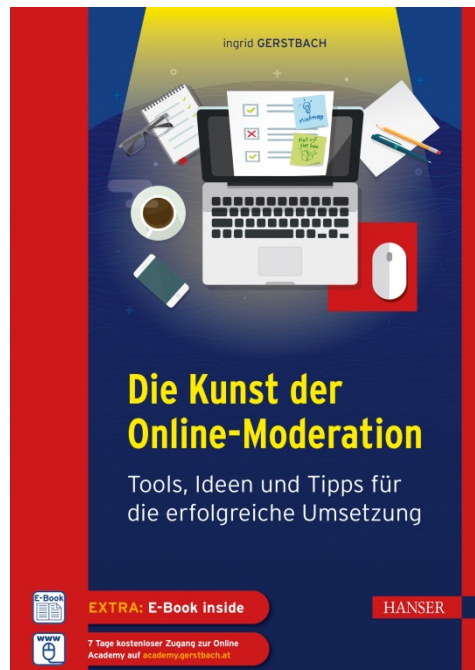


HANSER



Leseprobe

zu

„Die Kunst der Online-Moderation“

von Ingrid Gerstbach

Print-ISBN: 978-3-446-46684-5

E-Book-ISBN: 978-3-446-46685-2

E-Pub-ISBN: 978-3-446-46687-6

Weitere Informationen und Bestellungen unter
<http://www.hanser-fachbuch.de/978-3-446-46684-5>

sowie im Buchhandel

© Carl Hanser Verlag, München

Inhalt

Einleitung	XI
Die Autorin	XV
1 Digital denken	1
1.1 Die Herausforderungen in der Online-Welt	1
1.2 Die Vorteile virtueller Teams	5
1.3 Sechs interessante Statistiken rund um Remote-Arbeit	6
1.4 Neue Aufgaben für eine neue Welt	7
1.5 Aller Neuanfang ist schwer	9
1.6 Vertrauen ist der Schlüssel	11
1.7 Erfolgreich kommunizieren	14
1.7.1 Verhalten sichtbar machen	14
1.7.2 Stellen Sie sich Ihrer Kamera-Phobie	15
1.8 Begriffs-Wirrwarr: Meetings, Workshop oder Webinar?	17
1.8.1 Meetings versus Workshops	18
1.8.2 Wann sollten Sie ein Meeting abhalten?	19
1.8.3 Wann sollten Sie einen Online-Workshop abhalten?	22
1.8.4 Struktur und Format	25
1.8.5 Planung und Vorbereitung	26
1.8.6 Webinare	26
2 Basiswissen	29
2.1 Faktor Mensch	29
2.1.1 Klären Sie Ihre Zusammenarbeit	31
2.1.2 Spezielle Herausforderungen für virtuelle Teams	32
2.1.3 Big Five: Welche Eigenschaften beeinflussen virtuelle Teams?	36

