

Virtueller Dialog

Anwendungsszenarien für die Interaktion mit Stakeholdern

Aspekte des Dialogs

I

Inhalt

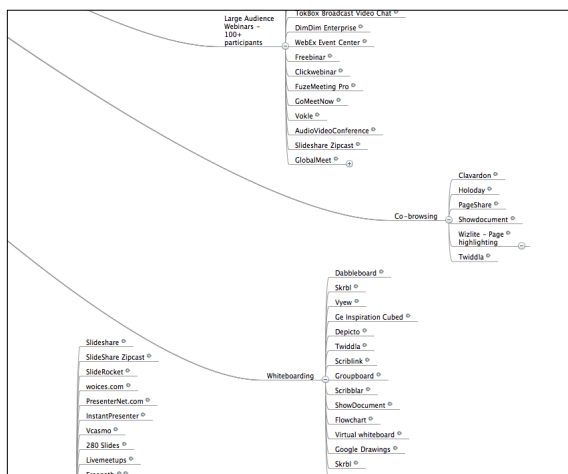
Virtuelle Formate für den Dialog	3
1 Webpräsentationen, Webinare	4
2 Brainstorming, Problemlösungen	4
3 World Cafe und Open Space	5
4 Verknüpfung lokaler Gruppen	6
5 Virtuelle Podiumsdiskussionen	7
6 Asynchrone Meinungsbildung	8
7 Townhall-Meetings	9
8 Dialogprozesse	10
A Fool with a Tool is still a Fool	11

Virtuelle Formate für den Dialog

Die Zahl der Onlinetools zur virtuellen Kommunikation und Zusammenarbeit ist kaum noch zu überblicken. Gleiches gilt für ihre Funktionalitäten: Da gibt es Lösungen für das Projektmanagement, für Collaborative Writing und Group Communication, für Web-Presenting und Web-Conferences, für Screensharing und Webinare. Robin Good publiziert auf mindmeister.com eine wöchentlich aktualisierte Übersicht der "Best Online Collaboration Tools"¹. Mittlerweile ist auf seiner riesigen Mindmap eine gut dreistellige Zahl von Software-Werkzeugen gelistet.

Rapide Entwicklung

Im Gegensatz zur Zahl der Werkzeuge steckt die Verwendung vielerorts noch in den Kinderschuhen. Oft ist sie auf Skype- und Video-Konferenzen beschränkt. Doch die rapide Entwicklung der Möglichkeiten sorgt für zunehmende Verbreitung und Akzeptanz. So erleben Webinare derzeit eine rasante Verbreitung als Medium für Wissensvermittlung und Marketing. Während sie eher der Einweg-Kommunikation zuzuordnen sind, zeigen sich bereits erste Möglichkeiten, virtuelle Dialoge zu gestalten.



Anwendung für den Dialog

Mit neuen Werkzeugen wird eine wesentlich interaktivere Kommunikation möglich. Das eröffnet neue Möglichkeiten im Dialog zwischen

- Unternehmen und Kunden und
- Politik, Verwaltung und Bürgern

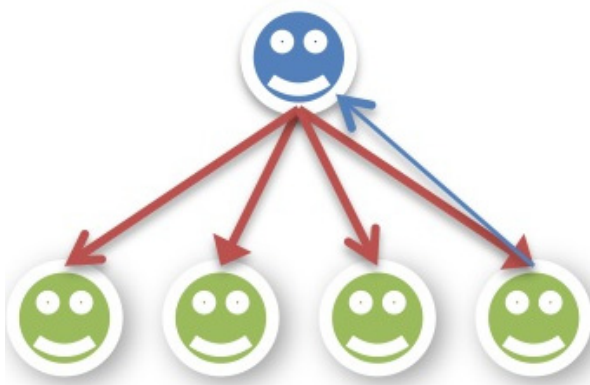
Mit den folgenden Seiten möchten wir einen Überblick über die heute möglichen Anwendungsszenarien vermitteln. Im Fokus stehen also die möglichen Verwendungen, nicht die Werkzeuge. Die Frage lautet: Welche Veranstaltungsformate lassen sich bereits heute realisieren?

