
Videokonferenz? Ein Knigge für digitale Meetings

Knigge = Benimmregeln? Knigge = Haltung!

Das bekannteste Werk von Adolph Freiherr Knigge (1752 – 1796) war „Über den Umgang mit Menschen“ (1788). Es ist keine Sammlung von Benimmregeln oder ein Werk über Etikette. Knigges Grundhaltung als Aufklärer zeigt sich deutlich im Vorwort. Dem Umgang mit Menschen müsse „[...]ein System von Moral und Weltklugheit [...] zum Grunde liegen.“ Knigge selbst hat wahrscheinlich nie an einer Videokonferenz teilgenommen. Trotzdem sind seine Gedanken über den Umgang mit Menschen auch in der digitalen Kommunikation grundlegend wichtig.

Die 3 Herausforderungen: Technik / intuitive Informationslücke / gefühlte Distanz

Herausforderung 1: Technik

Schlechter Ton, schlechtes Bild, Verwirrung beim Bildschirm teilen... alles das sind technische Herausforderungen in Videokonferenzen. Hier helfen eine gute Vorbereitung und Übung.

Herausforderung 2: intuitive Informationslücke

Seit dem Kindergarten lernen wir, gemeinsam in einem Raum zusammenzuarbeiten. Wir wissen intuitiv, wann wir mit Sprechen dran sind. Wir halten uns gegenseitig die Tür auf, schließen ein Fenster, wenn jemand fröstelt, und schenken Kaffee nach. All dies gibt uns intuitiv die Sicherheit: Wir können uns vertrauen, wir gehören zusammen.

In Videokonferenzen erkennen wir diese sozialen Gesten nicht und es entsteht eine meist unbewusste Vertrauenslücke. Wir spüren nicht intuitiv, ob man uns zustimmt oder ablehnt, wir erkennen nicht, ob unausgesprochene Fragen im Raum stehen.

Herausforderung 3: gefühlte Distanz

Sind wir im gleichen Raum, sehen wir alles das Gleich, wenn wir nach rechts, links, oben oder unten schauen. In Videokonferenzen ist nur die Bildschirmfläche die Brücke zu den anderen. Ablenkungen im Umfeld, wie z.B. Ihr Handy, andere Menschen, Klingeln etc., könne für Distanz sorgen. Wir geben Ihnen Tipps, wie Sie Nähe herstellen.

20 Tipps für produktive Videokonferenzen mit “Wir-Gefühl”

1. Alle gleich!

In gemischten Videokonferenzen nehmen einige Teilnehmer als Gruppe von einem gemeinsamen Raum aus teil, während andere (mindestens einer) per Videokonferenz zugeschaltet wird. So entsteht direkt Ungleichheit: “Wir hier zusammen”, “Du dort alleine”.

Auch technisch ist es für die zugeschalteten Personen oft sehr schwer. Der Ton aus dem Besprechungsraum ist schlechter zu verstehen, man sieht die Teilnehmer nicht direkt, sondern kleiner, von der Seite, manchmal von hinten.

Wenn man ohnehin nicht die wichtigste Person im Meeting ist, verstärken sich Gefühle von Ausgeschlossenheit, Unwichtigkeit, Ausgrenztheit.

Darum: Keine gemischten Meetings! Einer per Video, alle per Video!

2. Hintergrund aufräumen!

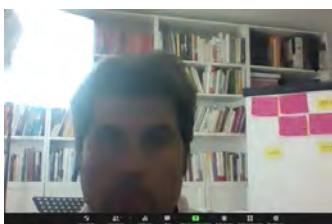


Per Videokonferenz kommt nicht die Person zum Meeting, sondern das Meeting zur Person. An den eigenen Schreibtisch oder sogar ins Homeoffice. Man gibt mehr über sich preis. Vielleicht läuft die Katze durchs Bild, der Lebenspartner, ein Kind? Vielleicht hängen Poster der Lieblingsband an der Wand? Oder der überquellende Wäschekorb ist zu sehen?

Räumen Sie also vorher auf, richten Sie die Kamera so aus, dass Sie den gewünschten Ausschnitt zeigen. Setzen Sie sich selbst in Szene!



