

# Soft Skills in Digitalen Umgebungen

Willkommen bei **Soft Skills in Digitalen Umgebungen** (ReSkill45+). Dieser Kurs hilft erwachsenen Lernenden ab 45 Jahren, Selbstvertrauen in der Online-Kommunikation und Zusammenarbeit im sich entwickelnden Arbeitsumfeld von heute aufzubauen.

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.





# Was Sie lernen werden

## Kommunikationsfähigkeiten

Meistern Sie das Sprechen, Schreiben und Präsentieren in virtuellen Umgebungen mit Klarheit und Selbstvertrauen.

## Empathie & Zuhören

Üben Sie aktives Zuhören und Feedback-Techniken, die Vertrauen online aufbauen.

## Anpassungsfähigkeit

Entwickeln Sie Zeitmanagement-Strategien und Flexibilität für den Erfolg in der Remote-Arbeit.

## Konfliktlösung

Lernen Sie Etikette und Techniken zur professionellen Beilegung von Meinungsverschiedenheiten.

Wenden Sie in diesem Kurs Best Practices auf Plattformen wie Zoom, Slack, Microsoft Teams und Google Meet an.

# Warum Soft Skills in der Remote-Arbeit wichtig sind



Arbeitgeber legen großen Wert auf Soft Skills in der Remote-Arbeit. Tatsächlich werden **"Soft Skills für Remote-Mitarbeiter in der virtuellen Gemeinschaft hoch geschätzt."** Kommunikation, Empathie und Zusammenarbeit ergänzen technisches Know-how auf wunderbare Weise.

Ohne diese wesentlichen Fähigkeiten fehlt Ihnen oft **"ein wichtiges Werkzeug"** für den beruflichen Erfolg. Wie die Forschung zeigt, macht eine maßgeschneiderte Kommunikation Ihre Ideen klar und Entscheidungen für alle Beteiligten einfacher.

Diese zwischenmenschlichen Fähigkeiten unterscheiden gute Remote-Mitarbeiter von außergewöhnlichen und schaffen Möglichkeiten für beruflichen Aufstieg und Arbeitszufriedenheit.



# Herausforderungen der digitalen Kommunikation

## Begrenzte nonverbale Hinweise

Tonfall und Körpersprache werden oft nicht über den Bildschirm übertragen, was zu Missverständnissen führen kann. Mimik und Gesten, die normalerweise die Bedeutung klären, werden reduziert oder fehlen ganz.

## Verzögertes Feedback

Im Chat oder per E-Mail erfolgen Antworten nicht sofort, sodass sich Annahmen bilden können. Klare Erwartungen helfen, Verzögerungen zu minimieren und den Projektfortschritt aufrechtzuerhalten.

## Technische Probleme

Video- und Sprachverzögerungen, eingefrorene Bildschirme und Störungen können den Fluss unterbrechen. Geduld und Notfallpläne helfen allen, trotz technischer Herausforderungen in Verbindung zu bleiben.

## Isolation & Missverständnisse

Es ist leicht, sich von Kollegen abgekoppelt zu fühlen. Kleine Gesten wie Emojis und regelmäßige Check-ins können die Lücke schließen und den Teamzusammenhalt stärken.



# Effektive Kommunikation in virtuellen Umgebungen

01

---

## Klar und prägnant sein

Verwenden Sie einfache Sprache und kurze Sätze. Passen Sie Ihren Stil immer an Ihr Publikum an. Stichpunkte oder visuelle Elemente können komplexe Informationen verdaulicher machen.

02

---

## Verständnis bestätigen

Stellen Sie offene Fragen oder lassen Sie Zuhörer wichtige Punkte zusammenfassen. Fassen Sie in Chats wichtige Ideen zusammen, um sicherzustellen, dass alle auf einer Linie sind.

03

---

## Visuelle Hilfsmittel verwenden

Teilen Sie Ihren Bildschirm oder Ihre Folien, um komplexe Ideen zu veranschaulichen. Visuelle Hilfsmittel wie Diagramme und Infografiken unterstützen das Verständnis und die Erinnerung.

04

---

## Nachfassen

Senden Sie nach Besprechungen eine zusammenfassende E-Mail oder Nachricht, um Entscheidungen und nächste Schritte zu festigen. Dokumentation beugt späteren Missverständnissen vor.





# Digitale Körpersprache & Ton

## Visuelle Präsenz

**Kamera an:** Die Kamera einzuschalten, wenn möglich, zeigt Engagement. Sie fügt visuelle Hinweise wie Nicken und Augenkontakt hinzu, die anderen helfen, sich verbunden zu fühlen.

**Haltung und Gestik:** Sitzen Sie aufrecht, lächeln Sie und nicken Sie angemessen. Diese "digitale Körpersprache" signalisiert, dass Sie zuhören und am Gespräch beteiligt sind.

## Schriftliche Kommunikation

**Schreibton:** Denken Sie daran, dass der Ton in Texten nicht immer gut ankommt. Seien Sie vorsichtig mit der Zeichensetzung und vermeiden Sie Großbuchstaben, die wie Schreien wirken können.

**Emojis sorgfältig verwenden:** Ein 👍 oder ✅ kann ein schnelles "Verstanden" ersetzen, aber passen Sie sich den Normen Ihres Teams an. Emoticons erhöhen die Freundlichkeit, während die Professionalität gewahrt bleibt.





# Aktive Zuhörtechniken



## Konzentriert bleiben

Benachrichtigungen stummschalten und Multitasking während Besprechungen vermeiden. Schenken Sie dem Sprecher Ihre volle Aufmerksamkeit. Schließen Sie unnötige Browser-Tabs und legen Sie Ihr Telefon weg, um Ablenkungen zu minimieren.



## Paraphrasieren

Fassen Sie zusammen, was Sie gehört haben, um die Richtigkeit zu bestätigen. Zum Beispiel: „Wenn ich es richtig verstehe, meinen Sie...“ Dies stellt sicher, dass Sie es richtig verstanden haben, und zeigt Respekt vor dem Sprecher.



## Verständnis bestätigen

Sagen Sie Dinge wie „Ich verstehe“ oder nicken Sie. Im Chat zeigt ein schnelles „👍“, dass Sie folgen. Diese kleinen Bestätigungen sorgen für einen reibungslosen Kommunikationsfluss.



## Klarstellende Fragen stellen

Zögern Sie nicht, bei Zweifeln zu fragen: „Könnten Sie das näher erläutern?“ Dies zeigt, dass Sie aufmerksam zuhören und klares Verständnis über Annahmen stellen.

# Empathie online praktizieren



## → Sich in andere hineinversetzen

Wenn ein Kollege verärgert oder still zu sein scheint, fragen Sie behutsam nach. Fragen Sie: "Ist alles in Ordnung?" oder "Ich bin da, wenn Sie Unterstützung brauchen."

## → Hilfe anbieten

"Das klingt frustrierend. Wie kann ich helfen?" zeigt, dass Sie sich kümmern. Sogar eine kurze Chat-Nachricht wie "Ich denke an Sie" kann viel bedeuten.

## → Unterschiede respektieren

Denken Sie daran, dass Teammitglieder unterschiedliche häusliche Situationen oder Stressfaktoren haben können. Seien Sie geduldig bei technischen Problemen oder verspäteten Antworten.

## → Positive Bestärkung

Loben Sie Bemühungen öffentlich ("Tolle Idee im gestrigen Meeting!"), um die Moral zu stärken. Empathie und Ermutigung wirken aus der Ferne Wunder.

# Feedback geben & erhalten



## Seien Sie konstruktiv

Verwenden Sie „Ich“-Aussagen (z. B. „Mir ist aufgefallen, dass...“), konzentrieren Sie sich auf die Arbeit, nicht auf die Person, und seien Sie spezifisch. Beispiel: „Tolle Folien - vielleicht eine Zusammenfassung zur besseren Verständlichkeit hinzufügen.“



## Beginnen Sie positiv

Beginnen Sie mit Wertschätzung („Ich schätze Ihre gründliche Recherche“), sprechen Sie dann einen Verbesserungsbereich an. Schließen Sie mit Ermutigung ab, um die Motivation aufrechtzuerhalten.

**Beispiel:** Anstatt „Ihr Bericht ist schlecht“ sagen Sie: „Ich schätze Ihre Analyse. Ein Vorschlag: Das Hinzufügen weiterer Daten zu Abschnitt 2 könnte die Schlussfolgerungen verdeutlichen.“



## Seien Sie zeitnah

Geben Sie Feedback zeitnah nach dem Ereignis, nicht erst Wochen später. Nutzen Sie die von Ihrem Team bevorzugte Methode: Direktnachricht, E-Mail oder einen kurzen Anruf.



## Hören Sie zu, wenn Sie Feedback erhalten

Hören Sie ruhig zu, stellen Sie klärende Fragen und danken Sie dem Geber. Klären Sie alle Punkte, die Sie nicht verstehen, bevor Sie defensiv reagieren.