2.1.3.1	Finden Sie heraus, welche Eigenschaften Sie in Ihrem Team brauchen	38
2.1.3.2	Das Big-Five-Modell für Moderatoren	39
2.1.4	Empathie	40
2.1.5	Was ist Empathie und warum ist es so wichtig?	42
2.1.6	Meeting-Persönlichkeiten	44
2.1.7	So steigern Sie die Effizienz Ihres virtuellen Treffens	47
2.2	Die Technik	50
2.2.1	Bild oder Tonqualität: Was ist wichtiger?	50
2.2.2	Der gute Ton	52
2.2.2.1	Die Qualität und Bauart des Wandlers	53
2.2.2.2	Der Abstand des Mikrofons	56
2.2.2.3	Akustik des Raums	57
2.2.2.4	Das Problem mit der Rückkopplung	59
2.2.2.5	So sorgen Sie für perfekten Ton	60
2.2.3	Tipps für die Wahl des richtigen Mikrofons	60
2.2.3.1	Mikrofonanschlüsse	61
2.2.3.2	Empfohlene Ausführungen	64
2.2.3.3	Unsere Empfehlungen	65
2.2.3.4	Welche Mikrofone Sie nicht nutzen sollten	72
2.2.4	Video und Licht	73
2.2.4.1	Das Wichtigste über Kameras	75
2.2.4.2	Ohne Licht geht es nicht	76
2.2.4.3	Der Bildausschnitt	78
2.2.4.4	Externe Kameras	79
2.2.5	Die optimale Umgebung und Infrastruktur	80
2.2.5.1	Computer und Internetverbindung	80
2.2.5.2	Ihr Raum für Videokonferenzen	82
2.3	Die Tools	83
2.3.1	Der Software-Stack für erfolgreiche Online-Workshops	85
2.3.2	Videokonferenzen	87
2.3.3	Zoom als Beispiel für ein Videokonferenz-Tool	92
2.3.4	Online-Whiteboards	99
2.3.5	Kollaborations- und Dokumentations-Tools	102
2.3.5.1	Nachrichtenaustausch	103
2.3.5.2	Dokumenten-Management	104
2.3.5.3	Dokumentenerstellung	105
2.3.5.4	Aufgaben- und Projektmanagement	106
2.3.6	Microsoft Teams im Praxiseinsatz	107
2.3.7	Prototyping- und Feedback-Tools	109

2.4	Auswahl der Tools	113
2.4.1	Testen Sie Ihre Tools	116
2.4.2	Tools kommunizieren	118
3	So moderieren Sie wie ein Profi	121
3.1	Die Rolle des Moderators	122
3.2	Die Planung	132
3.2.1	Das Team	133
3.2.2	Das Ziel definieren	137
3.2.3	Die Tools auswählen	140
3.3	Die Vorbereitung	144
3.3.1	Agenda	144
3.3.2	Der Detaillierungsgrad einer Agenda	145
3.3.3	So erstellen Sie eine gute Agenda	146
3.3.4	Wählen Sie geeignete Aktivitäten	148
3.3.5	Beispiel-Agenda	149
3.3.6	Die Meeting-Etikette	152
3.3.7	Vorschläge für Ihre persönliche Meeting-Etikette	153
3.4	Auf die Plätze, fertig,	157
3.5	... los! Das Online-Treffen kann beginnen!	159
3.5.1	Die ersten Minuten zählen	159
3.5.2	Es kann weitergehen	162
3.5.3	Der Abschluss	165
3.6	Icebreaker und Energizer	169
3.7	Kommunikation in der Online-Welt	172
4	Methoden	177
4.1	Icebreaker und Energizer	178
4.1.1	Alle an Bord?	179
4.1.2	Die Aliens sind gelandet	180
4.1.3	Berührung	180
4.1.4	Ein Wort	181
4.1.5	Emoji-Check-In	181
4.1.6	Emoji-Scharade	182
4.1.7	In Form gebracht	182
4.1.8	Jeder kann zeichnen	183
4.1.9	Zeigt her eure Schuhe	184
4.1.10	Die Landkarte	184
4.1.11	Kollegen zeichnen	185

