

WICHTIGE BEGRIFFE FÜR VIRTUELLE TREFFEN

Telefonkonferenzen: eine andere Dimension

Die Leitung eines virtuellen Treffens kann für diejenigen, die mit der virtuellen Umgebung nicht vertraut sind, eine große Herausforderung darstellen. Wenn die Teilnehmer zum Beispiel keine Kamera benutzen, gibt es keine visuellen Anhaltspunkte über die wahren Gefühle der Teilnehmer, wenn also jemand „Nein“ sagt, was meinen sie dann wirklich? Schließlich sind wir nicht alle Gedankenleser!

Es ist auch schwieriger, die Zeit zu managen, die Leute konzentriert zu halten (kein Multi-Tasking, während andere sprechen), mit sprachlich und kulturell bedingten Missverständnissen umzugehen und gleichzeitig sicherzustellen, dass es keine technischen Probleme gibt.

Wenn Sie sich regelmäßig mit derselben Personengruppe treffen, sollten Sie idealerweise Gruppen-Satzung erstellen: eine Reihe von Richtlinien für den gegenseitigen Umgang und die Kommunikation, denen jeder bei der Teilnahme am virtuellen Treffen zustimmen muss.

Die folgenden Tipps können angepasst und in diese Satzung aufgenommen werden.

Tipps zum Handhaben virtueller Meetings

Vorbereitung

- Informieren Sie alle Teilnehmer rechtzeitig vor dem geplanten Treffen über Uhrzeit, Datum und Einwahlnummer und/oder Anmeldedaten für den Anruf.
- Machen Sie von Anfang an klar, was Sie in Bezug auf die Zeitvorgabe erwarten. Sollen alle anwesend sein, bevor der Anruf beginnt, oder gibt es einen Spielraum von fünf oder zehn Minuten?
- Wählen Sie einen geeigneten Ort, an dem Sie nicht gestört werden (falls es keinen ausgewiesenen Konferenzraum gibt).
- Überprüfen Sie, ob die technischen Geräte funktionieren (insbesondere Mikrofon/Headset). Überprüfen Sie auch Ihren Kenntnisstand über den Umgang mit diesen Geräten.

Während des Anrufs

- Begrüßen Sie die Teilnehmer, wenn sie sich einloggen, und versuchen Sie, sich Zeit für „Small Talk“ zu nehmen, besonders wenn es Nachzügler gibt. Den Teilnehmern wird so ermöglicht, sich gegenseitig kennen zu lernen, und sie davon abhalten, bei Verzögerungen ihre E-Mails abzurufen.
- Prüfen Sie anhand einer Anwesenheitsliste (Namen der Teilnehmer laut ausgesprochen), wer anwesend ist.
- Sprechen Sie klar und deutlich – sprechen Sie jedes Wort aus.
- Variieren Sie den Tonfall und das Tempo Ihrer Stimme.
- Nennen Sie immer Ihren Namen, bevor Sie sprechen, um Verwirrung zu vermeiden.
- Richten Sie Ihre Fragen an eine mit ihrem Namen angesprochene Person.
- Beantworten Sie alle Fragen, auch wenn Sie keine sofortige oder zufriedenstellende Antwort haben.
- Vermeiden Sie langes Schweigen, da dies zweideutig sein kann – denken Sie nach, sind Sie wütend, stimmen Sie mit dem Gesagten nicht überein?
- Unterbrechen Sie NICHT, wenn es nicht absolut notwendig ist.

- Seien Sie in Ihrer Haltung explizit - es gibt oft keine visuellen Anhaltspunkte für Ihre Stimmung und Ihre Gefühle.
- Bekunden Sie mündlich Ihre Zustimmung zu den Ideen.
- Fassen Sie die wichtigsten Punkte zusammen und vereinbaren Sie Aktionspläne, bevor Sie den Anruf beenden.

Conference calls: a different dimension

Leading a virtual meeting can be extremely challenging for those who are not familiar with the virtual environment. If people are not using a camera, for example, there are no visual clues as to the real feelings of the participants, so when someone says "no", what do they really mean? After all, we are not all mind-readers!