# Anpassungsfähig und flexibel sein



- **Veränderungen annehmen**

Technologie und Pläne ändern sich in der digitalen Arbeit schnell. Zeigen Sie Bereitschaft, indem Sie sagen: „Lassen Sie uns die neue Funktion gemeinsam ausprobieren“, anstatt Widerstand zu leisten.

- **Kontinuierlich lernen**

Wenn ein neues Tool eingeführt wird (z. B. der Wechsel von Zoom zu Teams), bieten Sie an, anderen zu helfen, indem Sie zuerst die Funktionen lernen und Tipps teilen.

- **Positiv bleiben**

Anstatt Widerstand zu leisten („Das ist zu schwer“), betrachten Sie es als eine Herausforderung, die es zu lösen gilt. Eine lösungsorientierte Denkweise hält Teams gemeinsam voran.

- **Mit den Gegebenheiten umgehen**

Seien Sie bereit, Ihren Zeitplan oder Ihre Rolle anzupassen, wenn sich Projektziele verschieben. Neue Fähigkeiten oder Methoden zu erlernen, zeigt eine starke Anpassungsfähigkeit und Wert für Arbeitgeber.

**Praxis-Tipp:** Setzen Sie sich ein kleines Ziel, um in Ihrem nächsten Meeting eine Funktion auszuprobieren, die Sie noch nie zuvor verwendet haben, z. B. Breakout-Räume oder Umfragen.



# Zeitmanagement-Strategien

1

## Planen Sie Ihren Tag

Nutzen Sie Kalender (Google, Outlook), um sich auf Arbeitszeiten und Pausen zu konzentrieren. Senden Sie Kalendereinladungen für alle Besprechungen, um alle auf dem Laufenden zu halten.

2

## Verwenden Sie Aufgabenlisten

Tools wie Trello, Asana oder eine einfache To-Do-Liste helfen, Aufgaben und Fristen zu verfolgen. Haken Sie sie ab, um Zufriedenheit und Klarheit zu schaffen.

3

## Setzen Sie Grenzen

Schalten Sie nach Feierabend oder während Fokusblöcken "Bitte nicht stören" ein. Informieren Sie Ihr Team, wann Sie antworten werden, um Erwartungen zu managen.

4

## Halten Sie sich an Zeitpläne

Treten Sie Besprechungen ein paar Minuten früher bei; beenden Sie sie pünktlich. Respektieren Sie die Zeit aller, indem Sie pünktlich und auf Diskussionen vorbereitet sind.

5

## Priorisieren Sie

Gehen Sie Aufgaben mit hoher Wirkung zuerst an und unterteilen Sie große Projekte in kleinere Schritte mit Mini-Fristen. Dies verhindert Überforderung und sichert den Fortschritt.



# Konfliktlösung aus der Ferne

01

---

## Ruhig und respektvoll bleiben

Wenn Spannungen aufkommen, nicht impulsiv reagieren. Entwerfen Sie eine Nachricht bei Anspannung und bearbeiten Sie sie, bevor Sie sie senden.

02

---

## Privat ansprechen

Bei Meinungsverschiedenheiten versuchen Sie ein Einzelgespräch oder eine private Nachricht, anstatt es in öffentlichen Kanälen zu lüften, wo es eskalieren könnte.

03

---

## Verständnis suchen

Fragen Sie: „Helfen Sie mir, Ihren Standpunkt zu verstehen.“ Oft entstehen Konflikte eher aus Missverständnissen als aus tatsächlicher Uneinigkeit.

04

---

## Kompromisse eingehen

Suchen Sie nach Lösungen, bei denen beide Seiten etwas nachgeben. Bieten Sie Alternativen an wie „Was wäre, wenn wir versuchten...“, um einen Mittelweg zu finden.

**Beispielansatz:** Senden Sie eine freundliche E-Mail, die den Standpunkt des anderen anerkennt, äußern Sie dann klar Ihre Perspektive und schlagen Sie einen Weg vor, gemeinsam voranzukommen.



# Digitale Etikette: Das Wichtigste



## Seien Sie pünktlich

Nehmen Sie ein paar Minuten früher an virtuellen Meetings teil, um technische Überprüfungen durchzuführen. Informieren Sie Teamkollegen, wenn Sie zu spät kommen, um deren Zeit zu respektieren.



## Kleiden Sie sich angemessen

Tragen Sie auch online ordentliche und professionelle Kleidung. Berücksichtigen Sie die Formalität des Meetings und kleiden Sie sich entsprechend.



## Achten Sie auf Ihren Hintergrund

Setzen Sie sich vor eine neutrale Wand oder verwenden Sie einen einfachen virtuellen Hintergrund. Achten Sie auf eine gute Beleuchtung Ihres Gesichts, damit andere Sie klar sehen können.



## Stummschalten/Stummschaltung aufheben

Schalten Sie Ihr Mikrofon stumm, wenn Sie nicht sprechen, um Hintergrundgeräusche zu vermeiden. Denken Sie daran, die Stummschaltung vor dem Sprechen aufzuheben, damit andere Sie hören können.



## Seien Sie höflich im Chat

Verwenden Sie Begrüßungen ("Hallo!") und Danksagungen. Vermeiden Sie Sarkasmus oder Slang, der missverstanden werden könnte. Denken Sie daran, dass Ihr Ton im Text wichtig ist.

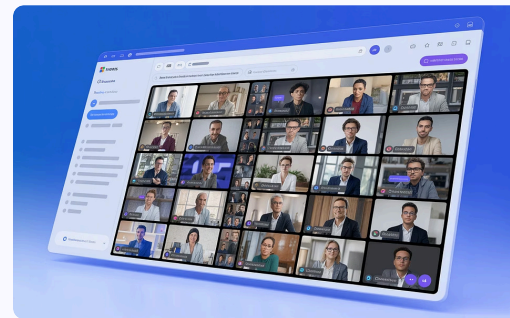


# Wichtige Plattformen im Überblick



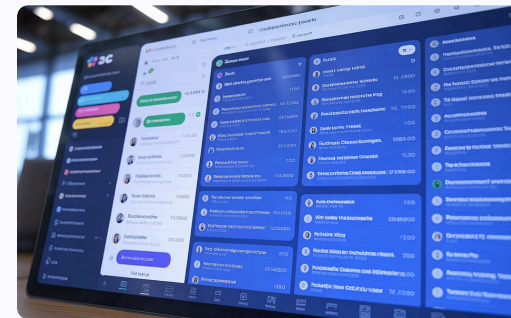
## Zoom & Google Meet

Primär für Videoanrufe und Präsentationen. Funktionen umfassen Bildschirmfreigabe, virtuelle Hintergründe, Breakout-Räume und Aufnahmefunktionen.



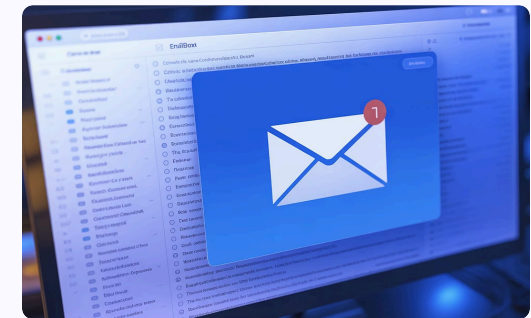
## Microsoft Teams

Kombiniert Chat und Video nahtlos. Nutzen Sie Kanäle, um Themen zu organisieren, und Teams-Meetings, die in Office-Apps für die Zusammenarbeit integriert sind.



## Slack

Ein Messaging-Arbeitsbereich für Teams. Organisieren Sie Unterhaltungen nach Kanälen (Themen/Teams) und verwenden Sie Threads für fokussierte Diskussionen ohne Unordnung.



## E-Mail

Formelles Kommunikationstool, am besten für detaillierte Updates oder externe Kontakte. Verwenden Sie klare Betreffzeilen und CC/BCC angemessen für Professionalität.

Jedes Tool hat seine eigenen Normen und besten Einsatzmöglichkeiten. Wir werden im Folgenden die Meeting-Etikette und Chat-Richtlinien detailliert untersuchen.



# Videokonferenz-Best Practices



## Mit Mikrofon stummgeschaltet beitreten

Treten Sie immer stummgeschaltet bei und schalten Sie sich nur zum Sprechen frei. Dies verhindert unerwartete Geräusche wie Kauen, Tastaturklicken oder Hintergrundgespräche.



## Video nach Möglichkeit nutzen

Eine eingeschaltete Kamera hilft allen, sich zu verbinden und Mimik zu erkennen. Schalten Sie sie nur aus, wenn die Bandbreite ein Problem darstellt oder Sie eine kurze Pause benötigen.



## Kameraansicht überprüfen

Positionieren Sie Ihr Gesicht mittig, mit den Augen im oberen Drittel des Bildschirms. Achten Sie darauf, dass nichts Ablenkendes im Hintergrund sichtbar ist.



