

Telefonkonferenz

„Bleiben Sie mal kurz dran, ich meld mich gleich!“ Wer in Telefonkonferenzen diesen Satz sagen muss, ist in das Loch der mangelnden Vorbereitung gefallen. Oder hat die Konferenz schlecht gemanagt. Manche wurden danach auch nicht mehr gehört. Ob sie tatsächlich noch dabei waren?

Die Vorbereitung einer Konferenz per Telefon ist das A und O. Wer redet mit? Wer weiß was? Wer kennt die Fakten und wer moderiert das Ganze? Mit diesen Fragen startet eine inhaltliche Vorbereitung. Die technische hingegen ist relativ einfach.

- Einwahlnummern
- Konferenz-Pin
- Mitschnitte
- persönliche Identifikation

sind die Fakten, die bekannt sein müssen, bevor überhaupt eine Konferenz startet. Hilfreich ist es, sich zu vergewissern, ob alle Teilnehmenden Erfahrungen mit Telefonkonferenzen haben. Sollte dem nicht so sein, könnten eine separate Einweisung hilfreich sein. Dies gilt insbesondere auch dann, wenn weitere technische Hilfsmittel wie Videosequenzen oder Bildschirmansichten eingesetzt werden sollen. Ist jemand Neues dabei, sollte der Moderator bzw. die Moderatorin diese Person im Blick und im Kopf behalten.

- Namen
- Funktionen
- Themen
- Kompetenzen

sind die Marksteine, mit deren Hilfe die Gesprächsleitung die teilnehmenden Personen identifizieren kann. Ein Gespräch zu moderieren, deren Teilnehmer nicht sichtbar sind, ist eine Herausforderung im Zuhören, im Behalten und im Ansprechen. Wer eine Gesprächsleitung übernimmt, sollte nicht nur seine Gesprächspartner identifizieren können, sondern auch Beginn, Ende und Verlauf des Gesprächs für sich vorgezeichnet haben. Das Zeitmanagement ist dabei unverzichtbar.

TIPP: Reden Sie die Menschen stets mit Ihrem Namen an. Stellen Sie gezielte Fragen, bitten Sie explizit um eine Antwort. Wichtiges sollten Sie wiederholen, um sich zu vergewissern, dass Sie es nicht falsch verstanden haben. Wird ein Gespräch nicht aufgezeichnet, schreiben Sie nämlich das Protokoll.

Alle Teilnehmenden sollten auf demselben inhaltlichen Stand sein. Notwendige Informationen müssen deshalb zusammengestellt und an alle verteilt werden. Auch mehrfache Einladungen bzw. Erinnerungen an eine Telefonkonferenz können sinnvoll sein. Ob alle die Informationen dann gelesen oder sich darauf vorbereitet haben, wird in einer Telefonkonferenz erst dann ersichtlich, wenn nichts geschieht. Die

Telefonkonferenz

Eingangsfrage, ob alle die Unterlagen erhalten haben, ist ein Ritual und keine Zusage dafür, auch alles gelesen und verstanden zu haben. Auch deshalb kann eine inhaltliche Vorbereitung differenzierter verlaufen.

- Fragen formulieren
- Antwortgeber benennen
- Gesprächszeiten vorgeben

können strategische Elemente sein, um den Beteiligten die Relevanz des Gesprächs, ihre Aufgabe und ihre Bedeutung zu signalisieren. Es hat den Vorteil, dass alle Gesprächsteilnehmer wissen, wer die notwendigen Informationen zu der ein oder anderen Frage geben kann. Die bezeichnete Person hat so die Gelegenheit, sich adäquat vorzubereiten und für sich selbst die Antworten zu skizzieren. Eine auf diese Art vorbereitete Konferenz führt dazu, dass einzelne Punkte diskutiert werden müssen, um gemeinsame Lösungen zu finden. Auch hier ist wieder das Zeitmanagement das Instrument, das das Geschehen organisiert. Nach einer gewissen Zeit die Wortbeiträge zu unterbrechen, die wesentlichen Punkte zu wiederholen und zusammenzufassen, um damit Erreichtes festzuhalten oder für weiterführende Gespräche zu nutzen – auch dies gehört zu den Aufgaben einer Gesprächsleitung und ist sehr anspruchsvoll. Je nach Gesprächspartner können Diskussionen auch emotional werden oder ausufern. Einzelne Teilnehmer zur Ordnung zu rufen, andere in das Gespräch einzubinden und Überflüssiges abubrechen ist eine menschliche Herausforderung. Auch deshalb müssen Telefonkonferenzen zeitlich begrenzt sein. Gesprächsunterbrechungen, Vertagungen oder Pausen führen dazu, dass Emotionen sich legen, der Gang zur Kantine oder Kaffeeküche die Gedanken anregt oder für eine Erholung sorgt. Mit Abstand eine neue Telefonkonferenz einzuberufen, fördert die Gesprächskultur.

Bei Interesse an näheren Informationen zu dem Seminar "Telefonkonferenz" folgen Sie dem Link:
<https://www.kitzmann.biz/seminare/seminaruebersicht/rhetorik-kommunikation/telefonkonferenz-videokonferenz/>

Das Management-Institut Dr. A. Kitzmann ist ein Weiterbildungsanbieter, der sich vornehmlich an Führungskräfte aus Wirtschaft und Verwaltung wendet. Das Institut ist 1975 gegründet worden und hat sich auf die Weiterbildung von Führungskräften spezialisiert.

Das Institut bietet Weiterbildung in Form von offenen und Inhouse Seminaren sowie Einzelcoachings, Workshops und Vorträgen an. Offene Seminare werden zu mehr als 75 verschiedenen Themen an den Standorten Münster, Hamburg, Berlin, Frankfurt, Stuttgart, München, Wien und Zürich angeboten. Firmeninterne Weiterbildungsmaßnahmen werden in der gesamten DACH-Region durchgeführt.

Ziel des Instituts ist eine praxisgerechte Vermittlung der wichtigsten Schlüsselqualifikationen für

Telefonkonferenz

Führungskräfte. Die zugrundeliegende Philosophie geht davon aus, dass auch in einer Leistungs- und Konkurrenzsituation wichtige menschliche Fähigkeiten im Vordergrund stehen. Der ermittelte Trainingsbedarf wird in maßgeschneiderten Trainingslösungen umgesetzt.

Derzeit arbeiten für das Institut an den sieben Standorten 50 Seminartrainer/innen, die über eine abgeschlossene Hochschulausbildung verfügen, mehrere Jahre Führungspraxis aufweisen und eine Trainerausbildung des Management-Instituts Dr. A. Kitzmann absolviert haben. Die Trainer/innen fühlen sich der humanistischen Psychologie verpflichtet.