4.1.12	Der Lügenbaron	185
4.1.13	Meme-Tournament	186
4.1.14	Reiseleiter	186
4.1.15	Wenn X ein Tier wäre	187
4.1.16	Was uns verbindet	187
4.1.17	Einzigartig	188
4.1.18	Es war einmal	188
4.1.19	Firmen-Quiz	189
4.1.20	Ich sehe was, was du nicht siehst	189
4.1.21	Stille Post	190
4.1.22	Sechs-Wörter-Memoiren	190
4.1.23	Die soziale Frage	191
4.1.24	Die Zeitmaschine	191
4.2	Phase 1 – Einfühlen und Verstehen des Problems	192
4.2.1	Das empathische Gespräch	192
4.2.2	Persona	194
4.2.3	Empathy Map	197
4.2.4	Systemkarte	199
4.2.5	Online-Ethnographie	201
4.3	Phase 2 – Definieren der Fragestellung	202
4.3.1	Insight-Karten	202
4.3.2	Die kreative Matrix	204
4.3.3	Affinitätsdiagramm	206
4.3.4	Ishikawa- oder Fischgräten-Diagramm	207
4.3.5	Gestaltung der Design Challenge	209
4.4	Phase 3 – Ideen generieren	211
4.4.1	Brainstorming allgemein	211
4.4.2	Kopfstand- und Umkehrtechnik	215
4.4.3	Die 5-Warum-Fragen	217
4.4.4	SCAMPER	219
4.4.5	Mindmapping	221
4.4.6	Hills oder wer? Was? Wow!	222
4.4.7	Wort-Assoziations-Technik	223
4.4.8	Methoden zum Ideen auswählen	224
4.4.8.1	Punkteabfrage	225
4.4.8.2	Schwierigkeitsmatrix	225
4.4.8.3	Vier Kategorien	227
4.5	Phase 4 – Experimentieren und Feedback sammeln	227
4.5.1	Scribbeln	227
4.5.2	Speedboat	228

4.5.3	Schlagzeile der Zukunft	230
4.5.4	Wireframes	231
4.5.5	Interaktive Klickmodellierung	232
4.5.6	Feedback-Gespräch	233
4.5.7	Weitere Feedback-Methoden	234
4.5.7.1	One-Minute-Paper	234
4.5.7.2	Rezension	235
4.5.7.3	Blitzlicht	236
4.5.7.4	Design Studio	236
4.5.7.5	Von Rosen, Stacheln und Knospen	237
5	Anhang	239
5.1	Unterschiede der verschiedenen Online-Formate	239
5.2	Checkliste Vorbereitung	240
5.3	Beispiel für Aussendung einer Teilnehmeretikette	241
5.4	Checkliste Troubleshooting	242
5.5	Checkliste Wahl der Tools	243
	Glossar	245
	Index	259

Einleitung

Mein Mann und ich arbeiten seit vielen Jahren mit unterschiedlichsten Teams in unterschiedlichen Settings an unterschiedlichen Fragestellungen. Mit einigen dieser Teams erledigen wir die Projekte ganz pflichtbewusst und erreichen so möglichst schnell die angepeilten Ziele. Es gibt aber auch Teams, mit denen wir gemeinsam an einem Projekt arbeiten, wobei unsere Vorstellungen und Erwartungen von den Ergebnissen weit übertroffen werden. Aber nicht nur das: Wir genießen diese Zusammenarbeit auch sehr. Es macht Spaß mit den Menschen zu arbeiten, die Zeit verfliegt, jeder bringt sich ein und versucht sein oder ihr Bestes zu geben. Es ist, als würde jeder einzelne persönlich davon profitieren.

Es gibt also einen großen Unterschied zwischen einem bloßen Abarbeiten einer Aufgabe und einer guten Zusammenarbeit. Ich bin davon überzeugt, dass Kommunikation die „geheime Zutat“ ist, die den Unterschied macht und dank der Teams innovative, kreative, aber auch neue Wege und Lösungen entwickeln. Dabei ist es letztlich egal, ob diese Arbeit virtuell stattfindet oder nicht.

Eine echte Zusammenarbeit zu erreichen, bei der das Ganze mehr ist als die bloße Summe der einzelnen Teile, ist in jeder Umgebung herausfordernd. Die Menschen müssen dafür ihr Ego zurückstellen, sich einlassen, gegenseitig vertrauen und ihr Fachwissen bereitwillig teilen. Aber an einem virtuellen Arbeitsplatz kann die Zusammenarbeit schwieriger sein, vor allem dann, wenn Teammitglieder an unterschiedlichen Orten auf der ganzen Welt leben und sich womöglich noch niemals gesehen und kennengelernt haben.

Damit diese Zusammenarbeit auch virtuell gelingt, braucht es mutige Menschen, die die Kommunikation zwischen Teams, die aus den verschiedensten Regionen der Welt zur gleichen Zeit am selben Projekt arbeiten wollen, fördern und begleiten.

