

Ariane Bertz

Online-Meetings souverän moderieren

Typische Hürden überwinden – Pannen vermeiden



SCHÄFFER
POESCHEL

Ariane Bertz

Online-Meetings souverän moderieren

Typische Hürden überwinden – Pannen vermeiden

1. Auflage

Schäffer-Poeschel Verlag Stuttgart

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.dnb.de/> abrufbar.

Print: ISBN 978-3-7910-5383-7 Bestell-Nr. 10808-0001
ePub: ISBN 978-3-7910-5384-4 Bestell-Nr. 10808-0100
ePDF: ISBN 978-3-7910-5385-1 Bestell-Nr. 10808-0150

Ariane Bertz

Online-Meetings souverän moderieren

1. Auflage, Februar 2022

© 2022 Schäffer-Poeschel Verlag für Wirtschaft · Steuern · Recht GmbH
www.schaeffer-poeschel.de
service@schaeffer-poeschel.de

Bildnachweis (Cover): © M-Tsukasa, gettyimages

Produktmanagement: Dr. Frank Baumgärtner
Lektorat: Jana Fritz – TEXTECHT, Stuttgart

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, insbesondere die der Vervielfältigung, des auszugsweisen Nachdrucks, der Übersetzung und der Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen, vorbehalten. Alle Angaben/Daten nach bestem Wissen, jedoch ohne Gewähr für Vollständigkeit und Richtigkeit.

Schäffer-Poeschel Verlag Stuttgart
Ein Unternehmen der Haufe Group SE

Sofern diese Publikation ein ergänzendes Online-Angebot beinhaltet, stehen die Inhalte für 12 Monate nach Einstellen bzw. Abverkauf des Buches, mindestens aber für zwei Jahre nach Erscheinen des Buches, online zur Verfügung. Einen Anspruch auf Nutzung darüber hinaus besteht nicht.

Sollte dieses Buch bzw. das Online-Angebot Links auf Webseiten Dritter enthalten, so übernehmen wir für deren Inhalte und die Verfügbarkeit keine Haftung. Wir machen uns diese Inhalte nicht zu eigen und verweisen lediglich auf deren Stand zum Zeitpunkt der Erstveröffentlichung.

Inhaltsverzeichnis

Teil I: Die neue Normalität	11	4.1.2 Größere oder technisch hybride Gruppen leiten	43
1 Plötzlich virtuell	13	4.1.3 Ihre Aufgaben bei der Moderation im virtuellen Meeting	44
1.1 Aus dem Konzept gebracht	13	4.1.4 Den Spagat zwischen Moderation und inhaltlicher Beteiligung meistern	46
1.2 Das schwarze Loch	15	4.2 Fail 2: Was wirkt (nicht)?	47
1.3 Die Angst, sich zu blamieren	18	4.2.1 Ihre erfolgreiche Wirkung: das Setting	50
2 Geteiltes Leid ist halbes Leid.	21	4.2.2 Ihre erfolgreiche Wirkung: die Sprache	53
2.1 Nobody is perfect	21	4.2.3 Ihre erfolgreiche Wirkung: die Körpersprache ...	55
2.2 Fuck-ups genießen und teilen	24	4.2.4 Ihre erfolgreiche Wirkung: Outfit und Make-up	56
3 Online besser sein als live	29	4.3 Fail 3: Wer ist vorbereitet?	58
3.1 Die Messlatte im virtuellen Raum	29	4.3.1 Die vier Erfolgsfaktoren einer guten Vorbereitung	60
3.2 Online ist wie Improtheater	31	4.3.2 Der Meetingplan – ein Must-have für jede Moderation	62
3.3 Freude an der persönlichen Entwicklung	33	4.3.3 Das XXS der Meeting-Vorbereitung	65
Teil II: Die 13 größten Fails bei Online-Meetings	37	4.4 Fail 4: Wer kann moderieren?	65
4 Die Moderation	41		
4.1 Fail 1: Wer moderiert?	41		
4.1.1 Sie sind der Erfolgsfaktor	41		

5	Die Technik	71	6.4	Fail 11: Monologe und Vielredner	97
5.1	Fail 5: Can you hear me?	71	6.4.1	Bringen Sie Ihre Inhalte auf den Punkt	98
	5.1.1 So klingen Sie richtig	72	6.4.2	Seien Sie hart in der Sache, aber freundlich und wertschätzend	99
	5.1.2 Machen Sie einen Technik-Check	73	6.4.3	Gestalten Sie Ihr Meeting dauerredner- unfreundlich	101
5.2	Fail 6: Instabile Verbindung	74	6.5	Fail 12: Die unangenehme Stille	102
	5.2.1 Ach du schöne Leitungsstabilität	75	6.5.1	So vermeiden Sie Zoom Fatigue	102
	5.2.2 Hilfe, wo ist mein Internet?	76	6.6	Fail 13: Was bleibt?	107
5.3	Fail 7: Technik-Firlefanz	78	6.6.1	Planen Sie die Ergebnissicherung zeitlich ein	108
	5.3.1 Vermeiden Sie technische Überforderung	78	6.6.2	Dokumentieren Sie Ihre Ergebnisse	109
	5.3.2 Relevanz vor Firlefanz	80	6.6.3	Versenden Sie Unterlagen zeitnah	110
6	Die Durchführung	83	Teil III: Aus der Praxis, für die Praxis		
6.1	Fail 8: Die getarnte Telefonkonferenz	83	7 Die Besonderheiten von Online-Meetings		
6.2	Fail 9: So ein Chaos!	87	7.1	Willkommen vor der Kamera	115
	6.2.1 Seien Sie Vorbild	88	7.2	Auf die Unterschiede kommt es an	119
	6.2.2 Vereinbaren Sie Spielregeln	89	7.3	Meetings heute und in Zukunft	120
	6.2.3 Störungen haben Vorrang	91	7.3.1	Flexibilität in der neuen Arbeitswelt	121
6.3	Fail 10: Kaltstart ins Meeting	92	7.3.2	Neue Technologien unterstützen die digitale Moderation	122
	6.3.1 Ein gelungener Einstieg ist die Basis für Ihren Erfolg	92	7.3.3	Sieben Thesen zur Zukunft von Meetings	123
	6.3.2 Rahmenbedingungen für einen guten Einstieg	94			
	6.3.3 Ideen für einen guten Einstieg	96			

8	Praktische Tipps und Tricks für Ihre erfolgreiche Online-Moderation	127	Danksagung	153
8.1	Die wichtigsten Moderationswerkzeuge im Überblick	127	Die Autorin	155
8.2	Moderationsmethoden für Ihre Online-Meetings	130	Stichwortverzeichnis	157
8.2.1	Methoden zum Einstieg und Forming der Gruppe	131		
8.2.2	Methoden zur Aktivierung	132		
8.2.3	Methoden für Abstimmungen und Umfragen	135		
8.2.4	Methoden für die inhaltliche Arbeit in der Gruppe	136		
8.2.5	Methoden zum Abschluss	139		
8.3	Umgang mit schwierigen Situationen	140		
8.3.1	Umgang mit anspruchsvollen Teilnehmenden	141		
8.3.2	Umgang mit technischen Störungen	144		
8.3.3	Umgang mit organisatorischen Schwierigkeiten	145		
8.4	Checklisten für die Praxis	146		
9	Weiterführende Literatur	151		