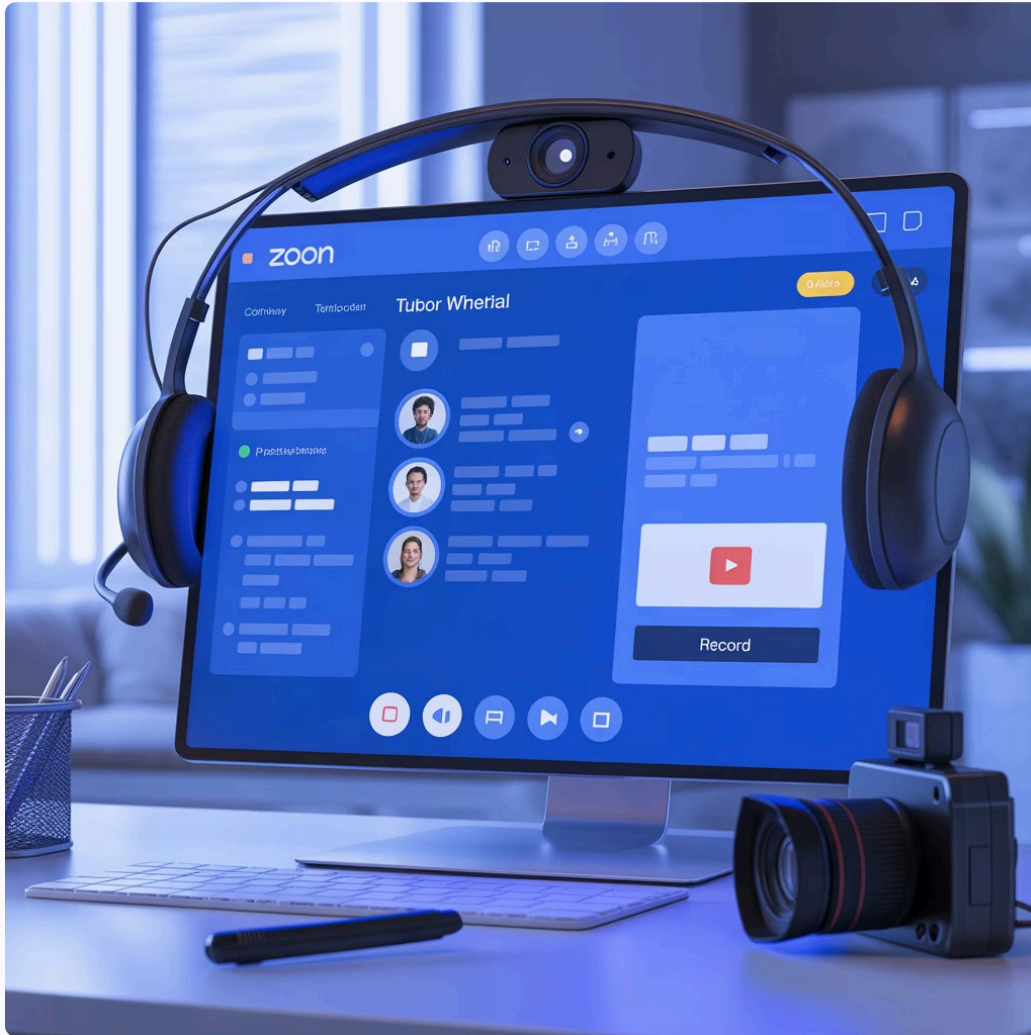
## Hand heben/Chat nutzen

Wenn Sie eine Frage haben, nutzen Sie die Funktion "Hand heben" oder tippen Sie sie in den Chat, anstatt Sprecher mitten im Satz zu unterbrechen.

**Profi-Tipp:** Begrüßen Sie zu Beginn alle kurz und skizzieren Sie die Meeting-Ziele. Nutzen Sie Bildschirmfreigabe oder Whiteboard-Funktionen, um die Teilnehmer währenddessen aktiv zu halten.



# Zoom & Teams Tipps



## Beherrschen Sie die Funktionen

- **Machen Sie sich vertraut:** Wissen Sie, wie man stummschaltet, den Bildschirm teilt, chattet und aufzeichnet. Üben Sie im Voraus, wenn Sie neu auf der Plattform sind.
- **Beteiligen Sie die Teilnehmer:** Stellen Sie direkte Fragen (" [Name], was denken Sie?") und laden Sie ruhigere Mitglieder ein, Kommentare abzugeben.
- **Verwenden Sie Reaktionen:** Ermutigen Sie zu Reaktionen (Daumen hoch, Klatschen) in großen Meetings für stilles Feedback, das nicht unterbricht.
- **Breakout-Sessions:** Nutzen Sie für Gruppenarbeiten Breakout-Räume. Weisen Sie Rollen zu (Schreiber, Präsentator), um die Konzentration und Produktivität zu gewährleisten.
- **Nachbereitung nach dem Meeting:** Senden Sie eine kurze E-Mail oder Teams-Nachricht mit einer Zusammenfassung der Entscheidungen. Dies fördert das Verständnis und die Verantwortlichkeit.



# Slack & Chat Etikette

## Kanäle effektiv nutzen

Teamweite Informationen in Kanälen posten, nicht in DMs, damit alle auf dem Laufenden bleiben. Erstellen Sie themenspezifische Kanäle, um Konversationen zu organisieren.

## Threads für Klarheit

Wenn ein Thema abschweift, starten Sie einen Thread unter der ursprünglichen Nachricht. Das hält den Hauptkanal sauber und die Konversationen organisiert.

## Keine leeren Begrüßungen

### **Senden Sie niemals eine DM mit nur "hey" oder "hallo".**

Kombinieren Sie die Begrüßung mit Ihrer Frage oder Nachricht, um zusätzliche Pings und Wartezeiten zu vermeiden.

## Prägnante Nachrichten

Verwenden Sie Aufzählungszeichen, Emojis und Fettschrift, um wichtige Punkte in längeren Nachrichten hervorzuheben. Machen Sie sie scannbar und schnell erfassbar.

## @Erwähnungen sparsam einsetzen

Markieren Sie ("@") Kollegen nur, wenn Sie eine direkte Antwort benötigen. Ein übermäßiger Gebrauch von Erwähnungen kann störend sein und dazu führen, dass wichtige Informationen übersehen werden.

## Statusaktualisierungen

Stellen Sie Ihren Status (Abwesend, In einem Meeting usw.) ein, damit andere wissen, ob Sie verfügbar sind. Dies steuert Erwartungen und reduziert Unterbrechungen.

# Das richtige Kommunikationstool wählen

## Chat (Slack/Teams)

Schneller Austausch mit Kollegen, informelle Fragen, Status-Updates und Teamkoordination. Verlagern Sie schnelle Konversationen von E-Mails in den Chat.

## E-Mail

Formelle oder detaillierte Mitteilungen, externe Kontakte, Dokumentationen und Ankündigungen, die vollständige Sätze und Struktur erfordern.

## Video-/Telefonanrufe

Wenn Gespräche zu lang oder verwirrend werden, wechseln Sie zu einem kurzen Anruf. Der Tonfall und die Unmittelbarkeit lösen Probleme oft schneller als Text.

**Klarheit über Dringlichkeit:** Kennzeichnen Sie Nachrichten mit "DRINGEND" oder verwenden Sie Hochprioritäts-Flags für zeitkritische Themen. Aber seien Sie umsichtig - nicht alles ist dringend! Wenn Sie sich über das Format unsicher sind, senden Sie eine Kalendereinladung mit einer definierten Agenda, damit die Personen vorbereitet sind.

# Müdigkeit durch virtuelle Besprechungen bewältigen



1

## **Pausen einlegen**

Vermeiden Sie es, Besprechungen direkt hintereinander zu planen. Stehen Sie auf oder dehnen Sie sich zwischen den Sitzungen, um Ihre Energie und Konzentration zurückzugewinnen.

2

## **Nur-Audio-Pausen**

Schalten Sie bei langen Webinaren Ihre Kamera aus und lehnen Sie sich zurück, während Sie weiterhin zuhören. Gönnen Sie Ihren Augen eine Pause vom Bildschirm.

3

## **Alternative Formate**

Schlagen Sie Walking-Meetings oder Freisprechanrufe vor, um die Routine zu variieren. Bewegung und frische Luft können die Kreativität steigern und Ermüdung reduzieren.

4

## **Bleiben Sie hydriert**

Halten Sie Wasser bereit und stellen Sie sicher, dass Sie vor Marathon-Anruftagen ausgeruht sind. Selbstfürsorge hilft Ihnen, aufmerksam und engagiert zu bleiben.