Die eigentliche Herausforderung für diese Personen liegt darin, dass sie Bedingungen ermöglichen, unter denen wichtige Diskussionen erst möglich gemacht und Dialoge sich entwickeln können. Es braucht Menschen, die andere gut unterstützen, damit diese sich verbunden fühlen, produktiv sind und dadurch zum Erfolg des Unternehmens beitragen.

Dafür stehen mein Mann und ich mit unserem Unternehmen. Wir wollen eine neue Art der Arbeit ins Leben rufen. Wir wollen die Art und Weise ändern, wie Menschen zusammenarbeiten. Wir wollen, dass die Personen voller Freude, Mut und Begeisterung die Dinge anpacken und neugierig andere Wege gehen. Denn zurzeit herrscht in den meisten Unternehmen eher eine Atmosphäre der Angst vor Fehlern, des Versagens und der Unsicherheit. Das trägt nicht dazu bei, dass Unternehmen erfolgreich werden, sondern es führt dazu, dass

noch mehr Fehler, noch mehr Ängste und noch mehr Probleme entstehen. Dies wollen wir ändern.

Wir glauben fest daran, dass wir alle bereits über eine große Auswahl an Werkzeugen und Fähigkeiten verfügen, um das Potenzial in uns selbst und auch in anderen freizusetzen. Wenn sich nun unsere Arbeitsumstände ändern, wie es zum Beispiel durch die Pandemie 2020 der Fall ist, dann müssen wir auch diese Fertigkeiten anpassen.

Mit diesem Buch möchte ich Sie dabei unterstützen, diese Freude und den Mut, den Sie vielleicht selbst schon in einem Workshop oder Meeting spüren konnten, in die Online-Welt zu übertragen. In diesem Buch möchte ich mit Ihnen meine gesammelten Erfahrungen darüber teilen, was virtuelles Arbeiten erfolgreich macht, was ihm im Weg steht und wie Sie das ändern können.

Denn ich bin davon überzeugt, dass sich gerade alles ändert, was wir bis dato über die Art unserer Zusammenarbeit zu wissen glaubten. Es ändert sich, wann wo wer wie zusammenarbeitet. Die Zeit der Online-Arbeit ist nicht die Zukunft, es passiert gerade.

In den letzten Jahren haben sich bereits Millionen von Menschen weltweit daran gewöhnt, virtuell zu arbeiten. In den letzten Monaten haben sich weitere Millionen ihnen angeschlossen – und noch mehr werden ihnen in der kommenden Zeit folgen.

Wir sollten nun das, was wir bereits in der Vergangenheit erfahren haben, als Basis nehmen, um daraus zu lernen. Das bedeutet, dass wir bestehende Rollen, Tools und Techniken, die herrschenden sozialen Bedürfnissen und Arbeitsrhythmen neu definieren und ausbalancieren müssen.

Denn diese Faktoren sind jetzt von entscheidender Bedeutung. Sie sind die Katalysatoren für längerfristige Veränderungen. Ihre Einstellung entscheidet, in welche Richtung die Veränderung geht.

Vergangene Wellen des virtuellen Arbeitens

Ich lade Sie ein, einen kurzen Blick in die Vergangenheit zu wagen, um die Entwicklung der Arbeit in der virtuellen Welt besser zu verstehen.

Es gab verschiedene Wellen, die uns zu diesem Punkt, an dem wir jetzt stehen, gebracht haben. Jede dieser Wellen hatte seine eigenen Höhen und Tiefen. Jede hat sich mit den jeweils vorhandenen Techniken, der Art der Zusammenarbeit und den speziellen Bedürfnissen der Menschen auseinandergesetzt und entsprechend darauf reagiert. Virtuelles Arbeiten ist also nichts Neues.

Die erste Welle fand bereits in den Anfängen der 1980er-Jahren statt. Getrieben wurde diese Entwicklung durch die neuen, technologischen Errungenschaften, die Arbeiten auch von anderen Orten aus möglich gemacht hat. Zu dieser Zeit formierte sich eine neue Form von Arbeitern, die getrieben wurden von einem starken Bedürfnis nach Autonomie und Flexibilität. Diese Personen waren die Pioniere des virtuellen Arbeitens. Die Zeit der Freelancer war gekommen. Sie begannen von überall aus zu arbeiten und Unternehmen als selbstständige Personen zu begleiten.

In der zweiten Welle, die dann in den frühen 2000er-Jahren stattfand, führten neue Unternehmen das Mantra „jederzeit und überall“ ein. Auf der gesamten Welt ermöglichten es diese Unternehmen ihren Mitarbeitern, von Zuhause aus zu arbeiten. Es war ein neues

Vorgehen und die Menschen waren zunächst wie bei jeder Veränderung skeptisch. Zwar konnten die Mitarbeiter außerhalb des physischen Unternehmens arbeiten, aber das hatte seinen Preis: Im Gegenzug erwarteten die Manager von ihnen, dass sie dafür auch zu jeder Tageszeit verfügbar waren. Irgendwie hatte man doch Sorge, dass die Leistung der Mitarbeiter nicht mehr kontrolliert werden könnte und die Menschen diese Freiheit ausnutzen würden. Aber nicht nur das: Wie würden die Menschen mit der zunehmenden Isolation zurechtkommen? Wenn jeder mehr selbstständig von Zuhause aus arbeitet, wie sieht es dann mit der Fähigkeit zur Zusammenarbeit und Innovation aus?

Diese Ängste läuteten wieder eine neue Welle ein: Besorgt über die Nachteile, aber auch aus dem Wunsch, nicht mehr isoliert von anderen Menschen zu arbeiten, fanden sich die Menschen in sogenannten Coworking Spaces zusammen. An diesen besonderen Orten teilen sich die Menschen die Infrastruktur – ohne in irgendeiner Form voneinander abhängig zu sein. Dadurch fanden sie die gewünschte Nähe zu Menschen, konnten aber trotzdem die Freiheit und Flexibilität des virtuellen Arbeitens leben. Gleichzeitig entwickelten sich neue Tools und Technologien, die einerseits diese Infrastruktur unterstützten und andererseits neue Möglichkeiten eröffneten.

In der nun aktuellen Welle werden diese fortschrittlichen Technologien und Plattformen für die Zusammenarbeit erstmals wirklich eingesetzt und angepasst. Entwicklung passiert gerade und es entsteht so ein neues Verständnis für die Bedeutung des eigenen, emotionalen Wohlbefindens. Die Herausforderungen, vor denen wir jetzt stehen, sind beispiellos.

In den letzten Monaten wurde uns durch eine Pandemie die Möglichkeit entzogen, in einem gemeinsamen physischen Raum – egal ob ein Büro oder ein Coworking Space – zusammenzuarbeiten. Hinzu kommt, dass wirklich jeder betroffen ist. Nie waren unsere Fähigkeiten zum Einfallsreichtum, aber auch zur Anpassung, so sehr gefragt wie heute. Und trotzdem sind die Herausforderungen, mit denen wir uns befassen und auf die wir reagieren müssen, nicht neu. Zwar betrifft es so viele Menschen wie noch nie zuvor, aber wir befinden uns trotzdem nicht auf völlig unbekanntem Terrain.

Damit virtuelles Arbeiten gut funktioniert und wir online genauso effizient wie auch offline zusammenarbeiten, braucht es Wege, die diese neue Form der Arbeit vor allem menschlich macht. Kommunikationssysteme, die mit Videos arbeiten, sind ebenso wichtig wie die Einführung von „Rauherzonen“¹, informellen Zusammenkünften und virtuellen Kaffeepausen. Grenzen und Verpflichtungen müssen neu definiert und ausgehandelt werden. Aufgaben und Prozesse müssen geklärt werden und die Ergebnisse sollten nicht nur sichtbar, sondern auch messbar sein. In Zeiten, in denen Mitarbeiter und Kollegen außer Sichtweite sind, ist es wichtig, sich auf die gemeinsamen Werte zu besinnen. Vertrauen ist dazu der Schlüssel.

