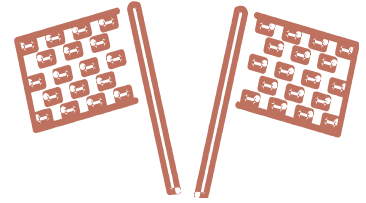


Nachbereitung Zu guter Letzt

Neben einer guten Vorbereitung kommt auch der Nachbereitung einer Telefonkonferenz besondere Bedeutung zu. Fassen Sie als Moderator einer derartigen Veranstaltung die Ergebnisse gezielt zusammen. Wiederholen Sie deutlich Entscheidungen, Abstimmungsergebnisse und beschlossene Maßnahmen. Geben Sie den Teilnehmer eine Information, was sie, auf welchen Weg und wann als Protokoll erhalten. Kontrollieren Sie den Maßnahmenplan und die Agenda auf Vollständigkeit und fragen Sie die Teilnehmer, ob noch offene "Enden" bzw. Gesprächsbedarf vorhanden ist. Nichterledigtes gehört dann auf die Tagesordnung der nächsten Konferenz.



Visualisierungen

Visualisierungen wirken Wunder

Besprechungen, in denen viel visualisiert wird, verlaufen zielgerichteter und auch konfliktfreier. Sie dauern vielleicht ein klein wenig länger, dafür kommt mehr dabei heraus. Und trotzdem, wer macht sich schon die Mühe, nimmt einen Stift und fängt einfach an? Es würde sich lohnen!

Eine sorgfältig vorbereitete und von den Teilnehmern engagiert verfolgte Besprechung schafft sich oft ein besonderes Problem: Sie erzeugt in kurzer Zeit gute Ideen, brauchbare Vorschläge, nützliche Anregungen und überraschende Perspektiven, die zu zukunftsweisenden Entwicklungen führen können. Und dann? Dann wird vielleicht das eine oder andere Ergebnis ins Protokoll aufgenommen. Alles andere jedoch gerät mit der Zeit in Vergessenheit. Es sei denn, irgendein interessierter Zeitgenosse hat mitgeschrieben.

Ich bin der festen Überzeugung, dass in einer Besprechung, während der für alle nachvollziehbar visualisiert wird, zielgerichteter, disziplinierter und mit mehr Einverständnis gearbeitet wird als in einer Sitzung, in der ausschließlich geredet und gegen Ende langer Debatten mühsam um die Formulierung für das Protokoll gerungen wird.

Was kann visualisiert werden?

- ▶ Das Ziel der Besprechung bzw. der TOP.
- ▶ Die Agenda mit der Zeitstruktur.
- ▶ Teil-, Zwischen- oder Endergebnisse.
- ▶ Offene Fragen, Konfliktpunkte, kontroverse Standpunkte.
- ▶ Vorschläge, über die entschieden werden soll, besonders wenn es mehr als drei sind.
- ▶ Die Sammlung von Meinungen, Ideen, Standpunkten, Lösungsvorschlägen, die für das weitere Vorgehen von Bedeutung sind.
- ▶ Maßnahmen, Vorhaben, Pläne für die Zeit nach der Sitzung sowie
- ▶ letztlich alles, was aus Sicht der Gruppe oder des Besprechungsleiters schriftlich oder bildlich festgehalten werden muss, weil es für die Zielerreichung und den Arbeitsprozess nützlich ist.

Quelle: Immer diese Meetings!, Martin Hartmann, Beltz-Verlag

Welche Medien bieten sich bei elektronischen Meetings an:

Synchrone PC-Konferenz (Chat): Viele Chaträume sind mit einem sogenannten White-Board ausgestattet auf dem die wesentlichsten Infos wie auf einem Flip-Chart festgehalten werden können.

Video-Konferenz: Hier kommt es darauf an, welche technischen Lösungen, welche Software-Programme die Plattform zusätzlich zur Bildübertragung anbietet. I.d.R. können die üblichen Büroanwendungen Word, Excel und PowerPoint eingesetzt werden. Für stichwortartige Protokollierungen bietet sich PowerPoint oder auch One Note an.