# Videoanrufe: Do's & Don'ts

## ✓ Gebote

- Seien Sie ein paar Minuten früher da, um sich einzurichten und die Technik zu testen
- Schalten Sie sich stumm, wenn Sie nicht sprechen, um Hintergrundgeräusche zu minimieren
- Schauen Sie in die Kamera und lächeln Sie, um andere aufrichtig einzubeziehen
- Nutzen Sie den Chat für Nebenbemerkungen oder Fragen, ohne zu unterbrechen
- Sorgen Sie für gute Beleuchtung, damit andere Ihr Gesicht klar sehen können

## ✗ Verbote

- Essen Sie während des Anrufs (andere können Sie kauen hören)
- Unterbrechen oder überreden Sie niemanden - nutzen Sie stattdessen die Funktion „Hand heben“ oder den Chat
- Spielen Sie nicht mit Ihrem Telefon herum oder erledigen Sie keine irrelevanten Aufgaben (es ist ablenkend)
- Lassen Sie Ihre Kamera nicht an, wenn Sie weggehen - schalten Sie sie aus oder informieren Sie andere
- Vergessen Sie nicht, Ihren Hintergrund auf Unprofessionelles zu überprüfen

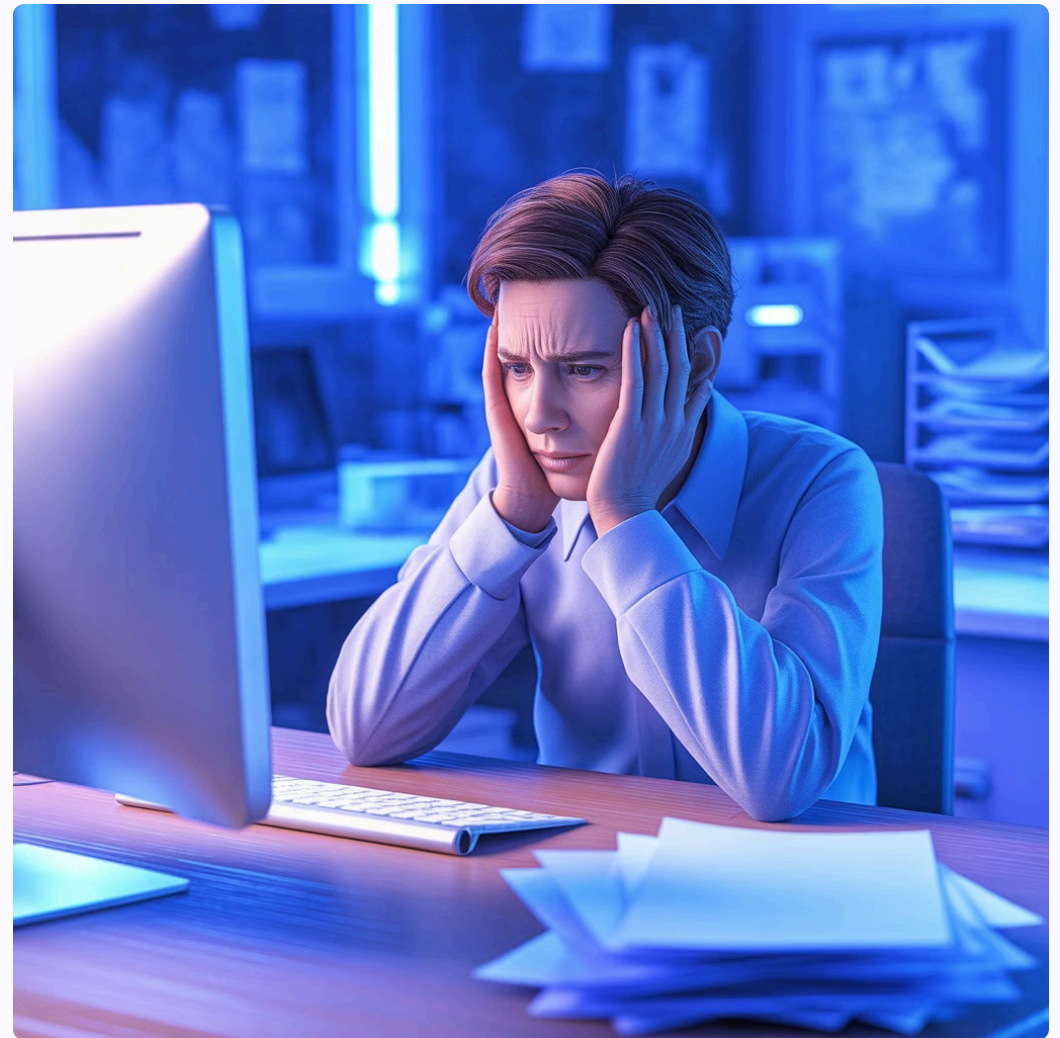


# Dos & Don'ts: Chat & E-Mail



## ✓ Tun Sie dies

- Halten Sie Nachrichten prägnant und themenbezogen. Aufzählungen helfen enorm.
- Verwenden Sie höfliche Begrüßungen (z.B. „Hallo zusammen“, „Guten Morgen“) und Verabschiedungen (z.B. „Vielen Dank“).
- Bestätigen Sie die Beiträge anderer: Ein schnelles „👍“ oder „Verstanden“ zeigt den Empfang an.
- Respektieren Sie Statusanzeigen: Pingen Sie niemanden an, der mit „Bitte nicht stören“ markiert ist, es sei denn, es ist dringend.
- Lesen Sie vor dem Senden Korrektur, um Tippfehler und Tonprobleme zu vermeiden.



## ✗ Tun Sie dies nicht

- Verwenden Sie keinen Sarkasmus oder Witze, die im Text missverstanden werden können.
- Antworten Sie nicht allen bei Massen-E-Mails, es sei denn, jeder benötigt die Informationen wirklich.
- Lassen Sie Kollegen nicht warten: Versuchen Sie, Fragen nicht lange unbeantwortet zu lassen.
- Überstrapazieren Sie GIFs oder Memes nicht, es sei denn, Sie kennen die Teamkultur gut.
- Senden Sie Nachrichten nicht in Großbuchstaben - das wirkt wie SCHREIEN.

# Richtlinien für Emojis und Tonfall



## Emojis intelligent nutzen

Ein 👍 kann „verstanden“ bedeuten und ein ✅ kann „erledigt“ bedeuten. Sie reduzieren zusätzliche Nachrichten und halten die Kommunikation effizient, ohne zu leger zu wirken.



## Dem Teamstil anpassen

Ist das Team formell, Emojis sparsam einsetzen. Ist es locker, können ein 😄 oder 🎉 in Ordnung sein. Vermeiden Sie immer alles, was als beleidigend angesehen werden könnte.



## Tonfall verdeutlichen

Sollte eine Nachricht harsch wirken, fügen Sie einen freundlichen Emoji oder eine Formulierung hinzu („Ich freue mich auf...“). Fragen Sie im Zweifel nach Klärung oder lächeln Sie mehr.



## Zweideutigkeit vermeiden

Statt „kk“ oder „sure“ zu sagen, verwenden Sie vollständige Wörter oder Emojis, um Begeisterung oder Verständnis zu zeigen. Klare Kommunikation beugt Missverständnissen vor.





# Reflexion: Ihre Kommunikationserfahrungen



“

Denken Sie an ein kürzlich geführtes Remote-Meeting, an dem Sie teilgenommen haben. Welche Kommunikationsherausforderung haben Sie dabei erlebt? Wie wurde sie gelöst (oder nicht)? Was würden Sie jetzt anders machen?

”

“

Denken Sie an eine Situation, in der Sie eine schriftliche Nachricht falsch interpretiert haben. Was machte sie verwirrend? Wie hätten Sie die Situation früher klären können?

”

“

Überlegen Sie, wie Sie sich fühlen, wenn jemand Ihre Nachrichten ignoriert. Wie beeinflusst eine zeitnahe Bestätigung oder deren Fehlen Ihr Vertrauen in Kollegen?

”

Nehmen Sie sich einen Moment Zeit, um Ihre Gedanken aufzuschreiben oder mit einem Partner zu besprechen. Persönliche Reflexion festigt das Lernen und fördert das Selbstbewusstsein.

# Übungsaufgabe: Rollenspiel



## Virtuelles Meeting

Spielen Sie mit einem Partner oder in Gedanken ein kurzes Videomeeting durch. Einer spielt den Gastgeber, der andere einen Teilnehmer. Üben Sie den effektiven Einsatz von Stummschaltung, Kamera und Chat.

## Feedback per Chat

Schreiben Sie zwei Versionen einer Chat-Nachricht, die Feedback zu einem Dokument gibt: eine, die unklar oder harsch ist, und eine überarbeitete Version, die höflich und konstruktiv ist.

## Selbstüberprüfung

Nehmen Sie ein 30-sekündiges Video auf, in dem Sie sich vorstellen. Überprüfen Sie Ihre Körperhaltung, Ihren Blickkontakt und Ihren Tonfall. Passen Sie diese bei Bedarf an und nehmen Sie das Video erneut auf, bis Sie zufrieden sind.