Es gibt keinen Weg zurück in die alte Arbeitswelt. Besprechungen vor Ort, die für viele vor allem Zeit fürs Pendeln und wenig Zeit für die Familie zur Folge hatten, werden teilweise wegfallen. Fixe Arbeitszeiten, die uns an unsere Schreibtische fesseln, werden neu verhandelt werden können.

Es ist allerdings sehr schwer, Gewohnheiten, die so tief verwurzelt sind, zu ändern. Wir müssen die Möglichkeiten, die sich uns gerade präsentieren, nutzen und unsere Arbeitsweise überdenken. Das bedeutet, dass es Zeit ist, die Chancen zu nutzen und sich nicht von den Herausforderungen abschrecken zu lassen.

¹ Rauherzone ist ein typischer Ausdruck in Österreich. Dort ist Herumgemotze ausdrücklich erlaubt.

Die Autorin

Ingrid Gerstbach lebt und arbeitet mit ihrem Mann als Unternehmensberaterin in Klosterneuburg bei Wien. Sie hat Betriebswirtschaft, Wirtschaftspsychologie und Erwachsenenbildung studiert, berät internationale Unternehmen, schreibt Bücher und Kolumnen, hält in ganz Europa Vorträge und unterstützt Universitäten als Innovationsexpertin. Ihre Herzenthemen: Wie Unternehmen ungenutzte Potenziale in „Soft Skills“ wie Mut, Offenheit und Zuversicht freilegen, schlummernde Kreativität in ihren Mitarbeitern wecken, deren Individualität stärken und dadurch wirtschaftlichen Erfolg erreichen.

Ingrid Gerstbach gilt darüber hinaus als die deutschsprachige Koryphäe der aus den USA stammenden Innovationsmethode Design Thinking.

- Kontakt: office@gerstbach.at

- Im World Wide Web:

<https://www.ingridgerstbach.com> und <https://gerstbach.at>

- Trainingsvideos passend zu den Inhalten dieses Buchs gibt es hier:

<https://academy.gerstbach.at>

Index

A

Ablenkung 32
Absorption 58
Abstand 56, 64
A-B-Test 245
Affinitätsdiagramm 206
Agenda 33, 43f., 145, 149
Aktivitäten 148
Akustik 57
Alle an Bord? 179
Analog-Digital-Wandler 62, 70
Anforderungsliste 115
Ansteckmikrofon 72
Asynchron 103, 143, 245
Atmosphäre 125
Audioqualität 51
Aufgaben- und Projektmanagement 106
Aufmerksamkeit 145
Aufzeichnung 96
Aufzeigen 91
Authentizität 128, 160

B

Bandbreite 82
Bedienungsfreundlichkeit 92
Bedürfnis 23, 113, 132, 245
Bedürfnispyramide nach Maslow 245
Begeisterung 127
Beobachtung 246
Berührung 180
Big Five 36, 38f., 246
Bildausschnitt 78
Bildschirmfreigabe 89, 96

Blinder Fleck 21, 38
Blitzlicht 236
Bluetooth 72
Brainstorming 211 f., 246
Breakout-Gruppen 91
Breakout-Räume 84, 96

C

Change 247
Change-Management 247
Chat 90, 96, 136
Checkliste 240
Commitment 127
Co-Moderation 4, 84, 247
Co-Moderator 136
Coworking-Space XIII, 247
Customer Journey Map 247

D

Definieren 202
Denkfehler 10
Design Challenge 209, 248
Design Studio 236
Design Thinking 22, 43, 90, 110, 127, 177, 248
Design-Thinking-Prozess 248
Directly Responsible Individual 167
Distanz-Tendenz 10
Divergentes Denken 248
Dokumentations-Tool 86
Dokumenten-Erstellung 105
Dokumenten-Management 104

