
7. Soziale Interaktion und informelle Kommunikation im Homeoffice

Webinar des Landes Niederösterreich
in Kooperation mit der Fachhochschule St. Pölten

Dipl.-Ing. Lukas Daniel Klausner, BSc

Was Sie heute erwartet

- Grundlagen zur informellen Kommunikation
- technische Hilfsmittel
- Best-Practice-Beispiele

Einführung

- Kommunikation findet nicht nur in formalen Kontexten (Meetings, Telekonferenzen, ...) und explizit statt
- viel Kommunikation (im »klassischen« Büroalltag) nebenbei:
 - in der Kaffeeküche
 - vor und nach Meetings
 - beim Essen
 - zwischendurch im gemeinsamen Büro

Informelle Kommunikation von daheim?

- explizite Nachbildung solcher Räume und Gelegenheiten natürlich schwierig
 - gibt aber auch Vorteile: für schnelle Fragen zwischendurch stört eine kurze Nachricht im Chat Kolleg*innen weniger, weil sie zu einem für sie günstigen Zeitpunkt unterbrechen und darauf schauen können (»minimising disruption«)
 - manchmal natürlich trotzdem kurzes Telephonat/Voicechat/Meeting schneller
- man tendiert im Homeoffice leicht dazu, nur über Berufliches zu reden/schreiben
⇒ sonstiger Austausch reduziert sich oder fällt ganz weg
- zwei Aspekte, die helfen können:
 - mit technischen Hilfsmitteln analoge Konzepte nachbilden oder spiegeln
 - gänzlich neue Möglichkeiten schaffen, die im »klassischen« Büroalltag vor Ort nicht möglich wären (z. B. donut.com für Slack)

Räume nützen, wo vorhanden

- Meetings und Telekonferenzen
 - bei Wartezeiten zu Beginn Gelegenheit zum Plaudern
 - Meeting früher zu Ende: fragen, ob Teilnehmer*innen Restzeit zum Austausch nutzen wollen
- Unternehmenschat
 - eigenen Kanal (oder mehrere) für »Kaffeepause«, Informelles, nicht arbeitsbezogene Themen

Analoges digital nachbilden

- Voicechat (Discord, Mumble, ...) im Hintergrund laufen lassen
 - am besten mit Stummschaltung (oder zumindest Push-to-Talk), um Ablenkung zu minimieren
 - schafft Möglichkeit, zwischendurch kurz Fragen zu stellen, sich kurz auszutauschen/schnell was auszumachen
 - aber: im Kopf behalten, ob eine Chat-Nachricht nicht vielleicht gerade sinnvoller ist

Analoges digital nachbilden

- gemeinsames Nebeneinander-Arbeiten mit Bürokolleg*innen von daheim («work-along session«, Buddy-System)
 - Videochat (Jitsi o. Ä.) nebenbei laufen lassen
 - Stummschaltung (oder Push-to-Talk)
 - Fenster in kleiner Größe ins Eck des Bildschirms (oder auf zweiten Monitor) pinnen
 - kann helfen, Gemeinschaftsgefühl zu erzeugen oder zu bewahren

Stand-Up-Meetings und Kaffeepausen

- regelmäßig (zu Wochenbeginn, alle paar Tage, täglich) kurze (!) Videokonferenzen innerhalb der Firma, der Abteilung, des Teams
- Möglichkeit für gemeinsame Kaffeepausen
 - entweder zu fixen Uhrzeiten (z. B. immer um 10:00, wenn das im »klassischen« Büroalltag auch so war)
 - oder spontan – kurze Nachricht in den Chat (z. B. in eigenem Kanal dafür), ob gerade wer Lust auf eine kurze Kaffeepause hat ⇒ dann einfach ein Jitsi-Meeting (o. Ä.) erstellen

After-Work-Austausch

- z. B. gemeinsame formlose Plauderei per Videochat
- manchmal etwas schwierig, dabei nicht zu sehr an Berufliches zu denken – Möglichkeiten zur Auflockerung:
 - gezielte Themen und Mottos – Familie, kuriose Gegenstände in der Wohnung, Haustiere, ausgefallene Kopfbedeckungen, Hobbys, langweilige Fakten über sich selbst erzählen, ...
 - gemeinsame Spiele (z. B. skribbl.io, jigsawpuzzles.io, ...)
 - ausführliche Liste unter bit.ly/quarantinegamesorted

Netzwerken nach außen

- falls Unternehmen oder Verein viel mit Externen oder Stakeholder*innen arbeitet (z. B. Vertrieb, Makler*innen, Ausbilder*innen, ...):
 - wichtig, auch an die und ihre Anbindung zu denken
 - kurze Videos oder ähnliche Nachrichten
 - gelegentlich größere Meetings zum Austausch und zur Information
 - auch wichtig für den Rückkanal von außen nach innen

Netzwerken nach außen

- »klassisches« Networking bei und nach Veranstaltungen, auf Fortbildungen, ... entfällt im Homeoffice
- Alternative: Nutzung sozialer Medien auch für das persönliche Netzwerken
- je nach Branche sehr unterschiedlich, welche sozialen Medien sich besonders eignen – vmtl. hauptsächlich Facebook und Twitter

Was macht Telekonferenzen oft so anstrengend?

- Kommunikation ist sehr dynamischer Prozess \Rightarrow digital durch Latenz, andere Wirkmechanismen, ... schwieriger
- Gefühl der konstanten Beobachtung
- derzeit zusätzlich: konstante Erinnerung an die Ausnahmesituation
- verschiedene psychologische Theorien
 - mangelnde Trennung unterschiedlicher Persönlichkeitsaspekte
 - fehlende Grenzen zwischen Arbeit/Büro und Freizeit/daheim

Videochat-Netiquette

- Hardware vorher testen
- ab gewisser Gruppengröße: Moderation
- Stummschaltung, solange man nicht spricht
- kurz fassen
- Fragen/Appelle konkret adressieren (fehlender Augenkontakt!)
- ggf.: Pausen machen, kleinere Gruppen, nur Voicechat statt Videochat, ...

Zusammenfassung

- auch informelle Kommunikation im Hinterkopf behalten
- ausprobieren, welche Kanäle und Methoden für Sie und Ihr Umfeld gut funktionieren
- keine Scheu, Neues auszutesten
- Videochat-/Voicechat-Netiquette beachten

Ausblick

No.	Thema	Datum
1	Einführung in sicheres Homeoffice	15.4.2020
2	Gefahren durch Kriminelle im Internet – gefälschte E-Mails und Websites	17.4.2020
3	Hardware- und Softwareanforderungen an sicheres Homeoffice	22.4.2020
4	Sicherer Fernzugang zur IT des Unternehmens	24.4.2020
5	Sichere Chats und Kommunikationsdienste	28.4.2020
6	Sichere Audio- und Video-Konferenzen	30.4.2020
7	Soziale Interaktion und informelle Kommunikation im Homeoffice	6.5.2020
8	Sicheres gemeinsames Arbeiten an Dokumenten	8.5.2020
9	Sichere Einbindung von Smartphones/Tablets ins Homeoffice	13.5.2020
10	Cloud-Dienste oder selbst betriebene Programme	15.5.2020
11	Datenschutz und Datensicherheit im Homeoffice	20.5.2020
12	Sichere Einbindung von externen Partnern	27.5.2020