# Vergleich von Kommunikationstools

<b>Funktion</b>	<b>Slack</b>	<b>Teams</b>	<b>Zoom</b>	<b>E-Mail</b>
Am besten geeignet für	Kurze Fragen, Team-Chat	Team-Chat + Office-Integration	Video-Meetings, Präsentationen	Formelle Mitteilungen, externe Kontakte
Wichtige Etikette	Threads nutzen, Emoji-Reaktionen	Status festlegen, Kanäle nutzen	Beim Beitritt stummschalten, Kamera an	Selten "Allen antworten", klare Betreffzeilen
Nicht geeignet für	Lange Dokumente, Dringendes via Chat	Sehr dringende Angelegenheiten	Schnelle Bestätigungen	Schnellen Hin- und Her-Austausch
Reaktionszeit	Minuten bis Stunden	Minuten bis Stunden	Echtzeit	Stunden bis 24 Stunden

Diese Tabelle hilft Ihnen, das richtige Tool für jede Situation zu wählen und stellt sicher, dass Ihre Nachricht die Kollegen effektiv und angemessen erreicht.





# Fallbeispiel – Kommunikation

## ✗ Schlechter Ansatz

**E-Mail des Managers:** "Bericht morgen?"

Vage Anfrage verwirrt das Team darüber, welchen Bericht, welche Frist und welches Format. Dies erzeugt Angst und verschwendet Zeit mit klärenden E-Mails.

## ✓ Besserer Ansatz

**E-Mail des Managers:** "Hallo Team, könntet ihr bitte den Verkaufsbericht für Q3 bis Freitag 17 Uhr einreichen? Lasst es mich wissen, wenn ihr Fragen habt. Vielen Dank!"

Klare Anfrage mit spezifischen Details: was (Q3-Verkaufsbericht), wann (Freitag 17 Uhr) und Einladung zu Fragen. Das Team kann sofort handeln.

**Wichtige Lektion:** Bieten Sie in jeder Kommunikation Kontext und vollständige Details. Bestätigen Sie den Empfang mit einer kurzen Antwort wie "👍 Erledigt" um die "Kommunikationsillusion" zu vermeiden.



# Fallbeispiel – Empathie



## Die Situation

Jane bemerkt, dass ihr Kollege Sam in den letzten Meetings still war und langsam auf Nachrichten reagierte.

## ✗ Schlechte Reaktion

Jane ignoriert es oder sagt öffentlich: „Warum antwortest du nicht, Sam?“ Dies beschämt Sam und geht das eigentliche Problem nicht an.

## ✓ Empathische Reaktion

Jane schreibt Sam privat: *„Hallo Sam, ich hoffe, dir geht es gut. Ist alles in Ordnung? Mir ist aufgefallen, dass du ruhiger bist als sonst. Ich bin da, wenn du Unterstützung brauchst.“*

**Wichtige Lektion:** Sprich Menschen privat und behutsam an. Eine mitfühlende Nachricht kann Unterstützung öffnen, persönliche Herausforderungen aufzeigen und die Teambindung stärken.



# Fallbeispiel – Aktives Zuhören

## ✗ Schlechtes Zuhören

**Szenario:** In einem Videoanruf unterbricht Alex Lisas Präsentation immer wieder mit Fragen.

Lisa fühlt sich gehetzt und verärgert. Wichtige Punkte werden übersehen, weil der Redefluss ständig unterbrochen wird. Dem Team entgehen wertvolle Informationen.

**Wichtige Lektion:** Lassen Sie Redner ihre Gedanken zu Ende führen. Beteiligen Sie sich, indem Sie wiederholen, was Sie gehört haben (z.B. "Was ich verstanden habe, ist..."), anstatt mitten im Redefluss zu unterbrechen.

## ✓ Gutes Zuhören

**Besserer Ansatz:** Alex wartet, bis Lisa fertig ist, und sagt dann: *"Das war sehr informativ. Ich frage mich, ob wir den Zeitplan in Abschnitt 3 klären könnten?"*

Lisa beendet ihre Präsentation ohne Unterbrechung. Alex' Frage ist spezifisch und respektiert die Zeit aller Anwesenden.





# Fallbeispiel – Konstruktives Feedback

## Die Situation

Feedback zu einer E-Mail-Entwurfsantwort eines Teamkollegen auf eine Kundenanfrage geben.

## ✗ Negatives Feedback

„Diese E-Mail ergibt keinen Sinn, korrigiere sie.“ Diese Kritik greift die Arbeit ohne Erklärung an, wodurch der Teamkollege defensiv wird und keine Klarheit über Verbesserungen hat.

## ✓ Konstruktives Feedback

„Danke für deine Nachricht. Ein Vorschlag: Beginne vielleicht damit, die Frage anzuerkennen, wie 'Vielen Dank für Ihre Kontaktaufnahme.' Das könnte wärmer und professioneller klingen.“

## Wichtige Lektion

Beginne mit etwas Positivem, sei spezifisch bei Verbesserungen und konzentriere dich auf die Arbeit, nicht auf die Person. Dieser Ansatz fördert Fähigkeiten und erhält die Moral.





# Fallbeispiel – Anpassungsfähigkeit

## Die Situation

Plötzlich wird das wöchentliche Team-Meeting aufgrund von Terminüberschneidungen von Donnerstagnachmittag auf Montagmorgen verschoben.

## ✗ Resistente Reaktion

„Ich hasse Montage, das ist viel zu früh!“ und das Teammitglied ignoriert die Änderung, wodurch es das verschobene Meeting komplett verpasst.

## ✓ Anpassungsfähige Reaktion

„Okay, Montag ist es. Ich werde meinen Vorbereitungsplan aktualisieren und eine Erinnerung einstellen. Lassen Sie mich wissen, wenn sich die Agenda ändert. Danke für die Information!“

**Wichtige Lektion:** Akzeptieren Sie Änderungen anmutig und passen Sie Pläne proaktiv an. Flexibilität zeugt von Professionalität und hilft dem gesamten Team, trotz Verschiebungen koordiniert zu bleiben.





# Fallbeispiel – Zeitmanagement

## ✗ Schlechtes Management

**Szenario:** Einreichungsfrist für einen Online-Bericht.

Sie arbeiten in letzter Minute, überhasten wichtige Details, übersehen wichtige Daten und machen dann Ihren vollen Terminkalender dafür verantwortlich, dass der Bericht unvollständig oder verspätet ist.

## ✓ Besseres Management

**Besserer Ansatz:** Sie legen Meilensteine fest (Recherche bis Montag, Entwurf bis Mittwoch, Überprüfung bis Donnerstag). Sie informieren das Team frühzeitig, wenn Sie auf ein Problem stoßen, und liefern pünktlich qualitativ hochwertige Arbeit ab.

**Wichtige Lektion:** Teilen Sie Aufgaben in überschaubare Schritte mit internen Fristen auf. Kommunizieren Sie frühzeitig, wenn Verzögerungen auftreten, damit das Team sich anpassen und Sie unterstützen kann.



# Fallbeispiel – Konfliktlösung



## Die Situation

Zwei Kollegen missverstehen den Tonfall des anderen in einem Slack-Chat über Projektprioritäten.

## ✗ Eskalierter Konflikt

Sie streiten sich öffentlich im Kanal hin und her, was bei allen Zuschauern Verwirrung und Unbehagen stiftet. Der Konflikt wird persönlich.

## ✓ Privat gelöst

Sie schreiben sich ruhig per Direktnachricht: *"Ich klang vielleicht etwas harsch, entschuldige. Lass uns kurz telefonieren und das klären."* Sie besprechen sich, klären die Absichten und einigen sich.

**Wichtige Lektion:** Missverständnisse persönlich klären, sich bei Bedarf entschuldigen und die Diskussionen zivilisiert halten. Eine private Lösung verhindert öffentliches Drama und bewahrt Beziehungen.



# Fallbeispiel – Professionelle Etikette

## ✗ Unprofessionell

**Szenario:** Eine Team-Videokonferenz mit wichtigen Kunden ist angesetzt.

- Ein Teamkollege isst vor der Kamera mit eingeschaltetem Ton zu Mittag
- Ein anderer hat einen Fernseher im Hintergrund laufen
- Jemand kommt 10 Minuten zu spät ohne Erklärung
- Legere Kleidung und ein unordentlicher Hintergrund sind sichtbar

Dies hinterlässt einen schlechten Eindruck und lenkt von der geschäftlichen Diskussion ab.

## ✓ Professionell

### Besserer Ansatz:

- Alle Teilnehmer schalten sich stumm, wenn sie nicht sprechen
- Jeder nutzt einen ruhigen, neutralen Raum
- Teammitglieder kleiden sich angemessen
- Jeder nimmt pünktlich teil oder informiert im Voraus
- Volle Aufmerksamkeit auf den Besprechungsinhalt

**Wichtige Lektion:** Präsentieren Sie sich bei wichtigen Anrufen so, wie Sie es persönlich tun würden - keine Ablenkungen, professionelles Erscheinungsbild, volle Aufmerksamkeit auf die Diskussion.