Telefonkonferenz: Bei diesem Medium entfällt naturgemäß die Visualisierung. Doch auch hier können Sie sich helfen, wenn sichergestellt ist, dass alle Teilnehmer einen direkten Zugang ins Netz haben. Bereiten Sie einfach ein mail mit den Adressen aller Teilnehmer vor. Sie oder der für das Protokoll Verantwortliche erstellen dann parallel zur Sitzung eine PowerPoint-Präsentation oder eine MindManagerMap mit den wichtigsten Aussagen und versenden diese während oder kurz vor Ende der Besprechung an die Teilnehmer. Innerhalb von Sekunden können diese dann die wesentlichsten Thesen und Beschlüsse nachlesen und verabschieden.

MindManager

Eine faszinierende Hilfe ist vor diesem Hintergrund auch die Software MindManager (www.mindjet.de)! Der MindManager perfektioniert das Mindmapping am PC und bietet darüber hinaus einige Zusatzfunktionen, die gerade die Durchführung, Vorbereitung und Nachbereitung von Telefon- und Videokonferenzen erleichtert. Das Programm weist eine vollständige Anbindung an die Office-Produkte aus dem Hause Microsoft auf. So ist ein Export der Map in ein Word- oder PowerPoint-Dokument auf Tastenklick möglich. Das ist insbesondere bei der Dokumentation und Weitergabe der Protokolle eine große Hilfe, die viel Zeit spart.

Protokolle, Mitschnitte, Dokumentation

Eins-zu-Eins-Protokolle

Einige Telefonanlagen und professionelle Anbieter von Telefon- und Videokonferenzen bieten die Aufzeichnung von Gesprächen zur Protokollierung an. Diese können den Teilnehmern über Internet oder Intranet auch zugänglich gemacht werden.

Reine Audio-Protokolle werden dabei als mp3-Datei versendet oder auf gesicherte Cloud-Speicher gebracht. Video-Protokolle können ebenfalls als Streaming-Video ins Inter- oder Intranet gestellt werden oder als Datei (Datenformat: mp4) zur Verfügung gestellt werden. Achten Sie auf die von Land zu Land unterschiedlichen rechtlichen Bestimmungen zur Aufzeichnung von Gesprächen.

Unter Umständen bietet sich eine wörtliche Abschrift/Protokollierung der Konferenz an. In den meisten Fällen wird jedoch eine stichwortartige Protokollierung der Ergebnisse ausreichen. Diese sollte dann möglichst zeitnah an alle Teilnehmer per mail versandt werden.

Eine synchrone, rein textbasierte PC-Konferenz (Chat) kann vollständig als "Textdatei" mitgeschnitten werden und in den gängigen Textformaten (txt, doc, pdf) zur Verfügung gestellt werden.

Klassische Protokollierung

In der Regel wird die klassische, schriftliche Protokollierung ausreichen. Hier werden drei Varianten unterschieden:

Das **Wortprotokoll**, in dem jede Wortmeldung vollständig festgehalten wird. Veränderungen sind nur in ganz geringem Umfang, z.B. stilistisch möglich.

Das **Verlaufsprotokoll**, in dem die Strukturierung und der chronologische Verlauf der Sitzung wiedergegeben wird.

Das **Ergebnisprotokoll**, welches nur die Resultate, Beschlüsse, Entscheidungen (ggf. mit Stimmenausschüttung) enthält.

Welche Form Sie wählen hängt entscheidend von den Zielsetzungen der Sitzung und den Anforderungen an die weitere Vorgehensweise ab.

Ich bevorzuge für die meisten meiner Moderationen ein Verlaufs- oder Ergebnisprotokoll in visualisierter Form. Hierzu nutze ich die schon angesprochene Technik des MindMappings, die ich wahlweise handschriftlich anwende oder direkt in dem PC-Programm MindManager vornehme. Hierbei werden die einzelnen Besprechungspunkte als separate Zweige dargestellt. Im Bild sehen Sie die Dokumentenvorlage als Basis für das MindManager-Protokoll:

