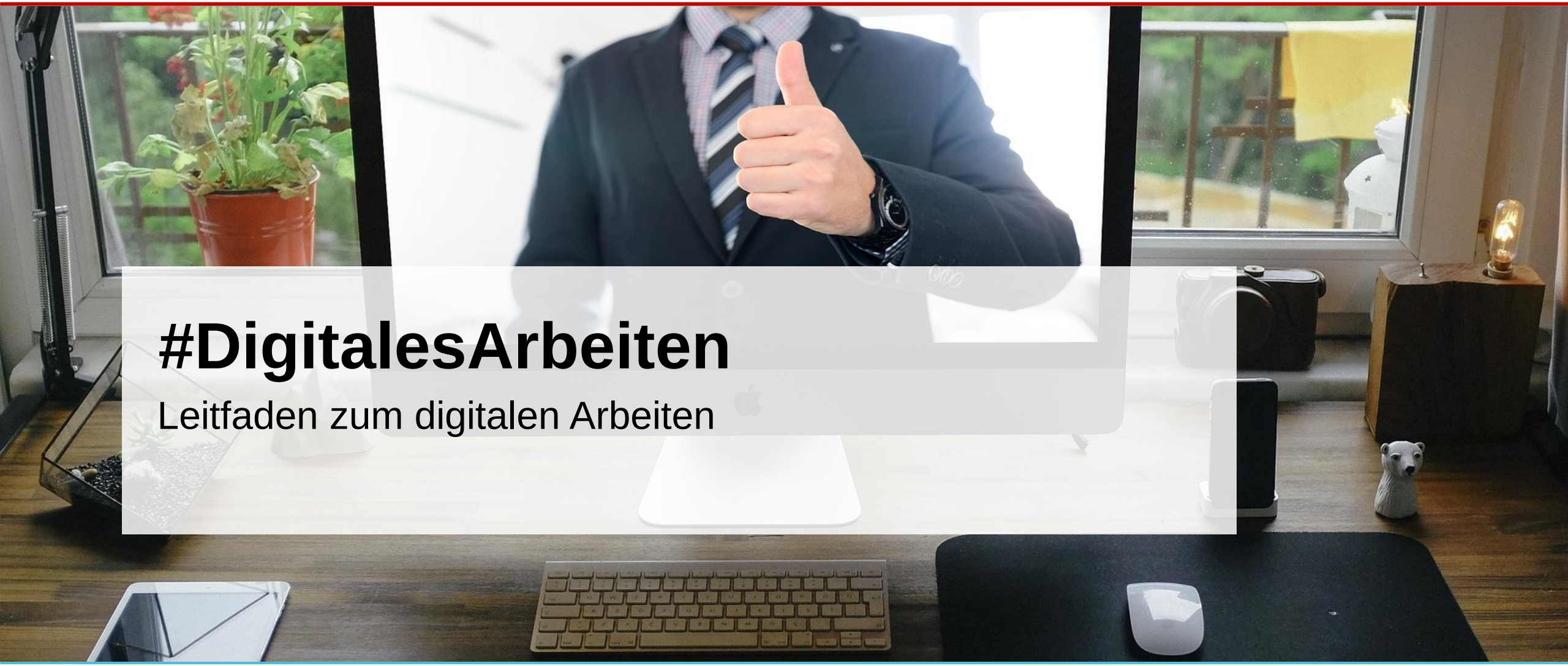
Mittelstand 4.0
Kompetenzzentrum
Kommunikation

Mittelstand-
Digital

Gefördert durch:
Bundesministerium
für Wirtschaft
und Energie
aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



#DigitalesArbeiten

Leitfaden zum digitalen Arbeiten

Digitales Arbeiten gestalten

Das Arbeiten im Homeoffice gehört durch die Covid 19-Beschränkungen für viele zum beruflichen Alltag und ist durch die rasanten Umstellungen für viele Menschen eine große Herausforderung geworden. Die Routine im Job soll weiter laufen, aber wie? Welchen Regeln unterliegt die Arbeit zu Hause und wie kann ich mich orientieren?

Digitales Arbeiten gestalten

Im vorliegenden Dokument geben wir Ihnen praktische Vorschläge zu den Themen Einrichtung, Selbstdarstellung, Kommunikation & Mitarbeiterführung und schließlich auch zur Selbstführung in der virtuellen Zusammenarbeit.

