Adobe Stock / Burin

Service

„Live auf Sendung“ – Knigge für Videokonferenzen

Seit über einem Jahr sind Videokonferenzen ein fester Bestandteil unseres Arbeitslebens. Für die Arbeit im Homeoffice sind sie unersetzlich geworden, doch auch für Besprechungen mit Kunden und Geschäftspartnern oder Schulungen bieten sie durchaus eine interessante Alternative zum direkten Kontakt – nicht nur in Zeiten wie diesen. Man spart Fahrtzeit und ist räumlich und zeitlich flexibel. Einfach den Computer einschalten und los geht’s.

Aber Moment mal. Auch wenn inzwischen die meisten technisch so ausgestattet und versiert sind, um eine Videokonferenz zu starten oder ihr beizutreten, ist es für einen professionellen Auftritt hilfreich, ein paar Grundregeln zu beherzigen.

1. Wählen Sie die passende Kulisse

Nein, Sie müssen keine Theaterkulissen aufbauen. Nehmen Sie einfach einmal die Perspektive Ihres Gesprächspartners ein. Ob im Büro oder zuhause, es sollte aufgeräumt sein. Achten Sie dabei darauf, dass die Gegenstände, die im Hintergrund zu sehen sind, nicht zu viel Unruhe erzeugen (grelle Farben, auffällige Formen, Durcheinander) und auch keine Intimitäten preisgeben (Familienfotos, private Gegenstände). Dies alles lenkt das Gegenüber ab und schmälert Ihr professionelles Erscheinungsbild. Wenn Sie einen virtuellen Hintergrund wählen, ist vielleicht der Palmenstrand nicht unbedingt angemessen, wenn Sie nicht gerade Swimmingpools oder Fernreisen verkaufen. Achten Sie außerdem bei virtuellen Hintergründen auf das Datenvolumen.

2. Setzen Sie sich ins rechte Licht

Es lohnt sich, die Lichtquellen an Ihrem Arbeitsplatz zu überprüfen. Befindet sich zum Beispiel direkt hinter Ihnen ein Fenster, werden Sie zwangsläufig im Schatten sitzen. Der Gesprächspartner sieht einen hellen Fleck im Hintergrund, Sie kann er nur schemenhaft erkennen. Also, Jalousie runter und Licht an oder den Laptop so stellen, dass das Tageslicht von der Seite oder von vorne kommt. Gegebenenfalls helfen Sie mit einer Lampe nach, wenn Ihr Gesicht einseitig ausgeleuchtet ist. Und Brillenträger sollten darauf achten, dass die Lichtquelle eher von der Seite oder von oben kommt, um Spiegelungen zu vermeiden.

3. Kleiden Sie sich angemessen

Wie würden Sie unter normalen Umständen Ihrem Gesprächspartner begegnen? Ihre Kleidung sollte sich im virtuellen Raum nicht wesentlich davon unterscheiden, um ein möglichst authentisches Bild zu vermitteln. Auf jeden Fall sollte sie durchgängig von Kopf bis Fuß dem beruflichen Umfeld angemessen sein. Oben hui und unten pfui ist eine gefährliche Sache. Spontan fällt die Kaffeetasse auf dem Schreibtisch um und Sie springen reflexartig auf. Blöd, wenn dann die Jogginghose zum Vorschein kommt.

4. Wählen Sie sich rechtzeitig ein

Pünktlichkeit ist die Tugend der Könige. Dies gilt auch für Online-Verabredungen. Wählen Sie sich rechtzeitig vor Beginn der Besprechung ein und überprüfen Sie bei der Gelegenheit auch gleich, ob Mikrofon und Lautsprecher funktionieren und richtig eingestellt sind. Damit kann es dann pünktlich und ohne Störungen losgehen.

5. Stellen Sie sich vor

Bei Gesprächen mit noch unbekannten Partnern ebenso wie in größeren Besprechungsrunden gebietet es die Höflichkeit, sich mit Namen vorzustellen. Kennen sich die Beteiligten schon, dann begrüßen Sie die Anwesenden mit Namen. Das trägt dazu bei, auch auf die Distanz eine persönliche Beziehung herzustellen.