Dynamik 136
Dynamisches Mikrofon 53

E

Echo 59
Einfühlen 192, 249
Einladung 149
Ein Wort 181
Einzigartig 188
Elektretmikrofon 54, 66
Emoji 176
Emoji-Check-In 181
Emoji-Scharade 182
Emotionale Stabilität 36 f.
Empathie 40 f., 43, 170, 249
Empathie-Workshop 23, 249
Empathisches Gespräch 192, 249
Empathy Map 197, 249
Energizer 169, 178
Engagement 3, 26
Entscheidung 132, 152
Entscheidungsfindungsprozess 20
Entscheidungsfindungswshops 24
Erfolg 144
Erwartung 41, 121
Es war einmal ... 188
Ethnographie 249
Etikette 152, 241
Experiment 249
Experimentieren 151, 227
Extraversion 36 f., 246
Extrovertiert 155

F

Facilitator 250
Feature 141
Feedback 21, 176
Feedbackgespräch 233
Firmen-Quiz 189
Fischgräten-Diagramm 207
Flitterwochenperiode 13
Follow-up 164
Full HD 80
Funkmikrofon 73

G

Geduld 130
Geschlossene Fragen 250
Gewissenhaftigkeit 36, 38, 246
Gewohnheit XIII
Glaubwürdigkeit 13
Goldener Schnitt 78
Grundregeln 152, 175
Gruppe 133, 136
Gruppendenken 48, 250
Gruppendynamik 3, 161
Gruppengröße 27

H

Hall 58
HDMI 79
Headset 52, 64 f.
Heterogenität 250
High-Fidelity-Prototyp 111 *siehe* Prototyp
Hills 222
Hintergrund 89
Hör-Sprech-Kombination 64, 67
Host 97
How-Might-We-Frage 250
Hybride Teams 34, 251

I

Icebreaker 13, 49, 150, 160, 169, 178, 251
Ideen auswählen 224
Ideen generieren 211
Ideengenerierungs-Workshop 23
Informationsaustausch 19
Informationsüberflutung 20
Inklusivität 5
Innovation 5, 8, 251
Insight-Karten 202
Insights 202, 251
Interaktion 4, 132, 175
Interaktive Klickmodellierung 232
Internes Mikrofon 72
Internetverbindung 80
Interview 251
Introvertiert 155
Isolation 30
Iteration 251

J

Jour-Fixe 137, 252

K

Kamera-Phobie 15
 Keulencharakteristik 55, 60, 65, 71
 Kleingruppenarbeit 4
 Klinkenstecker 62, 66, 68f.
 Know-how 139
 Kollaborations-Features 90
 Kollaborations-Tool 86
 Kollegen zeichnen 183, 185
 Kommunikation 174
 Kommunikations-Features 101
 Kommunikationskanal 155
 Kondensatormikrofon 54, 60, 67
 Kontext 15, 252
 Konvergentes Denken 252
 Konzeptions-Workshops 23
 Kopfhöreranschluss 71
 Kopfstand- und Umkehrtechnik 215
 Körpersprache 37
 Korrelation 12
 Kreative Ausrede 16
 Kritik-Workshop 24
 Kugelcharakteristik 55, 66
 Kulturen 174
 Kunde 252

L

Latenz 73, 80, 82
 Lautsprecher 59f., 73
 Licht 76
 Lichtquelle 76
 Low-Fidelity-Prototyp 110 *siehe* Prototyp
 Low-Hanging-Fruits 252
 Lügenbaron 185

M

Medium-Fidelity-Prototyp 111
siehe Prototyp
 Meeting 253
 Mehrabian 15
 Meme-Tournament 186