Digitales Arbeiten gestalten

Dieser Leitfaden ist entstanden aus der Sprechstunden-Reihe #DigitaleFührung, einem Format des Kompetenzzentrums Kommunikation, durchgeführt von den Trainerinnen Franziska Gerlow von Gerlow+Kühl und Kristina Bodrožić-Brnić von WorldTribe. Der Leitfaden enthält Erfahrungsinhalte aus der Zusammenarbeit mit Führungskräften, richtet sich aber auch an Mitarbeiter/-innen.

Inhalte

Einführung

Teil 1: Arbeitsplatz

Teil 2: Kommunikation

Teil 3: Selbstführung

TEIL 1

ARBEITSPLATZ

DER TISCH

- Wenn möglich, richten Sie sich zu Hause einen festen Arbeitsplatz ein. Selbst bei wenig Platz könnte ein schmaler, höhenverstellbarer Tisch gute Dienste leisten.
- Ihr Arbeitsplatz sollte sich an einem hellen Ort befinden. Natürliches Licht wirkt sich positiv auf Ihre Stimmung aus und lässt Sie in virtuellen Meetings gut wirken.
- Halten Sie Ihren Arbeitsplatz gut organisiert und sauber, sodass Sie auch Freude haben, wenn ihr Schreibtisch in einem privat genutzten Zimmer steht.

DAS LICHT

- Es sollte hell am Arbeitsplatz sein, also gerne in der Nähe eines Fensters arbeiten.
- Falls Sie das Fensterlicht im Rücken haben, werden Sie in Videokonferenzen nicht gut zu erkennen sein. Um dem entgegenzuwirken, stellen Sie sich eine Schreibtischlampe oder einen kleinen Aufheller hin, der ihr Gesicht leicht anstrahlt.
- Tipp: In den kalten Monaten kann man eine Tageslichtlampe nutzen. Diese hält auch Ihr Energielevel aufrecht.

DIE TECHNIK I

- Falls Ihr Internet oft ausfällt, überlegen Sie sich, ob eine Verbesserung in ihrer Macht steht: Gibt es beispielsweise Glasfaseranbieter in Ihrer Region oder ist der 5G Empfang besser als das eigentliche Netz? Reicht die Verbindung durch ein Lan-Kabel mit Ihrem Router ggf. schon aus? Es gibt zudem auch Verstärker für das WLAN-Netzwerk, die sich in den betreffenden Zimmern installieren lassen.
- Bei einer Videokonferenz kann es manchmal zu Störungen kommen. Das ist ganz normal. Die Anbieter haben in Kürze ihre Plattformen einem Millionenpublikum zugänglich machen müssen. Testen Sie aber dennoch vorher, ob Sie mindestens 10 Mbits pro Sekunde haben. Gut wären 40 Mbits oder mehr.
- Ihre Internet-Verbindung können Sie im Vorfeld testen, z.B. über "Online Speed Test".

DIE TECHNIK II

- Um Rückkopplungen zu vermeiden, nutzen Sie in Videokonferenzen Kopfhörer oder Headsets.
- Schalten Sie Ihr Mikrofon in der Videokonferenz aus, wenn Sie nicht sprechen.
- Manchmal muss man bei Videokonferenzen geduldig sein, denn es kann zu zeitlichen Verzögerungen von ein paar Sekunden kommen. Lassen Sie also Ihre Gesprächspartner ausreden und machen Sie, wenn nötig, selbst eine kleine Pause nach dem Sprechen.

DIE KAMERA

- Unsere Erfahrung in diversen Arbeitsbereichen zeigt, dass für eine gelungene Kommunikation die Kameras bei einer Videokonferenz durchgängig eingeschaltet sein sollten. So ermöglichen Sie Ihrem Team einen besseren Zugang zu Ihnen und den Inhalten, die Sie darstellen. Sie legen die Grundlage für Vertrauen.
- Ermutigen Sie auch schüchternere Mitarbeitende dazu, die Kamera einzuschalten. Erinnern Sie sie daran, dass es im Bürokontext auch persönliche Kontakte gab und diese für eine gelungene Kommunikation wichtig sind.

