vorfeld bereits darauf ein finden Sie für sich gute Argumente, warum es richtig ist ... und überhaupt: ‚Schreien‘ hilft nicht.

- Formulieren Sie Aufgabenstellungen exakt, Beugen Sie so Missverständnissen vor
- Zeigen Sie, dass Sie die andere Meinung oder Kritik gehört haben und benennen Sie einen Zeitpunkt, wann Sie diese behandeln werden
- Gehen Sie zwischenzeitliche auf die Metaebene und geben Sie eine Bewertung des bisherigen Diskussionsverlaufes
- Zeigen Sie bereits im Vorfeld Ihre Neugier und simulieren Sie kognitive Konflikte, z.B. präsentieren Sie widersprüchlicher Positionen oder Sie werfen entsprechend widersprüchliche Fragen ein
- Fokussieren Sie die Teilnehmende mit Fragen auf das Ergebnis
- Schaffen Sie Verbindlichkeit, z.B. geben Sie eine Zeit oder eine maximale Anzahl von Beiträgen vor
- Sagen Sie schnelles Feedback zu und halten Sie es auch ein
- Vermeiden Sie negative Kritik im offenen Forum – nutzen Sie dafür E-Mail oder ein anschließendes Direktgespräch
- Aktivieren Sie das thematische Mitdenken, geben Sie die Verantwortung weiter, verwenden Sie offene Fragen, wie:

*Was brauchen sie, um die Aufgabe trotzdem übernehmen zu können?
Wer kann sie unterstützen, damit der Termin gehalten wird? Wenn Sie die Abweichung gegenüber XY vertreten sollten, was würden Sie zum Ausgleich anbieten? Was bieten Sie an, stattdessen zu leisten?*

Welche Methoden helfen, dass alle den Gedankengängen des Moderators folgen und verstehen können?

- Ergebnisorientiert statt verhaltensorientiert moderieren,
- Alternativen zur persönlichen Kommunikation anbieten,
- Kultur der Offenheit und der Flexibilität leben,
- mit offenen Fragen unterstützen (Konkretisierung, Rollenwechsel, usw.)

Wie werden Ideen visualisiert, verbessert und festgehalten?

- Neue Themen werden im Vorfeld visualisiert
- Dazu wird der Kontext aufgezeigt
- Setzen Sie ein übersichtlich gestaltetes Aufgaben-Bord ein.
- Bilden Sie alle Veränderungen sofort ab
- Unbearbeitete oder zurückgestellte Themen sammeln und zum Schluss zuweisen und terminieren

Wie werden Endlos-Redeschleifen und Monologe Einzelner vermieden oder unterbrochen?

- Die Agenda sieht feste Zeiten vor, Sie verweisen darauf und halten sie rigoros ein
- Bei Diskussionen unterbrechen Sie in dem Sie sich bedanken und das gehörte zusammenfassen und die anderen um weitere Meinungen zum Gehörten bitten

Hilfe, es führt zu nichts Greifbaren! ... die Angst vor der ‚Diskussion ohne Ergebnis‘

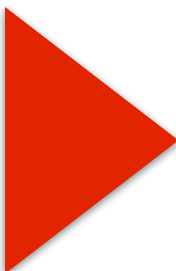
Vertrauen Sie auf den systemischen Moderationszyklus:

- Aufgabe / Ziel vorstellen,
- Analyse der Rahmenbedingungen (Kontext),
- Zielführende Diskussion (Annahmen und Möglichkeiten zu belastbaren Aussagen qualifizieren),
- Bewertung mit Blick auf Erfüllung der Aufgabe / Zielerreichung
- Umsetzung planen: benötigte Ressourcen und Bedingungen zur Realisierung erarbeiten sowie Termine, Verantwortlichkeiten benennen
- Aufgaben übergeben

Wie unterbinde man Machtkämpfe und Konflikte?

Konflikte sind das Salz in der Suppe des Lebens! Auch beim Arbeiten gibt es sie immer und ständig. Sie müssen nur ausgewogen bleiben.