Die meisten der hier beschriebenen Formate sind synchron, d.h. die Teilnehmer treffen sich zum gleichen Zeitpunkt. Doch auch asynchrone Lösungen, bei denen die Teilnehmer zu verschiedenen Zeitpunkten beitragen, können den Austausch zwischen den Stakeholdern befördern.

Wegen der dynamischen Entwicklung handelt es sich um eine Momentaufnahme (März 2011). Für Anregungen und Ergänzungen sind wir dankbar.

¹ <http://www.mindmeister.com/de/12213323/best-online-collaboration-tools-2010-robin-good-s-collaborative-map>

1. Webpräsentationen, Webinare ...



Im engeren Sinn gehören die meisten Webkonferenzen nicht in die Rubrik virtueller Dialog. Im Mittelpunkt steht die von zentraler Stelle gehaltene Präsentation. Der Rückkanal ist eher schwach ausgeprägt. Die Kommunikation zwischen den Teilnehmern spielt kaum eine Rolle. Wir nennen dieses Format hier, weil es vor allem im Zusammenspiel mit anderen Formen sinnvoll sein kann. So kann es ratsam sein, zum Auftakt eines umfassenderen Dialogprozesses die Teilnehmer zunächst mit einer Präsentation auf Thema und Technik einzustimmen.

2. Brainstorming, Problemlösungen ...



Eine Gruppe "sitzt" zusammen, um gemeinsam Ideen zu sammeln, und Fragen und Aufgaben zu bearbeiten. Dieses Format lässt sich in der einfachsten Variante sogar kostenfrei im virtuellen Raum abbilden. Die Teilnehmer benötigen dazu einen Skype-Account und ein via Browser miteinander geteiltes Dokument wie beispielsweise Etherpad, ein Google-Dokument oder eine Online-Mindmap (beispielsweise mindmeister.com erlaubt das kostenlose Anlegen von drei Mindmaps). Mit diesen Werkzeugen können alle Teilnehmer ihre Beiträge direkt in das Dokument einfügen, jede Änderung ist im nächsten Moment für alle sichtbar.

3. Großgruppenformate wie Open Space und World Cafe



Selbst so interaktive Formate wie World Café und Open Space lassen sich mittlerweile virtuell durchführen. Dabei wird das Prinzip der Aufteilung einer Großgruppe in Kleingruppen online nachgebildet. Die zu bearbeitenden Fragen können dabei bereits vorformuliert sein, wie bei einem World Café, oder erst zu Beginn der Sitzung in der Gesamtgruppe entwickelt werden, wie bei einem Open Space. Nach

einer Begrüßung und Einführung können die Teilnehmer frei zwischen den Kleingruppen wechseln. Kommt die Gesamtgruppe anschließend wieder zusammen, präsentieren die Kleingruppen ihre Ergebnisse allen Teilnehmern. Da alle schriftlichen Vorschläge und Ideen gespeichert werden, können die Teilnehmer schon zum Ende der Sitzung mit dem Protokoll versorgt werden.

4. Echtzeit-Verknüpfung lokal getrennter Gruppen



Der virtuelle Raum kann eine Brücke zwischen räumlich getrennten Gruppen schlagen. Ausgerüstet mit Beamer, Webcam, Mikrofon und Lautsprecherboxen können die Gruppen untereinander kommunizieren. In Kombination mit einer Moderation der lokalen Präsenzveranstaltungen lassen sich Fragestellungen parallel oder verteilt bearbeiten. Jede Gruppe kann ihre Arbeitsergebnisse allen Gruppen übermitteln. So kann ein dynamischer Prozess mit sehr vielen Teilnehmern hergestellt werden. Mit diesem Format lässt sich auch ein Dialog zwischen Entscheidern und Stakeholdern über die Bedürfnisse und Ideen an verschiedenen Standorten organisieren.