DIE KLEIDUNG

- Wir fühlen uns wohler, wenn wir uns für den beruflichen Alltag entsprechend kleiden. Das kann eine Uniform, ein Anzug oder Ähnliches sein.
- "Dress for success", das Motto zum Ankleiden für den Erfolg, hört nicht beim Betreten des virtuellen Raumes auf. Sie werden selbst sehen, dass Sie sich in Ihrer Rolle wohler fühlen, wenn Sie auch im Homeoffice entsprechend gekleidet sind.
- Vermeiden Sie allerdings bedruckte Kleidung und enge Muster, diese wirken in Videokonferenzen ablenkend, da sie auf dem kleinen Bildausschnitt sehr präsent sind.

ZEITLICHE STRUKTUR

- Geben Sie dem Homeoffice feste Zeiten. Bestimmen Sie, wann Sie anfangen, wann Sie Pausen setzen und wann Sie aufhören.
- Vermeiden Sie Kontakt zu Mitarbeitenden außerhalb der Arbeitszeiten, da Sie dadurch signalisieren, dass Sie selbst keine Trennung zwischen Job und Privatleben finden. Falls Sie in einer Führungsposition sind, könnten Mitarbeiter/-innen Ihr Verhalten kopieren, da sie annehmen, dass auch sie immer präsent sein müssen.

TEIL 2

KOMMUNIKATION

SYNCHRONE KOMMUNIKATION

- Die synchrone (gleichzeitige) Kommunikation ist der beste digitale Ersatz für "echte" zwischenmenschliche Kommunikation - daher auch die intensivste.
- Unmittelbares Feedback sorgt für Nähe und Verbundenheit, insbesondere wenn neben dem Audio- auch der Videokanal aktiv ist.
- Erst das Einschalten der Kamera ermöglicht visuelles Feedback, an das wir gewöhnt sind. Sorgen Sie also dafür, dass die Kameras aller Teilnehmenden eingeschaltet sind.

ANWENDUNGEN FÜR VIDEOKONFERENZEN (1/2)

- Inzwischen gibt es eine Vielzahl an Möglichkeiten, um Videokonferenzen durchzuführen. Hier stellen wir Ihnen 4 gängige Beispiele mit ihren jeweiligen Vorteilen vor:

ZOOM	MS TEAMS	GOOGLE MEET	SICHERE VIDEOKONFERENZ
1 on 1-Meetings zeitlich unbegrenzt. Whiteboard, Rooms, Chat und Screensharing sowie Screenbeschriftung.	Kostenlos für Videokommunikation. Integration anderer MS Produkte möglich und gut für Teams, die eine Komplettlösung suchen.	Einfache Grundfunktionen, Integration mit Google Kalender, geeignet für einfachen Austausch.	DSGVO-konform, Grundfunktionen nutzbar, kostenlos.

ANWENDUNGEN FÜR VIDEOKONFERENZEN (2/2)

- **Weitere beliebte Tools für Videokonferenzen sind:**

  - Zoom
  - Teams
  - clickmeeting
  - BigBlueButton
  - GoToMeeting
  - Cisco Webex
  - u.v.m.