It is also more difficult to manage the time, keep people focused (not multi-tasking while others speak), handle any misunderstandings caused by language and culture, whilst ensuring there are no technical issues.

Ideally, if you meet regularly with the same group of people, you should establish a group charter: a set of communication guidelines which everyone agrees to follow when participating in virtual meetings.

The following tips could be adapted and incorporated into this charter.

Tips for managing virtual meetings

Preparation

- Notify all participants well ahead of the scheduled meeting of the time, date and call-in number and / or the log-in for the call.
- Make it clear from the start what you expect in terms of time-keeping. Should everyone be there before the call is scheduled to start or is there a margin of five or ten minutes?
- Select a suitable location where you will not be interrupted (if there is no designated conference room).
- Check the technology works (especially the microphone/ headset) and that you know how to use the tools you need.

During the call

- Be sure to welcome people as they log in and try to make time for 'small talk', especially if there are late-comers. It will allow people to get to know each other and stop them from checking their emails if there is a delay.
- Use a roll-call (names of participants out loud) to check who is present.
- Speak clearly and concisely – enunciate each word.
- Vary the tone and tempo of your voice.
- Always state your name before speaking to avoid confusion.
- Direct your questions to a named individual.
- Reply to all questions even if you do not have an immediate or satisfactory answer.
- Avoid long silences as these can be ambiguous – are you thinking, are you angry, do you disagree with what's been said?
- Do not interrupt unless absolutely necessary.
- Be explicit about your attitude - there are often no visual clues to your mood and feelings.

- Verbally express your agreement with ideas.
- Summarize key points and agree action plans before ending the call.

| Basic steps for a classic conference call: | Grundlegende Schritte für eine typische Telefonkonferenz: |
|---|--|
| Welcome participants: <i>Thanks for logging in, X. >>>></i> | Begrüßen der Teilnehmer: <i>Danke, dass Sie sich angemeldet haben, X.</i> |
| Make a start: <i>Are we waiting for anyone else? Let's make a start then. >>>></i> | Anfangen: <i>Warten wir auf noch jemanden? Dann lassen Sie uns anfangen.</i> |
| Encourage contributions: <i>This is X, I'd like to ask Y a question. >>>></i> | Zu Beiträgen ermutigen: <i>Hier ist X, ich möchte Y eine Frage stellen.</i> |
| Get a response: <i>Do you see what I mean, X? >>>></i> | Eine Antwort bekommen: <i>Verstehen Sie, was ich meine, X?</i> |
| Ask for repetition: <i>Could you say that again, X? >>>></i> | Um Wiederholung bitten: <i>Könnten Sie das noch einmal sagen, X?</i> |
| Ask for clarification: <i>Sorry, but I don't follow you X. >>>></i> | Um Klärung bitten: <i>Tut mir leid, aber ich kann Ihnen nicht folgen X.</i> |
| Check understanding: <i>Are you all following me so far? >>></i> | Verständnis prüfen: <i>Können Sie mir bis jetzt alle folgen?</i> |
| Close the meeting: <i>OK, I think we've covered everything. >>>></i> | Die Sitzung beenden: <i>OK, ich denke, wir haben alles abgedeckt.</i> |
| End positively: <i>Great. I think we made a lot of progress today.</i> | Positiver Abschluss: <i>Großartig. Ich denke, wir haben heute große Fortschritte gemacht.</i> |

SCHLÜSSELSÄTZE FÜR DEN VORSITZ DER SITZUNG

| Welcoming participants | Begrüßung der Teilnehmer |
|--|---|
| Hi, I see Jayne has just joined us. How are you, Jayne? | Hi, wie ich sehe, ist Jayne gerade zu uns gestoßen. Wie geht es Ihnen, Jayne? |
| Thanks for logging in, Ahmed. How are things? | Danke, dass Sie sich eingeloggt haben, Ahmed. Wie läuft es? |
| Are we waiting for anyone else? Let's make a start then. | Warten wir auf noch jemanden? Dann lassen Sie uns anfangen. |

| | |
|---|--|
| While we're waiting for the latecomers, did everyone have a good weekend? How about you, Valerie, what did you get up to? | Während wir auf die Nachzügler warten, hatten alle ein gutes Wochenende? Was ist mit Ihnen, Valerie, was haben Sie so gemacht? |
|---|--|