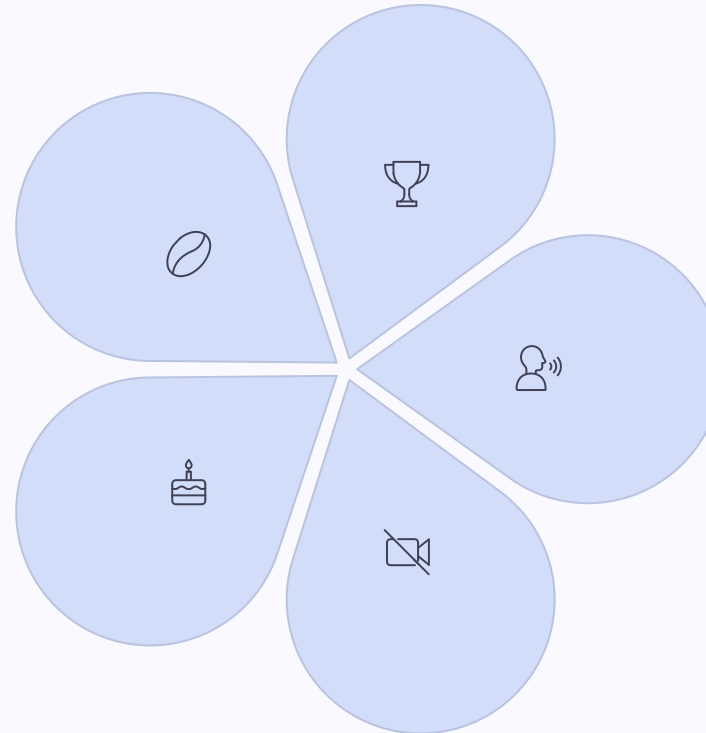
# Vertrauen in virtuellen Teams aufbauen

## Eisbrecher

Beginnen Sie Meetings mit einem kurzen Check-in wie "Ein Wort, das Ihre Woche beschreibt?", um Verbindungen aufzubauen und leichter in die Arbeitsdiskussionen einzusteigen.

## Meilensteine

Erinnern Sie sich an Geburtstage oder Arbeitsjubiläen mit einer kurzen Feier wie einem per Bildschirm geteilten Lied oder einer Karte, damit sich die Menschen wertgeschätzt fühlen.



## Erfolge feiern

Senden Sie Dankesnachrichten oder Lob im Chat, wenn jemand großartige Arbeit leistet. Öffentliche Anerkennung steigert die Moral und fördert Spitzenleistungen.

## Informelle Kanäle

Nutzen Sie einen "☕Kaffeeküche"-Kanal für nicht-arbeitsbezogene Chats über Hobbys, Wochenendpläne oder Interessen, um persönliche Beziehungen aufzubauen.

## Virtueller Kaffee

Planen Sie kurze virtuelle Kaffeepausen oder Team-Mittagessen per Video, um informell zu plaudern und Beziehungen jenseits der Arbeitsaufgaben zu stärken.



# Inklusive Kommunikationspraktiken

## 1 Klare Sprache

Vermeiden Sie Redewendungen oder Slang wie "den Boden brennen lassen", die nicht jeder verstehen mag. Verwenden Sie einfache Sprache, die sich gut über Kulturen hinweg übersetzen lässt.

## 2 Faire Zeitplanung

Berücksichtigen Sie alle Zeitzonen bei der Festlegung von Besprechungszeiten. Wechseln Sie die Besprechungszeiten bei Bedarf ab, damit die Belastung nicht immer auf dieselben Personen fällt.

## 3 Alle Stimmen fördern

Laden Sie aktiv zur Beteiligung ein: "Alex, ich würde gerne deine Gedanken hören", besonders von ruhigeren Mitgliedern, die möglicherweise Ermutigung benötigen, um Ideen zu teilen.

## 4 Materialien bereitstellen

Teilen Sie Agenden und Dokumente im Voraus. Verwenden Sie nach Besprechungen schriftliche Zusammenfassungen, damit die Teilnehmer diese in ihrem eigenen Tempo überprüfen können.

## 5 Kultureller Respekt

Seien Sie sich kultureller Kommunikationsstile bewusst. Einige Kulturen vermeiden direkte Kritik; andere schätzen sehr direktes Feedback. Lernen Sie die Präferenzen Ihres Teams kennen.

# Barrierefreiheit in der digitalen Kommunikation



- **Untertitel und Transkripte**

Verwenden Sie, falls verfügbar, Live-Untertitel (in Teams/Zoom) und teilen Sie nach Besprechungen Notizen, damit Personen, die lieber lesen oder Audio verpasst haben, diese überprüfen können.

- **Lesbarer Inhalt**

Verwenden Sie große, klare Schriftarten auf Folien und vermeiden Sie winzigen Text oder übermäßig komplexe Grafiken. Hoher Kontrast hilft allen, leichter zu lesen.

- **Deskriptive Sprache**

Beschreiben Sie beim Anzeigen eines Bildes oder Diagramms dieses kurz ("[Diagramm zeigt Umsatzanstieg um 20%]") für Menschen mit Sehstörungen.

- **Technische Einstellungen überprüfen**

Stellen Sie sicher, dass Ihr Mikrofon und Lautsprecher gut funktionieren, damit jeder ohne technische Barrieren klar hören und gehört werden kann.

- **Inklusive Tools**

Nutzen Sie Plattformen, die Barrierefreiheitsfunktionen wie Bildschirmlesekompatibilität und Tastaturnavigation für alle Benutzer unterstützen.

# Eine Positive Remote-Kultur Schaffen

## Vorbildliches Verhalten

Seien Sie pünktlich, respektvoll und hilfsbereit in jeder Interaktion. Ihr Beispiel setzt den Standard für andere.

## Wissen teilen

Pflegen Sie einen gemeinsamen Ordner oder ein Wiki mit nützlichen Tipps, Anleitungen und Antworten auf häufig gestellte Fragen zur einfachen Referenz.



## Zusammenarbeit fördern

Teilen Sie den Erfolg von Ideen und würdigen Sie Teamerfolge öffentlich im Chat oder in Meetings.

## Gemeinsame Normen festlegen

Vereinbaren Sie Reaktionszeiten (Antwort innerhalb von 24 Stunden) und Offline-Zeiten, damit die Erwartungen klar sind.

## Unterstützung anbieten

Wenn jemand Schwierigkeiten hat, bieten Sie an, gemeinsam an einer Aufgabe zu arbeiten oder Lösungen zu brainstormen.



# Fehlerbehebung bei häufigen technischen Problemen

## **Audioprobleme**

Wenn jemand nicht gehört werden kann, schlagen Sie vor, die Stummschaltung zu überprüfen oder Audiogeräte zu wechseln. Als Notlösung kann man auch per Telefon beitreten.

## **Videoprobleme**

Wenn die Kamera eines Teilnehmers einfriert, kann er sie aus- und wieder einschalten oder vorübergehend zum Telefon wechseln, während er die Fehlerbehebung vornimmt.

## **Bildschirmfreigabe fehlerhaft**

Versuchen Sie, die Anwendung neu zu starten, oder laden Sie die Datei vorübergehend in den Chat hoch, damit das Meeting produktiv fortgesetzt werden kann.

## **Allgemeiner Tipp**

Bleiben Sie geduldig und ruhig. Technik kann spinnen; ein paar Augenblicke zur Behebung des Problems zu bitten, ist völlig in Ordnung und wird von allen geschätzt.

## **IT-Hilfe**

Wenn Probleme weiterhin bestehen, halten Sie eine schnelle Anleitung oder einen Link zu Support-Ressourcen für Ihre spezifischen Plattformen bereit.

# Ansprechende Präsentationstools



## Bildschirmfreigabe

Heben Sie den Cursor hervor oder zoomen Sie in Bereiche hinein, wenn Sie etwas erklären. Sowohl Zoom als auch Teams verfügen über Anmerkungstools, um die Aufmerksamkeit zu lenken.



## Folien & Visualisierungen

Verwenden Sie Folien mit wichtigen Stichpunkten und Visualisierungen wie Diagrammen und Bildern, um Monotonie zu durchbrechen und das Verständnis zu verbessern.



## Interaktive Umfragen

Tools wie Zoom Polls, Teams Forms oder Mentimeter sammeln sofortiges Feedback und halten das Publikum aktiv engagiert.



## Virtuelles Whiteboard

Brainstormen Sie gemeinsam auf Whiteboards wie Zoom Whiteboard oder Miro, um Meetings interaktiv und kollaborativ zu gestalten.



## Publikumsbeteiligung

Stellen Sie direkte Fragen, nutzen Sie die Funktion "Hand heben" oder beauftragen Sie einen Schreiber, wichtige Ideen in Echtzeit für dynamisches Engagement festzuhalten.



# Wichtigste Erkenntnisse

## Kommunikationsfähigkeiten

Starke Online-Soft Skills ergänzen Ihre technischen Fähigkeiten. Effektive Remote-Arbeit erfordert klare, publikumsorientierte Kommunikation, die auf jede Situation zugeschnitten ist.