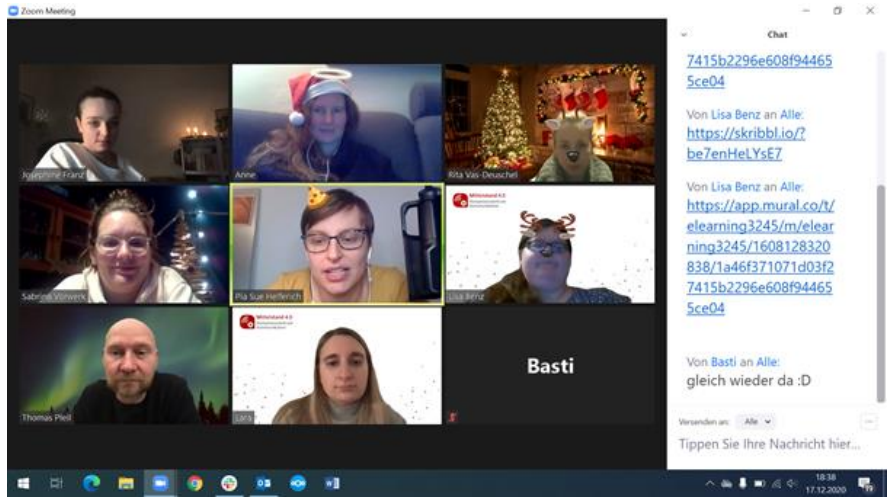


Bild: Screenshot eines Zoom-Meetings

ASYNCHRONE KOMMUNIKATION

- Asynchrone, also versetzte Kommunikation (z.B. per Mail) schafft die Möglichkeit, Informationen aufzugreifen, sie zu verarbeiten und die bestmögliche Antwort zu finden, ohne sofort reagieren zu müssen.
- Regelungen für Lese- und Antwortzeiten schaffen Verlässlichkeit.
- Klare Verfügbarkeits- und Abwesenheitsregelungen ermöglichen sowohl Austausch als auch konzentriertes Arbeiten.
- Asynchrone Kommunikation kann zu mehr Produktivität führen, sollte damit aber auch Raum für synchrone Kommunikation schaffen.

ANWENDUNGEN TEAM-KOMMUNIKATION

- Auch für die asynchrone Kommunikation gibt es eine Vielzahl an Möglichkeiten. Hier stellen wir Ihnen 4 gängige Beispiele mit ihren jeweiligen Vorteilen vor:

SLACK

Besonders gut für feste Teams geeignet, die ständig miteinander im Austausch sein müssen. Die Plattform hat kreative Zusatzfunktionen.

MURAL / MIRO

Digitale WhiteBoards zum gemeinsamen Brainstormen zu Ideen oder auch für Team-Building-Maßnahmen.

ROCKET CHAT

Diverse Austauschmöglichkeiten für feste Teams. Kann Teamkultur fördern.

PROOFHUB

Besonders gut auch zur Aufgabenverwaltung und Nachverfolgung. Schnelle Chat-Reaktionen von Teammitgliedern zu Themen möglich.

- Weitere beliebte Tools für die Kommunikation sind:
  - Microsoft Teams
  - Mattermost
  - Rocket Chat (open source)

DATEIABLAGE UND DOKUMENTERSTELLUNG

- Zu effizientem digitalen Arbeiten gehört eine nachvollziehbare und anschlussfähige Organisation der Datei- und Dokumentenstruktur. Dokumente sollten leicht zu erstellen, möglichst gemeinsam zu bearbeiten und einfach zu teilen sein.
- Cloud-basierte Dienste ermöglichen die Synchronisierung über mehrere Geräte/Standorte hinweg, vermeiden Doppelstrukturen und sichern gleichzeitig gegen Datenverlust ab.
- Beliebte Tools sind hierfür z.B. Google Drive, Google Docs, Micosoft Onedrive/Office, Nextcloud (Open Source) und ClickUp

KAFFEEZEIT

- Während man im Büro viele kleinere informelle Begegnungen hat, ist es im virtuellen Raum oft nicht so einfach, den kleinen Smalltalk über einer Tasse Kaffee aufrecht zu erhalten. Trotzdem lohnt es sich, denn Raum für informellen Kontakt schafft eine Verbindung auf der persönlicheren Ebene, Vertrauen und ein gutes Arbeitsklima.
- Richten Sie deshalb gelegentliche Termine zum informellen Austausch für sich und Ihr Team ein.
- Starten Sie Meetings mit mehreren Personen bewusst 10 Minuten früher und beginnen Sie diese mit informellem Smalltalk zu Wetter, Leben oder der Situation im Homeoffice.

SICH MITTEILEN

- Teilen Sie sich mit. Lassen Sie andere nicht nur wissen, woran Sie gerade arbeiten, und wie es darum steht, sondern auch wie Sie mit dem Homeoffice in der aktuellen Phase umgehen.
- Motivieren Sie dann auch andere Teammitglieder darüber zu sprechen wie sie sich im Homeoffice fühlen und was sie sich für die Kommunikationsverbesserung wünschen.

VIRTUELLES TEAMBUILDING

- Auch virtuelles Teambuilding ist möglich. Führen Sie alle 6-8 Wochen ein Team-Building durch. Bestimmen Sie eine geeignete Person zur Leitung und Moderation.
- Inspiration zu Möglichkeiten des virtuellen Team-Buildings finden Sie einfach und schnell über Suchmaschinen.

