



Reibungslose Besprechungen

Wie geht man damit um, wenn Referate, Teams und Arbeitsgruppen nicht mehr zusammen auf einem Flur oder sogar nicht mehr in einem Gebäude verortet sind? Die Mitarbeitenden müssen, wollen und sollen jedoch weiterhin kommunizieren, Absprachen treffen und sich koordinieren, um gemeinsam anstehende Aufgaben und Projekte zu bearbeiten.

Die Lösung scheint so einfach: Virtuelle, digitale oder telefonische Besprechungen! Doch auch diese können in gleichem Maße frustrierend und „gefühlte zu lang“ sein wie klassische Besprechungen im Büro – gerade dann, wenn wenige Erfahrungen mit dieser Form der Besprechung gemacht wurden und die Mitarbeitenden nicht wissen, welche Prinzipien zu beachten sind.

Das hat – neben eventuellen technischen Gründen – verschiedene Ursachen. Die bedeutende nonverbale zwischenmenschliche Kommunikation – auch über rein sachliche Themen – fällt weg. Ein Blick sagt manchmal eben mehr als 1000 Worte. Das Fehlen des persönlichen Austauschs kann zu Unklarheiten, Missverständnissen und Unmut führen.

Was also tun? Digitale Kommunikation ist kein Segen, aber auch kein Fluch. Mit einigen Tipps lassen sich schwierige Situationen vermeiden und Besprechungen effektiv und zufriedenstellend gestalten – manchmal sogar besser als analog.

Wie wählt man das geeignete Kommunikationsmedium?

E-Mail, Chat, SMS-Nachricht, Telefonkonferenz oder doch Videoanruf?

Das Wichtigste zuerst: Für persönliche, vor allem unangenehme Nachrichten, eignet sich keine E-Mail und keine Nachricht. Kritik sollte –





wenn möglich – persönlich geäußert werden, da sie geschrieben als viel härter wahrgenommen wird und keine direkte Reaktion ermöglicht.

Allgemein gilt: Je komplexer der zu kommunizierende Inhalt ist, desto weniger sind eindimensionale Medien wie Chatnachrichten oder E-Mails zu wählen. Es muss vielleicht nicht immer eine Videokonferenz sein, vor allem, wenn die Verbindungen nicht stabil sind. Aber Telefonkonferenzen können helfen. Bei der Wahl kommt es letztlich auf den Zweck der Kommunikation an.

Selbst-Check:

- ☒ **Soll eine Aufgabe genau erklärt und sichergestellt werden, dass alles verstanden wurde?**
Hier eignet sich am besten ein **Telefonat**. Natürlich können Sie auch eine E-Mail vorab schicken und um ein Telefonat bitten. Wichtig sind klare Absprachen und Äußerungen, bis wann und wie (über welches Mittel) eine Rückmeldung erwünscht ist.
- ☒ **Möchten Sie nur eine Information weitergeben ohne erforderliche Reaktion?**
Greifen Sie auf die **E-Mail** zurück und machen Sie deutlich, dass Sie keine Antwort erwarten.
- ☒ **Möchten Sie lediglich verschiedene Meinungen einholen?**
Legen Sie ein **Dokument** an und schreiben Sie eine **E-Mail** dazu.
- ☒ **Möchten Sie etwas besprechen und diskutieren?**
Greifen Sie zum **Telefonhörer** oder vereinbaren Sie einen **Telefontermin**.
- ☒ **Ist es notwendig, Dokumente gemeinsam einzusehen bzw. zu bearbeiten?**
Dann können **Videokonferenzen** oder **Online-Meeting-Räume** die geeignete Methode sein.

Nützliche Online-Tools können als **digitale Whiteboards** dienen und kreative Lösungen und Ergebnisse hervorbringen. Digitale Post-its zu pinnen oder Kommentare aufzuschreiben kann die digitale Zusammenarbeit beleben.