| Establishing protocol | Anrede festlegen |
|--|---|
| Can we all use our first names, please? | Können wir uns alle mit Vornamen ansprechen? |
| Could we go round the table and introduce ourselves? | Könnten wir uns der Reihe nach vorstellen? |
| Let's spend a few minutes introducing ourselves, shall we? | Verbringen wir ein paar Minuten damit, uns vorzustellen, ja? |
| Please make sure we do not interrupt each other. | Bitte nicht gegenseitig unterbrechen. |
| Let's keep to one person speaking at a time, please. | Bitte immer nur eine Person sprechen. |
| Please allow others to finish what they're saying. | Bitte lassen Sie andere ausreden. |
| Only use the mute button if ... (otherwise we don't know if you are still present). | Verwenden Sie die Stummschalttaste nur, wenn ... (sonst wissen wir nicht, ob Sie noch da sind). |
| Time is short and we have a lot to discuss, so I'd appreciate everyone's full attention. | Die Zeit drängt, und wir haben viel zu besprechen, daher bitte ich alle um ihre volle Aufmerksamkeit. |
| Please switch all mobile phones to vibrate / silent. | Bitte schalten Sie alle Mobiltelefone auf Vibrieren/stumm. |

| Encouraging contributions | Zu Beiträgen ermutigen |
|--|--|
| This is John here. I'd like to ask Uwe a question. | Hier spricht John. Ich möchte Uwe eine Frage stellen. |
| Roger. Susanna here. Can I ask you ...? | Verstanden. Hier ist Susanna. Darf ich Sie etwas fragen? |

| Getting a response from individuals | Eine Antwort von einzelnen Personen erhalten |
|--|---|
| I'm sure you see my point, Ralf? | Ich bin sicher, du verstehst, was ich meine, Ralf? |
| Do you see what I mean, Isobel? | Verstehst du, was ich meine, Isobel? |
| Gunther, is that how you feel? | Gunther, empfinden Sie das auch so? |

| | |
|--------------------------|-------------------------|
| Is that clear, Mohammed? | Ist das klar, Mohammed? |
|--------------------------|-------------------------|

| You didn't hear what was said | Sie haben nicht gehört, was gesagt wurde |
|--|--|
| Excuse me, Isobel, what was that? | Entschuldige, Isobel, was war das? |
| Could you say that again, Luis? The connection is bad/poor | Könnten Sie das noch einmal sagen, Luis? Die Verbindung ist schlecht. |
| Valerie, can you repeat the last part / the first point / what you just said (please)? | Valerie, können Sie den letzten Teil/den ersten Punkt/das, was Sie gerade gesagt haben, (bitte) wiederholen? |
| Sorry, I didn't catch that, Richard. | Entschuldigung Richard, das habe ich nicht verstanden. |
| Abdul, I didn't hear what you said. Could you speak up please? | Abdul, ich habe nicht gehört, was Sie gesagt haben. Könnten Sie bitte lauter sprechen? |
| Can you speak a little louder (please), João? | Kannst du bitte etwas lauter sprechen, João? |

| You don't understand the speaker | Sie verstehen den Sprechenden nicht |
|---|--|
| Sorry, but I don't follow you, Heinz. | Tut mir leid, aber ich kann dir nicht folgen, Heinz. |
| I'm afraid you've lost me, Manfred. | Ich fürchte, ich verstehe dich nicht ganz, Manfred. |
| Helena, I don't (really / fully) understand your point. | Helena, ich verstehe Ihren Standpunkt nicht (wirklich/ganz). |
| Juan, can you expand on that? | Juan, können Sie das erläutern? |

| Checking understanding and engagement | Überprüfen von Verständnis und Teilnahme |
|--|---|
| Can you all see that point? | Verstehen Sie alle diesen Punkt? |
| Are you all following me so far? | Können Sie mir bis jetzt alle folgen? |
| How does this chart look to you, Luis? | Wie sieht dieses Diagramm für Sie aus, Luis? |
| Any questions or comments? | Haben Sie Fragen oder Anmerkungen? |