VORSICHT

- Digitale Tools können auch ganz schön ablenken. Wenn Sie sich konzentrieren müssen, schalten Sie sich in der App Ihrer Wahl auf "abwesend / beschäftigt" oder schalten Sie sie gänzlich aus.
- Stellen Sie ggf. Leitlinien zum gewünschten innerbetrieblichen Umgang mit solchen Kommunikationsanwendungen auf, z.B. zur Nutzung während der Kernarbeitszeiten.

TEIL 3

SELBSTFÜHRUNG

PAUSEN

- Nehmen Sie sich ausreichend Zeit für Pausen und Mahlzeiten.
- Wie auch im "vorvirtuellen" Berufsalltag ist es wichtig, Zeit zwischen den Terminen zu lassen, um eventuell etwas zu notieren, erste Schritte in die Wege zu leiten oder einfach nur das Gehörte aufzunehmen.
- Bewegen Sie sich wenn möglich ab und an. Haben Sie kein schlechtes Gewissen, wenn Sie zwischendurch auch mal die Wäsche aufhängen. Kurze und produktive Routineaufgaben wirken sich sehr positiv aus.

FRISCHE LUFT

- Sich immer nur zwischen Haus, Büro und Supermarkt zu bewegen, war auch schon vor den Covid-19 Maßnahmen nicht sehr inspirierend. Deshalb tun Sie sich den Gefallen und gehen Sie ein Mal am Tag spazieren.
- Untersuchungen beweisen, dass das Gehen in der Natur stressreduzierend wirkt und sogar die Kreativität beim Finden von Lösungen ankurbelt.

MEDIENNUTZUNG

- Bestimmen Sie, welche Endgeräte im privaten Bereich und welche für die Arbeit genutzt werden. Darf das Tablet auch einfach nur der Freizeit dienen?
- Machen Sie dasselbe mit Apps. Welche Kommunikations-App soll ausschließlich für Familie und Freunde da sein?
- Hören Sie rechtzeitig auf zu arbeiten und schalten Sie die Geräte stumm. Zu spätes Arbeiten, vor allem an Endgeräten, macht Sie wach und ihr natürlicher Schlafrhythmus könnte beeinträchtigt werden.

ERNÄHRUNG

- Viele von uns vergessen, dass wir im Homeoffice auch Vorteile haben und klar nutzen dürfen, zum Beispiel das Zubereiten von frischen Mahlzeiten.
- Nehmen Sie sich auch dafür in den Pausen Zeit. Eine Mahlzeit selbst zuzubereiten kann sehr meditativ und aktivierend sein. Wenn es dann auch noch schmeckt und gesund ist, haben Sie schon ein Erfolgserlebnis mehr am Tag.

FAZIT

- Für viele Menschen ist das derzeitige, oft erzwungene, Arbeiten im Homeoffice nicht einfach.
- Bedienen Sie sich im Homeoffice gerne der Vorteile, die es bietet, denn eine positive Grundhaltung und ein positiver Umgang mit sich selbst wirkt sich auf Ihre Arbeitsleistung und auf das Arbeitsklima in Ihrem Team aus. Seien Sie Vorbild für Ihre Mitarbeitenden und stecken Sie diese mit Ihrer Positivität an.

Ansprechpartner/-in

Nele Karsten

Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Kommunikation

Tel.: +49 (0) 331 / 730404 - 304

E-Mail: nele.karsten@businessschool-berlin.de

Webseite: www.kompetenzzentrum-kommunikation.de

Herausgeber

BSP Business School Berlin

Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Kommunikation

August-Bebel-Straße 26-53

14482 Potsdam

Webseite: www.kompetenzzentrum-kommunikation.de

Redaktion

Kristina Bodrožić-Brnić (WorldTribe), Franziska Gerlow (Gerlow & Kühl), Karoline Karl

Was ist Mittelstand-Digital?

Mittelstand-Digital informiert kleine und mittlere Unternehmen über die Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung. Die geförderten Kompetenzzentren helfen mit Expertenwissen, Demonstrationszentren, Best-Practice-Beispielen sowie Netzwerken, die dem Erfahrungsaustausch dienen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie ermöglicht die kostenfreie Nutzung aller Angebote von Mittelstand-Digital. Weitere Informationen finden Sie unter www.mittelstand-digital.de