Tipp: Telefon- und Videokonferenzen

Telefon- oder Videokonferenzen sind für Besprechungen auf Distanz nicht wegzudenken. Folgende Tipps helfen, diese effizient zu gestalten:

- ▶ Seien Sie pünktlich und wählen Sie sich rechtzeitig ein.
- ▶ Seien Sie vorbereitet und halten Sie alle Unterlagen bereit.
- ▶ Sorgen Sie möglichst für eine störungsfreie Umgebung.
- ▶ Verwenden Sie die Stummschalt-Funktion, wenn Sie keinen Wortbeitrag haben – so werden Umgebungsgeräusche vermieden.
- ▶ Melden Sie sich mit Wortbeiträgen über das Mikrofon und nutzen Sie den Chat nur in Ausnahmefällen.
- ▶ Sprechen Sie nacheinander und lassen sich gegenseitig ausreden.
- ▶ Sprechen Sie deutlich und klar – fragen Sie ggf., ob Sie richtig verstanden worden sind.
- ▶ Halten Sie Ihre Zustimmung kurz und knapp – keine unnötigen Wiederholungen der Vorrednerin oder des Vorredners.
- ▶ Machen Sie sich bewusst, dass die Kommunikation eine andere als das Zusammensitzen in einem Raum ist: Antworten brauchen gefühlt länger als üblich, da nonverbale Signale fehlen.
- ▶ Legen Sie eine Moderation fest und folgen Sie den Anweisungen der Moderatorin oder des Moderators.



Tipp: Moderation

Halten Sie in der Moderationsrolle folgende Aspekte zur Gesprächskoordination im Hinterkopf:

- ▶ Sorgen Sie für Konsens über die gemeinsamen Regeln.
- ▶ Behalten Sie bei Videokonferenzen/Online-Meetings technische Rahmenbedingungen im Blick.
- ▶ Kündigen Sie Termin und Agenda (ggf. Themen mit Absprache im Team) rechtzeitig vorher an und laden Sie die Beteiligten frühzeitig ein.
- ▶ Stellen Sie in der Moderation klare Fragen.
- ▶ Machen Sie Vorgaben, wie man sich zu Wort meldet (z. B. ein Zeichen im Chatraum oder Hand heben) und sprechen Sie die Personen mit Namen an.
- ▶ Achten Sie darauf, dass alle zu Wort kommen können.
- ▶ Fassen Sie Beiträge, wenn nötig, zum besseren Verständnis zusammen.
- ▶ Protokollieren Sie das Gesagte und fragen dabei ggf. nach, ob alles richtig verstanden wurde.



Unser Tipp:

Konferenzen sollten nicht länger als 60 bis 90 Minuten dauern, max. acht Personen sollten teilnehmen.





Es menscht – Zwischenmenschliche Aspekte auf Distanz

Bei all der Kommunikation auf Distanz gehen manchmal zwischenmenschliche Aspekte verloren und es fehlt der informelle Kontakt. Vergessen Sie diese Aspekte nicht!

Ein ehrlich gemeintes „**Wie geht es?**“ kann auch in Chats oder im Telefonat erfolgen, das sorgt für eine gute Stimmung. Werden lediglich Informationen ohne persönliche Worte per E-Mail weitergegeben, kann dies als Vernachlässigung empfunden werden.

Es gilt (wie auch sonst), dass Gespräche im angemessenem Rahmen auch über das Fachliche hinausgehen sollten. Dies gilt für Mitarbeitende untereinander ebenso wie für Führungskräfte. Persönliche Worte sind keine Zeitverschwendung, sondern schaffen eine gute Stimmung und Vertrauen, welches die Basis für eine erfolgreiche Zusammenarbeit bildet.



Unser Tipp:

Legen Sie doch mal eine virtuelle Kaffeepause ohne Agenda ein. Oder treffen Sie sich jeden Montag für 15 bis 30 Minuten in einer Videokonferenz, um gemeinsam auf die Woche zu blicken.



Haben Sie fachliche Fragen?

❖ Fachbereich „Gesundheit, Kultur und Arbeitsfähigkeit“

❖ E-Mail: gesundheit-im-betrieb@ukrlp.de ❖ Telefon: 0 26 32 / 9 60- 16 30