3. Beleuchtung und Position



Sie wollen in einem guten Licht erscheinen? Dann achten Sie auf die richtige Beleuchtung. Keine starken Lichtquellen von hinten, sonst sind Sie im Gegenlicht kaum zu erkennen (siehe Bild rechts). Nutzen Sie eine Lampe hinter der Kamera (auf der anderen Seite des Laptops), um Ihr Gesicht von vorne auszuleuchten. Sorgen Sie für eine angemessene Raumbeleuchtung, um eine “Keller-Atmosphäre” zu vermeiden.

4. Kleidung als Halo-Effekt

Man hat keine zweite Chance, einen ersten Eindruck zu machen. Kleiden Sie sich dem Anlass und Ihren Gesprächspartnern entsprechend. Das kann auch bedeuten, sich zwischen zwei Videokonferenzen umzuziehen. Zum Beispiel wenn eine Besprechung mit dem Finanzvorstand auf ein Meeting mit den Auszubildenden folgt.

Der Halo-Effekt spielt hierbei eine wichtige Rolle: Ein hervorstechender Eindruck färbt auf die gesamte Meinung über den Gesprächspartner ab.

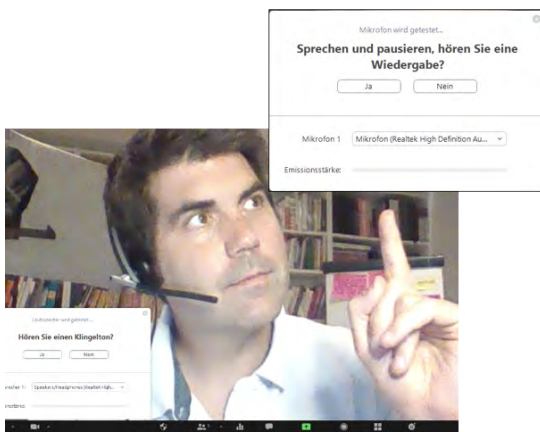
5. Guter Klang

Ein guter Klang macht Videokonferenzen angenehmer, steigert die Konzentrations-Dauer und strengt die Stimme weniger an. Probieren Sie darum am besten verschiedene Mikrofone, Headsets und Einstellungen aus. Bitten Sie einen Kollegen oder Freund um Feedback zu unterschiedlichen Optionen.

Ich empfehle außerdem, mehrere Optionen in Reserve zu haben. Es kann immer mal passieren, dass der Akku im Bluetooth Kopfhörer plötzlich leer ist, oder das USB-Kabel knackt. Bei schlechter Internetverbindung empfehle ich eine Einwahl in die Videokonferenz per Telefon. Dann ist die Leitung meist stabil.



6. Audio- und Video-Test



Viele VC-Programme bieten eine Testfunktion, mit der Sie Ton und Bild überprüfen können, bevor Sie Ton und Bild in die Welt senden. Das ist vor allem dann hilfreich, wenn Sie eine bestimmte Software zum ersten Mal verwenden oder wenn es sich um einen besonders wichtigen Termin handelt.

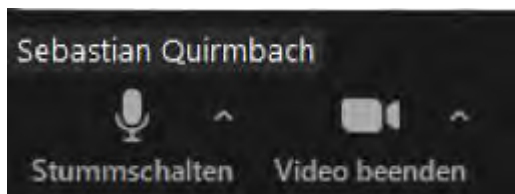
7. Pünktlich? Lieber etwas früher!



Als Moderator eines Meetings sollten Sie sich immer einige Minuten vor Beginn der Besprechung einwählen. Manchmal startet die Software ein unerwartetes Update, manchmal ist der Server überlastet. Wenn Sie früh genug sind, haben Sie Zeit, Probleme zu lösen oder Ihre Teilnehmer notfalls auf eine alternative Plattform umzuleiten

(ggf. auch Telefonkonferenz). Teilnehmer, die etwas früher ankommen, können Bild und Ton überprüfen und je nach Einstellungen der Software in kleineren Breakout-Gruppen schon einmal Kontakt aufnehmen und sich austauschen.