## Empathie & Zuhören

Diese helfen, das Fehlen physischer Hinweise zu überwinden. Durchdachte Nachrichten und aktives Zuhören bauen Vertrauen auf und stärken die Teambeziehungen.

## Richtige Werkzeugauswahl

Verwenden Sie jedes Tool bestimmungsgemäß: Zoom/Meet für persönliche Gespräche, Slack/Teams für den täglichen Chat, E-Mail für den formalen Informationsaustausch.

## Professionelle Etikette

Befolgen Sie die Etikette: Mikrofon beim Beitritt stummschalten, höfliche Chatsprache, prägnante Nachrichten. Kleine Höflichkeiten machen einen großen Unterschied in der Wahrnehmung.

## Zeit- & Stressmanagement

Verwalten Sie Zeit und Stress durch Planung und Grenzen. Aktivieren Sie "Bitte nicht stören", machen Sie Pausen und schützen Sie Ihre Fokuszeit bewusst.

## Konfliktlösung

Lösen Sie Konflikte, indem Sie respektvoll und lösungsorientiert bleiben. Klären Sie Probleme privat und suchen Sie nach Win-Win-Ergebnissen für alle.



## Die Kommunikationsillusion

**"Das größte Problem in der Kommunikation ist die Illusion, dass sie stattgefunden hat."**

- George Bernard Shaw

Denken Sie nach, bevor Sie annehmen, dass Ihre Nachricht verstanden wurde. Überprüfen Sie immer zweimal, bitten Sie um Bestätigung und schaffen Sie Gelegenheiten zur Klärung. Diese einfache Praxis verhindert unzählige Missverständnisse und baut stärkere professionelle Beziehungen in virtuellen Umgebungen auf.



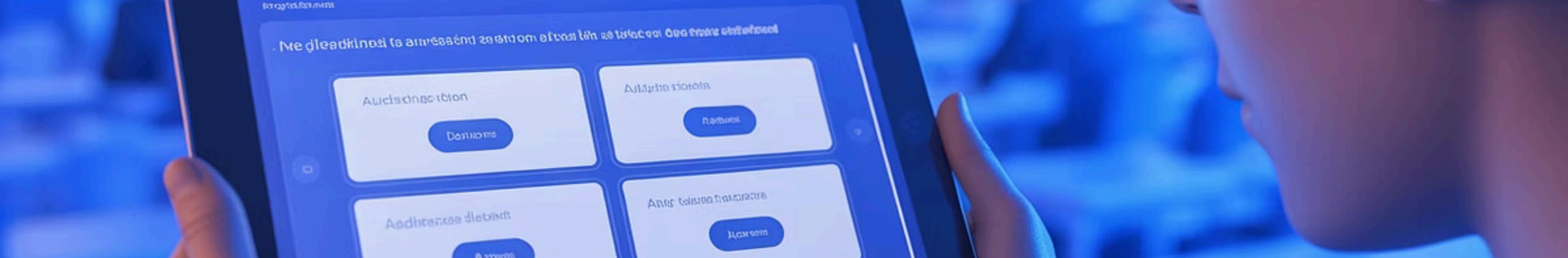
# Die Kraft der Empathie



**"Empathie bedeutet, in den Schuhen eines anderen zu stehen... Empathie ist nicht nur schwer auszulagern und zu automatisieren, sondern macht die Welt auch zu einem besseren Ort."**

- Daniel H. Pink

Mit anderen Worten: Online mitfühlend und verständnisvoll zu sein, stärkt Teams und schafft Arbeitsumgebungen, in denen jeder erfolgreich sein kann. Empathie ist Ihr Wettbewerbsvorteil im digitalen Zeitalter.



# Schnelle Wissensprüfung

## Frage 1

**Richtig oder Falsch:** Sie sollten Ihr Video immer eingeschaltet lassen, um die Beteiligung zu verbessern.

**Antwort:** Falsch - Es wird empfohlen, aber nutzen Sie Ihr Urteilsvermögen basierend auf Bandbreite und Ermüdung.

## Frage 2

**Richtig oder Falsch:** Ein Daumen-hoch-Emoji kann eine "verstanden"-Antwort im Chat ersetzen.

**Antwort:** Richtig - Laut Microsoft-Richtlinien reduzieren Emojis zusätzliche Nachrichten.

## Frage 3

**Wann verwenden Sie @Erwähnungen in Slack/Teams?**

**Antwort:** Wenn Sie die Aufmerksamkeit einer bestimmten Person oder eine direkte Antwort benötigen, nicht für allgemeine Informationen.

# Zusätzliche Übungsaktivitäten

## Nachrichten verfassen

Entwerfen Sie eine höfliche Slack-Nachricht, in der Sie um Hilfe bitten, und eine ungeduldige. Vergleichen Sie den Ton, die Wortwahl und die wahrscheinliche Antwort, die Sie auf jede Version erhalten würden.

## Peer-Feedback

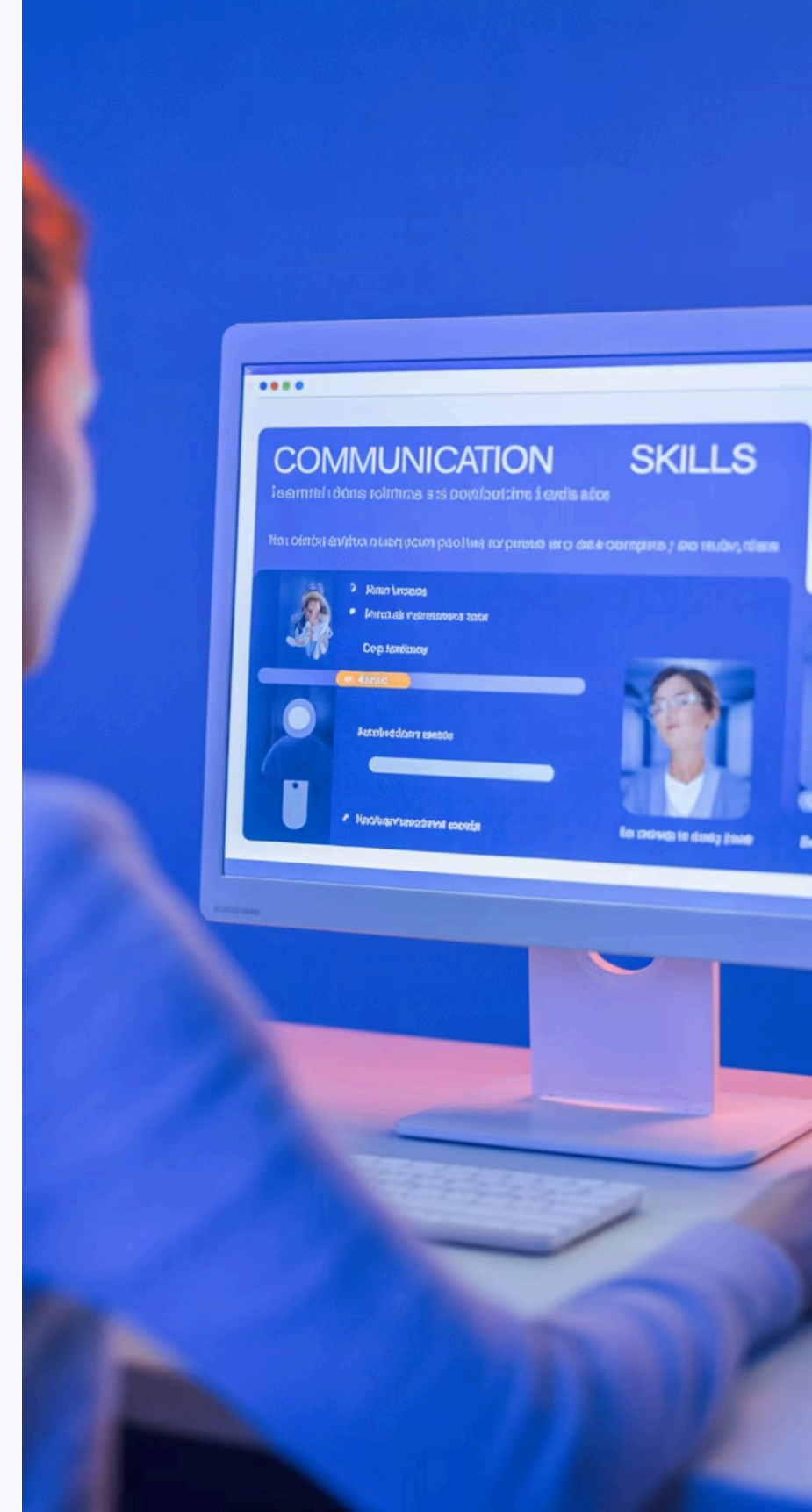
Tauschen Sie einen kurzen E-Mail-Entwurf mit einem Partner aus und üben Sie, konstruktives Feedback unter Anwendung der in diesem Kurs gelernten Techniken zu geben.