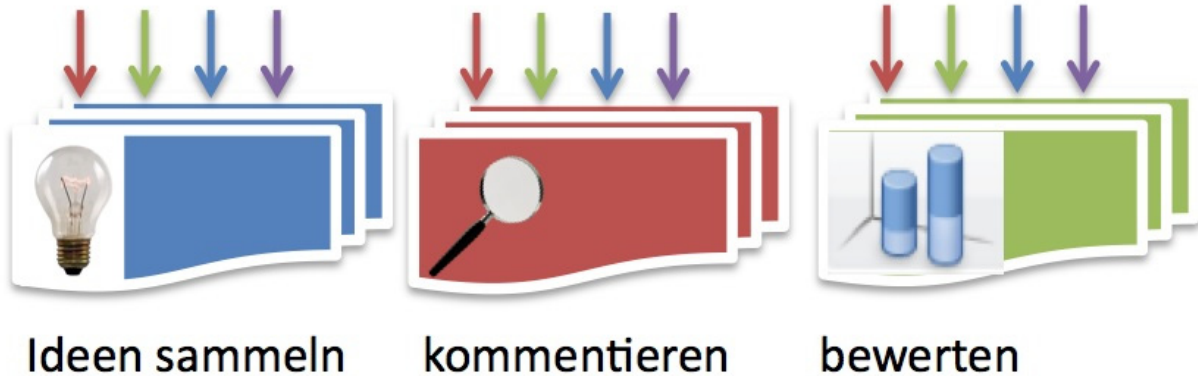
5. Virtuelle Podiumsdiskussionen mit Publikumsbeteiligung



Eine Schlichtung wie die zu Stuttgart21 lässt sich auch online organisieren. Die Teilnehmer des "Podiums" (innerer Kreis) können Präsentationen einsetzen und gegenseitig kommentieren. Sie können aber auch gemeinsam Ideen entwickeln und diese bewerten oder sich im Format des "Circle" miteinander austauschen. Mehrere hundert Zuschauer (äußerer Kreis) können die Diskussion online verfol-

gen. Während bei Stuttgart 21 das Publikum die Schlichtung nur passiv beobachten konnte, kann es in der virtuellen Variante auch einbezogen werden. Dazu übermittelt ein Ko-Moderator die via Telefon oder Email eingehenden Fragen und Kommentare "auf das Podium". So kann ein Höchstmaß an Transparenz und Beteiligung hergestellt werden.