8. Audio und Video an- und ausschalten



Sie müssen nicht immer senden. Wenn beim Nachbar die Motorsäge brummt, schalten Sie besser Ihr Audio aus. Falls hinter Ihnen Kollegen durch den Gang laufen oder Ihr Hund die Blumenvase umgeworfen hat, können Sie die Kamera ausschalten, bis die Störung vorbei ist. In

großen Gruppen empfiehlt es sich für den Moderator, alle Teilnehmer bis auf den Sprecher stumm zu schalten. Die Gefahr für Störgeräusche oder unfreiwillige Einblicke in Privatgespräche ist sonst zu groß.

9. Das eigene Video anzeigen!

Manche VS-Programme geben Ihnen die Option, das eigene Video nicht anzuzeigen. Wer sich selbst nicht gerne sieht, macht davon oft auch gebrauch. Aber VORSICHT! Wenn Sie sich selbst nicht sehen, vergessen Sie womöglich, dass andere Ihnen gerade zuschauen. Peinlich kann es werden, wenn Nasebohren, Fingernägelkauen oder die fehlende Beinbekleidung plötzlich das Hauptthema der Videokonferenz sind.

10. Handzeichen nutzen!



Durch die leichte Zeitverzögerung in Videokonferenzen kommt es vor, dass mehrere Personen gleichzeitig mit dem Sprechen beginnen.

Durch Handheben und das Weitergeben des Wortes von einem Sprecher zum nächsten lässt sich dieses Problem schnell lösen.

Aber auch sonstiges nonverbales Feedback wie Daumen hoch, Lächeln, Kopfnicken sind wichtige Rückmeldungen für den Sprecher und die Gruppe.



11. Klar und deutlich sprechen!



Klare Aussagen, die für alle gut zu verstehen sind, machen Videokonferenzen effizienter. In einem gemeinsamen Raum sehen wir das "Fragezeichen auf der Stirn" oder die hochgezogene Augenbraue und fügen intuitiv einen erklärenden Nebensatz hinzu. In Videokonferenzen sollten wir von vornherein auf möglichst klare Sprache und strukturierte Aussagen achten.

12. Mit Namen ansprechen!

Die gefühlte Distanz und den fehlenden Blickkontakt ersetzen wir in Videokonferenzen, indem wir Menschen häufiger mit deren Namen ansprechen.

Mit folgendem Satz zum Beispiel machen Sie gleich drei Teilnehmer sichtbar und übergeben am Ende eindeutig an den nächsten Sprecher. "Danke Guido für den Beitrag. Ich habe gesehen, dass Ulrike sich gemeldet hat, und danach kommt Thomas mit einer Frage. Bitte Ulrike."

13. Fokus halten! Fokus zeigen!



Gedanken schweifen in Gesprächen immer wieder ab. Das ist menschlich und wichtig. In einem gemeinsamen Raum haben wir viele Erinnerungshilfen, die unsere Aufmerksamkeit wieder zu den gemeinsamen Themen lenken. Im Homeoffice vergessen wir vielleicht manchmal, dass wir gerade in einer Besprechung sind und nicht nur einer Sendung im

Hintergrund lauschen. Erinnern Sie sich selbst immer wieder daran, fokussiert zu sein und dies durch Blick in die Kamera, Gestik und Mimik und auch durch Fragen zu zeigen.

14. Vorsicht beim Bildschirmteilen

Wenn Sie Ihren Bildschirm teilen, können Sie schnell unerwünschte Einblicke in Ihre Festplatte geben. Achten Sie darum genau darauf, dass Sie vorher den Desktop aufräumen, keine Dateien in Ihrer Ordnerstruktur suchen müssen und auch Pop-Up-Nachrichten ausschalten. Sonst können private Nachrichten plötzlich ungewollt zum Thema der Teamsitzung werden.



15. Aktive Gestik und Mimik

Blick-Kontakt per Videokonferenz geht nicht. Wenn Sie in die Kamera schauen, sehen Sie Ihre Gesprächspartner nicht direkt an. Wenn Sie aber auf das Videobild schauen, dann geht Ihr Blick an der Kamera vorbei. Wechseln Sie darum ab. Beim Sprechen können Sie mehr in die Kamera schauen, beim Zuhören mehr auf das Bild des Sprechers.