Microsoft Teams 107
 Mikrofon 53
 Mikrofon-Arm 64
 Mikrofonkapsel 64
 Mikrofonwandler 53
 Millennials 2, 253
 Mind Mapping 221
 Mission 146
 Moderations-Features 91, 102
 Moderations-Methoden 177ff.
 Moderator 18, 47, 122, 126, 137, 145, 153,
 253
 Monitoring 71
 Monostecker 63
 Multitasking 42, 45, 156, 165
 Musik 92

N

Nachhallzeit 57, 60
 Nachrichtenaustausch 103
 Nahbesprechungs-Effekt 65
 native App 92, 253
 Neurozentrismus 246
 Neutralität 139
 Nierencharakteristik 55, 60f., 65, 67
 nonverbale Kommunikation 15
 Notebook 66

O

Offenheit 246
 Offenheit für Erfahrungen 36, 38
 One-Minute-Paper 234
 Online-Ethnographie 201
 Online experimentieren 110
 Online-Meetings 18
 Online-Whiteboard 84, 86, 90, 99
 Online-Workshops 3, 18

P

Papier-Prototyp *siehe* Prototyp
 Parkplatz 164
 Persona 194, 254
 Planung 132, 140
 Plattform 142
 Plosivlaut 64

Point of View (PoV) 254
 Präsentation 26
 Priorisierung 254
 Problemlösung 19
 Produktivität 12, 36
 Projekt-Kick-off 21
 Protokollist 136
 Prototyp 110, 254
 Prototyping- und Feedback-Tools
 109
 Psychologische Sicherheit 254
 Puls-Check 125, 128
 Punkteabfrage 225

R

Raumhall 65
 Reichweite 27
 Reisekosten 5
 Reiseleiter 186
 Remote 255
 Remote-Arbeit 1
 Respekt 153, 164
 Rezension 235
 Richtcharakteristik 55, 60
 Richtmikrofon 65, 71
 Rolle 33, 35, 136, 157, 162
 Rückkopplung 59, 67, 71

S

SCAMPER 219
 Schalldruckpegel 56
 Schallquelle 56, 64
 Schallreflexion 58
 Schwierigkeitsmatrix 225
 Scribbeln 227
 Scrum 20, 255
 Sechs-Wörter-Memoiren 190
 Sensor 75
 Sicherheitsanforderung 115
 Sinne 50
 Smalltalk 158
 Softbox 78
 Software 83
 Speedboat 228
 Spiel 169
 Sprint 255

Stack 85, 255
 Stakeholder 255
 Stand-up-Meeting 20, 137, 256
 Statusaktualisierung 20
 Stereostecker 63
 Stille Post 190
 Stopp-Wort 156
 Storyboard 256
 Storytelling 34
 Stress 6
 Stummschalten 91
 Stummschalte-Taste 25, 69, 154
 Synchron 103, 173, 256
 Systemkarte 199

T

Tastaturkürzel 92
 Team 4, 133
 Technik 4
 Technische Probleme 3
 Think-Aloud-Technik 256
 Timeboxing 123, 126, 256
 Timer 91, 136
 Tischmikrofon 64, 70
 Tools 4, 140
 Transformation 8
 TRRS 62f., 66, 68
 TRS 62f.
 TS 63

U

Umfrage 143
 Umgebungsgeräusche 57
 Usability-Test 112
 USB-Audio-Interface 62, 67
 USB-C 68, 79
 USB-Stecker 62

V

Verantwortungsdiffusion 163
 Verhalten 14, 164
 Verhaltenskodex 121
 Verlustangst 11
 Verstehen 192
 Verträglichkeit 36, 38, 246

Vertrauen 11, 30, 42, 47, 124, 173
Vertrauenswürdigkeit 13
Video-Features 89
Videokonferenz-Tool 86f.
Vorbereitungsaufgabe 149
Voting 226

W

Wandler 53
Warterraum 88, 94
Webcam 75, 79
Webinar 26, 257
Wireframes 231, 257

Workshop 257
Wort-Assoziations-Technik 223
Wrap-up 257

X

XLR-Stecker 61

Z

Zeitplan 130
Ziel 162
Zusammenarbeit 34
Zuverlässigkeit 13