6. Achten Sie auf Ihre Aussprache

Durch unterschiedliche Mikrofonqualitäten und Übertragungsverzögerungen kann es

schon mal zu Beeinträchtigungen der Sprachübertragung kommen. Wer außerdem dazu neigt, schnell oder etwas undeutlich zu sprechen, sollte in einer Videokonferenz besonders auf eine deutliche und etwas langsamere Aussprache achten.

7. Bedienen Sie das Mikrofon richtig

Die Lautstärke des Mikrofons sollten Sie gleich beim Einwählen testen. Während des Meetings halten Sie sich an die vereinbarten Gesprächsregeln.

Schalten Sie das Mikrofon immer dann aus, wenn Sie sich in einer störanfälligen Geräuschkulisse befinden, wenn andere Personen im Raum sind oder wenn es Rückkoppelungen gibt. Sprechen Sie mit etwas Abstand ins Mikrofon, damit keine Atem- oder Spuckgeräusche übertragen werden. Dies kann für beide Seiten unangenehm werden.

8. Störungen abschalten

Sorgen Sie für die Dauer der Videokonferenz für eine störungsfreie Umgebung. Dazu gehört auch, das Telefon stumm zu schalten. Selbst Vibrationsgeräusche vom Smartphone werden meistens mit übertragen, wenn das Gerät auf dem Tisch liegt. Geben Sie den Menschen um Sie herum Bescheid, dass Sie in der Zeit nicht gestört werden wollen, auch wenn Sie sich in Ihrem Büro befinden.

9. Den Gesprächspartner anschauen

Im persönlichen Gespräch schauen wir unseren Gesprächspartner an, wenn wir mit ihm reden. Wenn wir eine Videokonferenz am eigenen Schreibtisch durchführen, sind wir oft versucht, nebenbei noch ein anderes Dokument zu öffnen oder Emails zu checken.

Das wirkt nicht nur unhöflich, sondern ist es auch. Den Gesprächspartner anzuschauen ist aber gar nicht so einfach. Automatisch schauen wir auf die Videoansichten, die auf dem Bildschirm erscheinen. Doch das Auge unseres Gegenübers ist die Kameralinse. Da hinein sollten Sie immer wieder während der Besprechung blicken.

10. Das sollten Sie besser lassen

Nicht alles, was Sie sonst an Ihrem Schreibtisch vielleicht tun, sollten Sie in einer Videokonferenz tun. Dazu gehört vor allem Essen, Trinken alkoholischer Getränke und Rauchen. Bleiben Sie auch hier höflich und professionell. Ein Kaffee, ein Tee oder ein Wasser ist selbstverständlich erlaubt. Doch weitere Genüsse sollten Sie sich verkneifen.

Mit der Beherzigung dieser Tipps stärken Sie Ihr professionelles Auftreten und können so auch online gute Gespräche und Kundenbeziehungen gestalten.

Helma Ostermayer

4 TIPPS FÜR STRESS-FREIERE VIDEOCALLS

- **Mehr Pausen.** Die Menge an Augenkontakt und die Größe der Gesichter sind ungewohnt und dadurch anstrengend. Regelmäßige Pausen und klare Zeitlimits helfen.
- **Verbergen Sie die Selbstansicht.** Studien zeigen: Wer sein eigenes Spiegelbild sieht, ist kritischer mit sich selbst. Das kann in einer langen Konferenz belastend sein.
- **Setzen Sie sich etwas weiter weg von der Kamera,** damit Sie mehr Bewegungsspielraum haben. Studien zufolge steigert Bewegung auch die kognitive Leistung.
- **Öfter mal den Bildschirm teilen, statt Gesichter zu zeigen.** In Videochats ist es schwieriger, nonverbale Signale zu erkennen. Das bedeutet eine höhere kognitive Belastung, deshalb sind Pausen gut.

Quelle: Funk (2021), nach Bailenson

Information zur Autorin: Helma Ostermayer begleitet als Coach und Trainerin seit 2006 Fach- und Führungskräfte, Teams und mittelständische Unternehmen in Wachstums- und Entwicklungsprozessen. Sie bietet regelmäßig (Online-) Seminare sowie individuelle Beratung zu verschiedenen Führungs- und Entwicklungsthemen an. Ihr aktuelles Angebot finden Sie unter www.ostermayer-online.com. Kontakt: info@ostermayer-online.com