## Probe-Meeting

Organisieren Sie einen 5-minütigen virtuellen Check-in mit einem Freund oder Kollegen. Nutzen Sie mindestens eine Umfrage- oder Bildschirmfreigabefunktion, um Engagement zu üben.

## Selbstkontrolle

Bewerten Sie sich selbst anhand der heutigen Fähigkeiten: Haben Sie sich richtig stummgeschaltet? War Ihr Ton freundlich? Notieren Sie eine konkrete Sache, die Sie das nächste Mal verbessern möchten.





# Zusammenfassung der Kommunikationstools



## Zoom/Meet

Videokonferenzen - nutzen Sie Audio/Stummschaltung, Kamera an für Engagement und teilen Sie Ihren Bildschirm für visuelle Inhalte. Denken Sie daran, eine Agenda vorzubereiten und diese im Voraus zu teilen.

**Allgemeiner Tipp:** Kennen Sie die Kultur jedes Tools (locker versus formell) und wählen Sie immer den richtigen Kanal für die Nachricht (schnelle Frage versus detaillierter Bericht).



## Slack/Teams

Chat-Tools - nutzen Sie Kanäle, Threads und Status-Updates. Halten Sie Nachrichten kurz und organisiert; verwenden Sie Reaktionen anstelle zusätzlicher Beiträge, wenn möglich.



## E-Mail

Formelle Updates - klare Betreffzeilen, professioneller Ton. Überfrachten Sie nicht mit Chat-artiger Kürze; verwenden Sie vollständige Sätze und eine korrekte Struktur.



# Nächste Schritte & Ressourcen



## Täglich üben

Wenden Sie diese Fähigkeiten täglich an. Halten Sie zum Beispiel inne, um Ihren Ton zu überprüfen, bevor Sie eine potenziell schwierige Nachricht absenden.



## Mehr erfahren

Erkunden Sie integrierte Tutorials wie die geführten Touren von Microsoft Teams und das Slack Help Center für tiefere Tipps zu den Funktionen jeder Plattform.



## Feedback einholen

Bitte Sie einen vertrauenswürdigen Kollegen, Ihnen Hinweise zu Ihrem virtuellen Kommunikationsstil zu geben. Konstruktives Feedback beschleunigt die Verbesserung.



## Teamnormen

Helfen Sie Ihrem Team, Kommunikationsnormen wie Antwortzeiten, gängige Emojis und Kanalzwecke festzulegen und zu dokumentieren.



## Auf dem Laufenden bleiben

Digitale Tools ändern sich häufig - experimentieren Sie weiterhin mit neuen Funktionen, Einstellungen und Apps, um effizient und aktuell zu bleiben.



# Zusammenfassung des Kurses

## Kommunikation

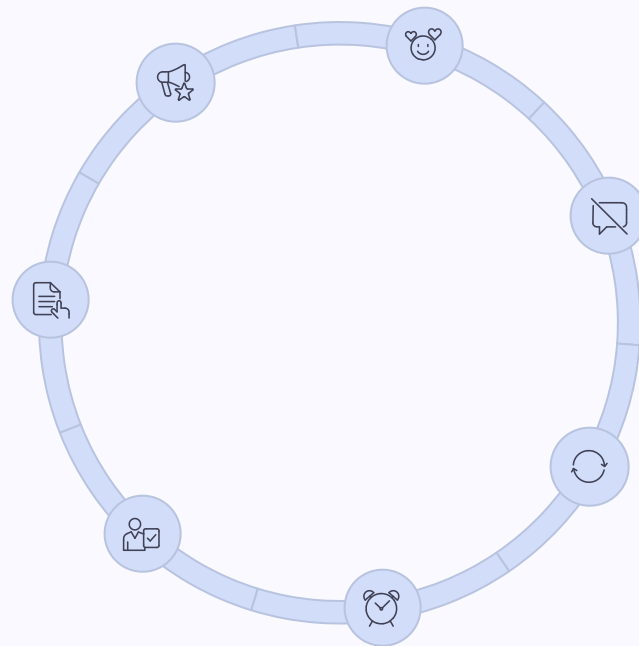
Seien Sie klar und zielgruppenorientiert. Passen Sie Sprache und Ton an. Verwenden Sie visuelle Elemente und Bestätigungen.

## Etikette

Richtig stumm/Stummschaltung aufheben, angemessen kleiden und die Zeit aller respektieren.

## Konfliktlösung

Gehen Sie Probleme ruhig und privat an. Finden Sie Win-Win-Lösungen.



## Empathie & Zuhören

Zeigen Sie Fürsorge, indem Sie Fragen stellen und andere anerkennen. Verwenden Sie unterstützende Sprache.

## Feedback

Geben Sie konstruktives, spezifisches Feedback umgehend. Nehmen Sie es mit offener Haltung an.

## Anpassungsfähigkeit

Nehmen Sie neue Tools und Änderungen an; bewahren Sie eine positive, flexible Einstellung.

## Zeitmanagement

Planen Sie Ihren Tag, stellen Sie Erinnerungen ein und schützen Sie Ihre Konzentrationszeit mit 'Bitte nicht stören'.



# Selbstbewertungs-Checkliste

## Vorbereitung & Präsenz

- ☐ Ich bereite meinen Arbeitsplatz vor virtuellen Meetings vor (gute Beleuchtung, ruhige Umgebung)
- ☐ Ich schalte mein Mikrofon stumm, wenn ich nicht spreche, und schalte es bei Bedarf klar wieder ein
- ☐ Ich höre aktiv zu (nicken, paraphrasieren) und stelle klärende Fragen
- ☐ Ich befolge die Plattform-Etikette (verwende Threads, Status, richtige Kanäle)
- ☐ Ich verwalte meinen Zeitplan (verwende Kalender, setze realistische Fristen)

## Kommunikation & Zusammenarbeit

- ☐ Ich verwende in meinen Chats und E-Mails eine höfliche, klare Sprache
- ☐ Ich zeige Empathie (kümmere mich um Kollegen, erkenne Gefühle an)
- ☐ Ich gehe mit Missverständnissen ruhig um und versuche, sie zu lösen
- ☐ Ich verwende Emojis und Reaktionen angemessen (👍 = "verstanden")
- ☐ Ich verpflichte mich, diese Fähigkeiten kontinuierlich zu verbessern

Überprüfen Sie diese Checkliste regelmäßig, um Ihren Fortschritt zu verfolgen und Bereiche für weiteres Wachstum auf Ihrer digitalen Kommunikationsreise zu identifizieren.



# Ihr Versprechen für digitale Kommunikation

## Ich verspreche:

- **Klar zu kommunizieren** und aufmerksam zuzuhören in allen Online-Interaktionen
- **Empathie, Geduld und Respekt zu zeigen** in virtuellen Gesprächen mit allen Kollegen
- **Meeting- und Chat-Etikette zu befolgen** (bei Bedarf stumm schalten, höflich sein, geeignete Tools verwenden)
- **Meine Zeit zu managen** und positiv beizutragen, um unser virtuelles Team zu stärken
- **Vertrauen und Professionalität aufzubauen** in jedem digitalen Arbeitsbereich, an dem ich teilnehme

Indem Sie dieses Versprechen ablegen, verpflichten Sie sich zu Exzellenz in der digitalen Kommunikation. Drucken Sie es aus, speichern Sie es als Ihren Desktop-Hintergrund oder teilen Sie es mit Ihrem Team. Lassen Sie es Ihre täglichen Interaktionen leiten und Sie an den Profi erinnern, der Sie werden.



# Vielen Dank & Nächste Schritte

## Herzlichen Glückwunsch!

Vielen Dank für Ihre Teilnahme an **Soft Skills in Digitalen Umgebungen**! Sie haben wertvolle Werkzeuge für eine erfolgreiche Remote-Zusammenarbeit erworben.

Üben Sie diese Fähigkeiten täglich und beobachten Sie, wie Ihr Selbstvertrauen wächst. Denken Sie daran, ein exzellenter digitaler Kommunikator zu werden, ist eine Reise, kein Ziel.

**Viel Erfolg bei Ihrer Remote-Zusammenarbeit!** Sie verfügen nun über die Soft Skills, um in jeder digitalen Umgebung erfolgreich zu sein. Bleiben Sie neugierig, bleiben Sie vernetzt und lernen Sie weiter.

## Setzen Sie Ihre Reise fort

- Überprüfen Sie die während dieses Kurses besprochenen Ressourcen und Anleitungen
- Treten Sie Online-Communities für Remote-Mitarbeiter bei, um Erfahrungen auszutauschen
- Setzen Sie sich ein wöchentliches Ziel, eine spezifische Fähigkeit zu üben
- Teilen Sie Ihr Gelerntes mit Kollegen
- Greifen Sie auf diese Materialien zurück, wann immer Sie eine Auffrischung benötigen