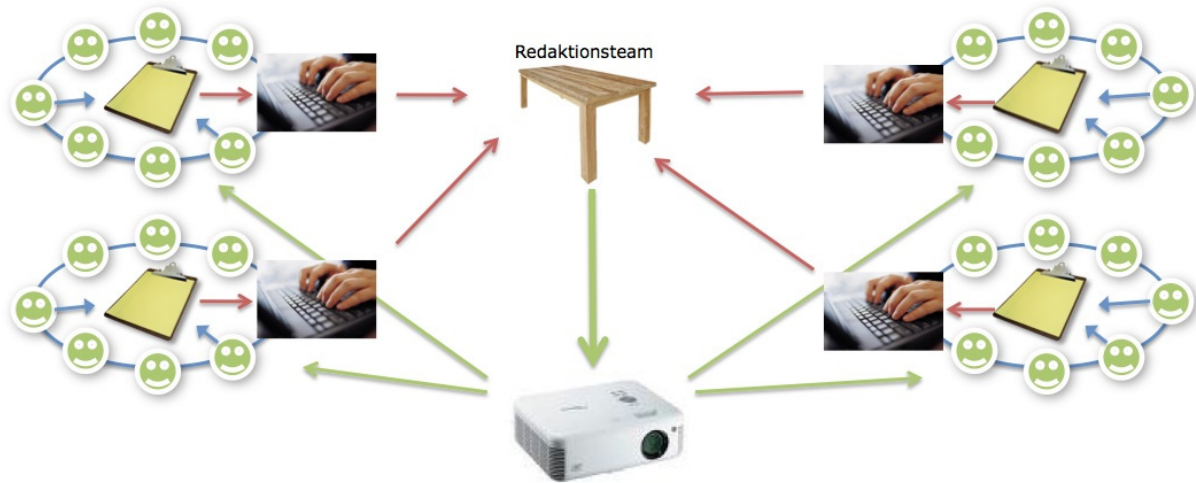
6. Asynchrone Meinungsbildung



Ein mittlerweile weit verbreitetes Beispiel für asynchrone Anwendungen sind die zahlreichen Online-Bürgerhaushalte. Andere Anwendungsbeispiele sind das Bürgerforum 2011 und die Beteiligung an der "Enquete-Kommission Internet und digitale Gesellschaft". Das Grundraster in diesen Beispielen ist weitgehend identisch: Zu vorher definierten Themen können Bürger ihre Ideen und Vorschläge einstellen, diese werden von anderen

kommentiert und ergänzt und über Stimmabgaben gewichtet. Ähnliche Verfahren werden von Unternehmen zur Kommunikation mit Kunden eingesetzt, beispielsweise bei der Entwicklung neuer Produkte. Für sich alleine bewirken asynchrone Methoden in der Regel keinen Dialog. Ohne weitere Unterstützung bleiben die verschiedenen Meinungen meist unverbunden nebeneinander stehen, ohne zu neuen Erkenntnissen zu führen.

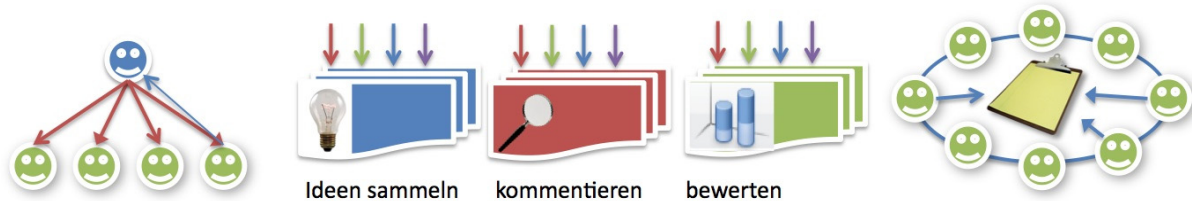
7. Townhall-Meetings



Townhall-Meetings sind Offline-Veranstaltungen wie Bürgerversammlungen oder große öffentliche Anhörungen, in denen das Auditorium in viele Kleingruppen aufgeteilt wird. Jede Kleingruppe protokolliert ihre Ergebnisse mit einem Notebook oder iPad. Die Arbeitsergebnisse der Gruppen werden fortlaufend an ein im Raum befindliches Redaktionsteam übermittelt. Das Redaktionsteam sichtet und clustert die Ergebnisse und macht sie in Intervallen via Großbildprojektion allen Anwesenden im Saal sichtbar. So können

in mehreren Phasen Fragestellungen vertieft, Lösungen erarbeitet und final direkt abgestimmt werden. Mehrere hundert oder gar tausend in Kleingruppen aufgeteilte Teilnehmer lassen sich auf diese Weise interaktiv miteinander vernetzen. Da die Ergebnisse online zur Verfügung stehen, kann in einem zweiten Schritt ohne zusätzlichen Aufwand eine Phase der asynchronen Bearbeitung anschließen, die weitere Stakeholder in den Prozess einbezieht.