| | |
|---|---|
| <p>Closing the meeting</p> <p>Ok, I think we've covered everything. Is there any other business? Does anyone have anything to add?</p> | <p>Abschluss der Besprechung</p> <p>Ok, ich denke, wir haben alles abgedeckt. Gibt es noch etwas Anderes zu besprechen? Möchte jemand noch etwas hinzufügen?</p> |
| <p>Reaffirming actions</p> | <p>Aktionen bestätigen</p> |
| <p>So, Isaac, you'll produce an interim report in time for the next meeting.</p> | <p>Also, Isaac, Sie werden rechtzeitig für das nächste Treffen einen Zwischenbericht vorlegen.</p> |
| <p>OK, can I expect to see those figures by the end of the week then, Yann?</p> | <p>OK, kann ich also damit rechnen, diese Zahlen bis Ende der Woche zu erhalten, Yann?</p> |
| <p>Dieter, you're going to call the suppliers and let me know what they say.</p> | <p>Dieter, du wirst die Lieferanten anrufen und mir mitteilen, was sie sagen.</p> |
| <p>Scheduling the next meeting</p> | <p>Die nächste Besprechung planen</p> |
| <p>Is everyone happy with the same time next week?</p> | <p>Sind alle mit der gleichen Zeit nächste Woche einverstanden?</p> |
| <p>Can we fix a time for the next meeting?</p> | <p>Können wir einen Zeitpunkt für das nächste Treffen festlegen?</p> |
| <p>Ok, I'll send you all an invite to the next meeting.</p> | <p>Ok, ich werde Ihnen allen eine Einladung zum nächsten Treffen schicken.</p> |
| <p>Ending positively</p> | <p>Positiver Abschluss</p> |
| <p>Great, I think we made a lot of progress today.</p> | <p>Großartig, ich glaube, wir haben heute gute Fortschritte gemacht.</p> |
| <p>I'd like to thank you all for your input</p> | <p>Ich möchte Ihnen allen für Ihre Beiträge danken.</p> |
| <p>Let's leave it there for today. Many thanks, everyone.</p> | <p>Lassen wir es für heute dabei bewenden. Vielen Dank an alle.</p> |

Praxis-Übungen

Überprüfung des Vokabulars

A. *Vervollständigen Sie die folgenden Sätze mit den entsprechenden Worten aus den obigen Abschnitten.*

1. Können wir bitte alle mit ansprechen?
2. Verbringen wir ein paar Minuten damit, uns .
3. Während wir auf die warten, hatten alle ein gutes Wochenende?
4. Ich bitte daher alle um ihre volle .
5. Könnten Sie das bitte noch einmal sagen? Die ist schlecht.
6. Können wir einen Zeitpunkt für das nächste Treffen ?
7. Nächste Woche schicke ich Ihnen allen eine für die gleiche Zeit.
8. Vielen Dank an alle, ich denke, wir haben heute große gemacht.

B. *Geben Sie für die folgenden grundlegenden Schritte für eine typische Telefonkonferenz jeweils einen Beispielsatz an:*

1. Sie möchten Teilnehmer begrüßen:
2. Sie möchten anfangen:
3. Sie möchten zu Beiträgen ermutigen:
4. Sie möchten eine Antwort bekommen:
5. Sie bitten um Wiederholung:
6. Sie bitten um Klärung:
7. Sie prüfen das Verständnis:
9. Sie möchten die Sitzung beenden:
10. Sie möchten einen positiven Abschluss:

C. *Tragen Sie die fehlenden Wörter in die Lücken ein:*

1. Begrüßen Sie die , wenn sie sich einloggen.
2. Planen Sie extra Zeit für ein.
3. Prüfen Sie anhand einer (Namen der Teilnehmer laut ausgesprochen), wer anwesend ist.
4. Sprechen Sie und – sprechen Sie jedes Wort aus.
5. Variieren Sie den und das Ihrer Stimme.
6. Sie Ihre Fragen an eine mit ihrem angesprochene Person.
7. Sie alle Fragen, auch wenn Sie keine sofortige oder Antwort haben.
8. Vermeiden Sie lange , da dies zweideutig sein kann.
9. Sie NICHT, wenn es nicht absolut notwendig ist.