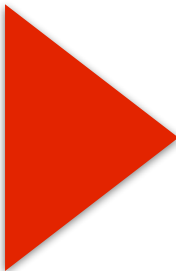
Wenn's gut geht, klären Sie vorab die Rollen der vermeintlichen Kontrahent*innen. Verteilen Sie strittige Punkte bereits im Vorfeld als Aufgaben,



deren Lösung bis zu einem festzulegenden Termin erarbeitet werden und stimmen Sie diese als gemeinsam zu tragender Entscheidung ab.

Bei verhärteten Konflikten gehen Sie gesondert in die Konfliktmoderation oder Mediation. Setzen Sie dafür ein Termin und holen Sie ggf. Hilfe.

Online Meeting: Begrenzt auf Informationen und Austausch von Fakten



Online Meetings dienen zur Weitergabe von Informationen, gleichzeitig sollen Erfahrungen und Wissen aller Teilnehmenden aktiviert und genutzt werden, um Herausforderungen zu identifizieren und Probleme zu lösen. Bestenfalls führt der virtuelle Austausch zum Erwerb von neuem Wissen.

Eine Moderation muss die Autonomie der Einzelnen achten und die Energie aller Teilnehmenden gezielt freisetzen, um sie für die Zielerreichung fokussieren zu können.

Gute Moderatoren sind so unauffällig, dass die Teilnehmenden davon überzeugt sind, eigentlich keine Moderation gebraucht zu haben. Denn die Moderator*in hat Jede*n in alle Themen mit einbezogen, die individuellen Bedürfnisse beachtet, persönliche Erfahrungen und Wissen abgefragt und die Beiträge gewürdigt und Jede*r konnte sich bei der Lösung einbringen und wird wissen, welche persönlichen Aufgaben am Umsetzungsprozess ihm*r zugewiesen wurden.

Online ist eine noch aktivere Rolle der Moderation als offline notwendig. Gute Stimmungen aus Präsenzzeiten übertragen sich nicht automatisch auf virtuelle Meetings. Schaffen Sie gesonderte Phasen für den sozialen Austausch. Denn im Business geht es auch Online vor allem darum, dass Kommunikation zu verbesserten Ergebnissen führt.

Kompetente Hilfe erhalten

Wenn Sie konkrete Unterstützung benötigen, so können Sie sich jederzeit per E-Mail moderation@hasford.de an mich wenden. Ich freue mich auf den Dialog und täglich neue Herausforderungen.

Ralf Hasford
Systemischer Moderator

Business Moderation Hasford
Goßlerstraße 22 | 12161 Berlin
Tel +49 30 23639390
Mail info@hasford.de
www.hasford.de



Ralf Hasford | Systemischer Moderator / Facilitator

Arbeitsweise: Wertschätzend · Transparent · Zielorientiert

Themen: Strategie · Transfer · Digitaler Wandel · Konfliktlösung

Fokus: Klarheit finden · Konsequent Handeln · In Verantwortung gehen

Partnerschaft: RKW Rationalisierungs- und Innovationszentrum der Deutschen Wirtschaft e.V. · SIBB e.V. · BVMW Unternehmerverband Deutschlands e.V. · Offensive Mittelstand

Ralf Hasford, systemischer Moderator / Facilitator aber auch Impuls- und Ideengeber. Er begleitet Unternehmer*innen, Führungs- und Fachkräfte sowie die Mitarbeiter*innen bei der Erreichung ihrer Workshop-, Meeting- und Tagungsziele. In seiner Moderationsarbeit für Unternehmen, Verbände und Organisationen stehen die Themen Strategie, Entscheidung, Zusammenarbeit (Kollaboration und Arbeit 4.0) sowie digitale Zukunftsfähigkeit häufig im Vordergrund.

Nutzen Sie seine Erfahrung aus vielen Jahren externer Moderation als Erfolgsfaktor für Ihre Meetings, Workshops, Tagungen in Unternehmen, Organisation und Gesellschaft. Buchen Sie ihn jetzt.

Business Moderation Hasford | Goßlerstraße 22 | 12161 Berlin

Tel +49 30 23639390 | Mail moderation@hasford.de | www.hasford.de