

## Telefonkonferenzen in der betrieblichen Praxis Kommunikationsregeln für Teilnehmer

### ► Regel 1: Die Dauer einer Telefonkonferenz auf maximal 30 Minuten beschränken

Telefonkonferenzen sind anstrengend. Sie erfordern ein Höchstmaß an Konzentration und Disziplin, da die Sinneswahrnehmung allein auf das Hören beschränkt ist. Insbesondere wenn sich die Teilnehmer nicht untereinander kennen, ist es für jeden Zuhörer schwer, Stimme und Stimmungen zu interpretieren.

Kennt man sich seit Jahren, gelingen Telefonkonferenzen auch über eine längere Zeitdauer. Doch auch hier gilt die auch für "physische" Besprechungen geltende Grenze von 45 Minuten (Dauer einer Schulstunde).

Sollte eine Telefonkonferenz wider erwarten länger dauern, sorgen Sie für eine ca. fünfminütige Unterbrechung in Form einer Pause. Die technische Verbindung wird während dieser Zeit nicht unterbrochen, um einen zusätzlichen Zeitaufwand durch eine erneute Einwahl zu vermeiden.



### ► Regel 2: Kommunikationsregeln vor Themenstart untereinander vereinbaren

Gerade bei ungeübten Teilnehmern sollte der Moderator vor Beginn die wesentlichsten Organisations- und Kommunikationsregeln thematisieren. Regeln können sein:

- Wenn die Besprechung über Festnetz geführt wird: Handys ausschalten, um Störungen (Streusignale im Netz) und Unterbrechungen zu vermeiden.
- Deutlich, langsam und laut sprechen
- Dem Beitrag den Namen voranstellen
- Tagesordnung und Anlagen am Platz bereithalten
- Verzicht auf Nebenbemerkungen und Randgespräche mit einzelnen Teilnehmern
- ...

### ► Regel 3: Vorstellungsrunde zu Beginn

In einem ersten Schritt lädt der Moderator zu einer Vorstellungsrunde ein. Selbst wenn sich die Teilnehmer untereinander bereits kennen ist das ein sinnvoller Einstieg, damit ein erster Eindruck entsteht, welche Stimme zu welchem Namen gehört. Eine Telefonstimme klingt aufgrund der technischen Einschränkungen immer anders als im persönlichen Gespräch.

### ► Regel 3: Namensnennung vor dem Beitrag

Sollten mehr als fünf Teilnehmer an der Konferenz teilnehmen und sich die Anwesenden kaum kennen, ist es sinnvoll, den einzelnen Beiträgen den Namen und ggf. die Funktion voranzustellen. Beispiel: "Peter Gesser, Marketingabteilung: Als Projektverantwortlicher schlage ich vor, dass..."

► **Regel 4: Langsam, deutlich und betont sprechen - Ohren spitzen**

Die Verständigung am Telefon ist schlechter als im Face-to-Face-Gespräch. Das, was wir hören ist leiser. Hinzu kommt, dass aus technischen Gründen nur die mittleren Frequenzen der Stimme am Telefon übertragen werden. Alle hohen und alle niedrigen Frequenzen werden von den Mikrofonen im Telefon nicht aufgenommen und somit auch nicht übertragen. Hinzu kommt, dass der Lautsprecher im Hörer nicht unbedingt die Qualität unserer Dolby-Surround-Anlage im heimischen Wohnzimmer hat. Und erschwerend kommt noch hinzu, dass wir körpersprachliche Signale, die wir in einem persönlichen Gespräch automatisch verarbeiten, am Telefon gar nicht erkennen können. Wir sind also allein aufs Hören angewiesen. Daher gilt: Machen wir es uns gegenseitig leicht.



- Für den, der spricht gilt: Sorgfältig formulieren, deutlich und betont lebendig sprechen.
- Für den, der zuhört gilt: Konzentriert die Ohren spitzen und auf leise Untertöne achten. Nötigenfalls nachhaken und sich vergewissern, wie der Beitrag zu deuten ist.