Geben Sie viel nonverbales Feedback. Lächeln! Daumen hoch!

16. Gemeinsam Pause machen!

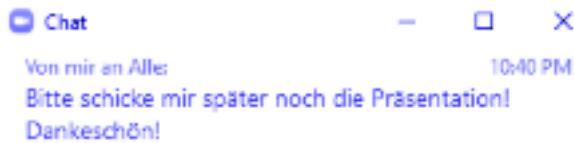
An einem gemeinsamen Arbeitsplatz trifft man sich in den Pausen, auf dem Flur, beim Essen und beim Kaffeeholen. So gewöhnt man sich aneinander, gewinnt Vertrauen und baut Distanz ab. Per Videokonferenz sehen wir uns aber oft nur, wenn es um professionelle Themen geht. Für die Teamkultur und das Wir-Gefühl ist es darum wichtig, ab und zu auch gemeinsam Pause zu machen, Smalltalk zu halten, sich über Themen außerhalb der Arbeitsinhalte zu unterhalten. Ein gemeinsames Frühstück per Videokonferenz kann Wunder wirken für das Miteinander.

Ich habe schon Videokonferenzen mit Live-Musik, Familienfotos oder mit tierischer Unterstützung erlebt, die viel Freude und menschliche Nähe gebracht haben.

<http://erlebnisbauernhof-gertrudenhof.de/index.php/streichelzoo/call-your-lama>



17. Chat verwenden



Nicht immer muss jedes Thema mit jedem Teilnehmer geklärt werden. Die Chatfunktion macht es möglich, dass man einen schnellen Hinweis an die Gruppe oder auch an einzelne Teilnehmer schicken kann, ohne den Sprecher zu unterbrechen.

Bei Vorträgen bietet es sich außerdem an, im Chat die Fragen und Kommentare der Teilnehmer zu sammeln, um sie dann strukturiert zu beantworten.

18. Community Building First!

Jedes Präsenzmeeting beginnt mit dem Ankommen im Raum, Anlächeln, Stühlerücken, Kopfnicken, Kaffee holen, Hallo sagen, Fenster auf oder zu... Dieses gedankliche und soziale Ankommen ist wichtig - auch in Videokonferenzen. Nutzen Sie darum die ersten Minuten, um alle Teilnehmer ankommen zu lassen, einmal in Kontakt zu kommen und ihren Platz zu finden. Steigen Sie erst dann in die Agenda ein.



19. Struktur

Geben Sie Ihren Videokonferenzen Struktur! Machen Sie zu Beginn des Meetings oder sogar zu Beginn eines jeden Abschnitts deutlich: Was ist das Thema? Was ist unser heutiges Ziel? Welchen Nutzen haben wir davon?

Sie können für die Tagesordnung auch das I D E - Prinzip verwenden: I für Information, D für Diskussion und E für Entscheidung. So ist immer klar, welches Ziel der nächste Punkt hat.

20. Timebox

Setzen Sie für jeden Punkt der Tagesordnung und für jede Diskussionsrunde eine klares Zeitfenster, eine Timebox. Machen Sie vorher deutlich: "Für die nächste Besprechung haben wir fünf Minuten Zeit. Bitte achten Sie also darauf, die wichtigsten Punkte zuerst anzusprechen, damit wir am Ende unserer Timebox die Themen mit höchster Priorität besprochen haben."

W W W – Protokoll

Protokollieren Sie die Ergebnisse Ihrer Besprechungen. Klären Sie von Beginn an, wer dafür verantwortlich ist. Die einfachste Art des Protokolls ist das WWW-Beschlussprotokoll. Darin steht: Wer macht Was bis Wann.

FAZIT:

Videokonferenzen können enorm produktiv und effizient sein. Vor allem aber können Videokonferenzen mehr, als nur die Sachebene voranbringen. Auch über Videokonferenzen können Sie Vertrauen aufbauen, Teamgeist steigern, das Arbeitsklima verbessern und die Unternehmenskultur entwickeln.