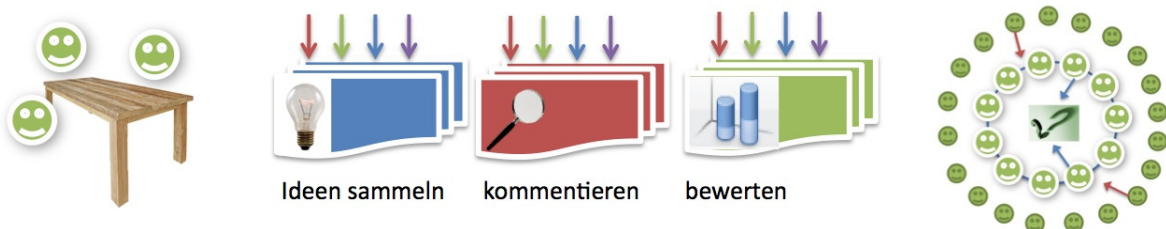
8. Dialogprozesse mit kombinierten Werkzeugen



Komplexe Aufgabenstellungen lassen sich in der Regel nicht mit einem einmaligen Dialogevent abschliessend bearbeiten. Meinungsbildung, gemeinsamer Austausch und Entscheidungsfindung brauchen Zeit. Nahezu alle hier genannten Anwendungsszenarien lassen sich miteinander kombinieren.

Im oben gezeigten Beispiel macht eine Online-Präsentation, die das Thema und die Werkzeuge vorstellt, den Anfang. Darauf folgt eine Phase der asynchronen Ideensammlung, an der breite Kreise teilnehmen können. Deren Ergebnisse werden final in einer Online-Runde gesichtet und bewertet.

und "Blended Dialogue"



Statt nur rein virtuelle Formate miteinander zu kombinieren, ist in der Praxis die Kombination mit Präsenzveranstaltungen oft empfehlenswerter. In persönlichen Begegnungen lassen sich leichter Beziehungen zwischen den

Teilnehmern aufbauen, die auch während der Online-Phasen tragen. Eine gut moderierte Präsenzveranstaltung generiert zudem eine breite Ideenbasis, auf der sich online gut aufbauen lässt.

A Fool with a Tool is still a Fool

Wie bei der Moderation von Präsenzveranstaltungen gilt auch bei allen Formen von virtueller Kommunikation: Eine gute Methode ist kein Garant für einen gelungenen Dialog. Bei der Planung und Durchführung von virtuellen Meetings ist sogar noch mehr zu beachten. Unsere sinnliche Wahrnehmung ist reduziert und diverse Störquellen sind am PC nur einen Mausklick entfernt.

Virtuelle Dialoge brauchen daher ein großes Maß an Klarheit: Wer sind die Teilnehmer? Welche Fragen sollen behandelt werden? Wie ist der zeitliche Ablauf? Wie kann die Aufmerksamkeit der Teilnehmer gebunden werden? Wie kann bereits vor dem Treffen Interesse und Engagement geweckt werden?

Wenn es nicht nur um das Abhalten einer kurzen Webkonferenz zur schnellen Klärung einiger Fragen geht, ist ein regelrechtes Drehbuch empfehlenswert. Auch wenn es paradox klingt: Je mehr Freiraum die Teilnehmer erhalten sollen, desto strukturierter muss der Ablauf sein.

Das beginnt schon bei der Lösung möglicher technischer Probleme der Teilnehmer im Vorfeld. Dazu gehört ebenso die sorgsame Einstimmung der Teilnehmer durch eine durchdachte Begleitkommunikation.

Der zentrale Wirkfaktor bleibt aber auch bei virtuellen Dialogen gleich: Die Teilnehmer müssen sich wirklich willkommen fühlen und Wertschätzung für ihre Beiträge erfahren.



Das Institut für Stakeholder-Dialog.

Wir beraten Unternehmen, Organisationen, Politik und Verwaltung zu den Möglichkeiten des Dialogs mit Stakeholdern.

Wir entwickeln und begleiten Dialoge für Innovations- und Veränderungsprozesse.

Wir konzipieren und moderieren Online- und Vorort-Dialoge.

Copyright:
**Institut für
Stakeholder-Dialog**

info@stakeholder-dialog.com
www.stakeholder-dialog.com
twitter @stakehol_dialog

Tel 0221 47 47 477
Fax 0221 560 45 55

Sülzburgstr. 199
50937 Köln

Stand: März 2011