► **Regel 5: Teilnehmer ins Gespräch bringen - aktive Steuerung der Konferenz**

Mehr noch wie bei der herkömmlichen Besprechung ist bei einer Telefonkonferenz der Moderator in der Pflicht. Er hat darauf zu achten, dass alle Teilnehmer der Konferenz folgen. Eine aktive Steuerung erfordert es, Wortbeiträge der Teilnehmer (z.B. in Form einer Strichliste) aufzunehmen und weniger aktive Teilnehmer direkt anzusprechen und zum Statement aufzufordern. Wundern Sie sich also nicht über eine direkte Ansprache. Wenn Sie nichts zu dem Punkt zu sagen haben, kommentieren Sie das mit Formulierungen wie: „Ich habe keine Kommentierung hierzu..“ oder „Ich stimme mit meinen Vorrednern überein..“

► **Regel 6: Notizen erleichtern das Zuhören**

Eine aktive Beteiligung erfordert das fortlaufende Notieren der wichtigsten Punkte, Statements oder aufkommenden Fragen.

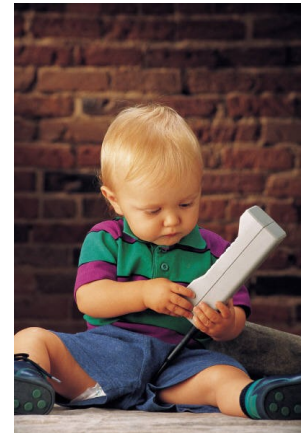
Als besonders zielführend bietet sich hierzu die Methode des Mindmappings an. Über eine "Baumstruktur" werden die verschiedenen Themen und Ergebnisse mit Strichen, Verbindungen und Anmerkungen auf einem DIN A4-Blatt frei erfasst. Ein derartiges Mindmap folgt einer logischen Struktur:



Vom Allgemeinen zum Besonderen, vom Hauptthema zum Nebenthema, vom großen Ganzen zum Detail. So behält man den Überblick auch bei komplexen Themen.

► **Regel 6: Technik vorher testen**

Insbesondere bei technisch komplexeren Telefonanlagen oder wenn auf einen professionellen Anbieter zurückgegriffen wird, sollten Sie die Technik vorher testen. Das gilt für eventuell notwendige Zugangscodes, als auch für Aufzeichnungstechniken, die einige Anbieter offerieren. Auch beim Abschalten des eigenen Mikrofons während einer Diskussion sollte man Sicherheit walten lassen, damit es nicht ungewollt zu hochroten Köpfen und peinlichen Situationen kommt. Murphys Gesetze wirken meist dann, wenn man sie nicht gebrauchen kann und ein "Mein Gott, mein Chef ist mal wie immer nicht vorbereitet!" ist nur für unbeteiligte Dritte komisch.



► **Regel 7: Verzichten Sie auf die Freisprecheinrichtung**

Die Kommunikation in einer Konferenz ist schon anstrengend genug. Achten Sie daher auf eine korrekte Hörerhaltung (Mikrofon ca. 1,5 – 3,0 cm vom Mund entfernt und verzichten Sie auf ein alleiniges Sprechen über die Freisprecheinrichtung bzw. den Lautsprecher.

Sollten andere Personen im Rahmen der Konferenz zuhören und der Lautsprecher eingeschaltet sein, so ist es notwendig, dass derjenige der das Wort führt, dies auch mit dem Hörer tut. Denn dort befindet sich das Mikrofon, das die Signale überträgt.

Auch das Einklemmen des Hörers zwischen Schulter und Kinn führt zu einer undeutlichen Übertragung und bei längerer Dauer auch zu muskulären Problemen.



Ausnahme von dieser Regel: Sie nutzen professionelle Telefonkonferenztechnik mit Echounterdrückung (z.B. Jabra Speak 510/710 oder Sennheiser SP30)