

ePaper

Etikette in Videokonferenzen und Videocalls



1. Etikette für Videocalls

1.1. Status Quo

Nachdem die Auswirkungen der Coronakrise anhalten, werden aller Voraussicht nach auch zukünftig eine Vielzahl von Meetings und Konferenzen mittels Videotelefonie stattfinden. Unlängst ist bekannt geworden, dass selbst große Unternehmensberatungen bis Oktober keine Flüge mehr antreten, da so einerseits Kosten gespart werden und andererseits (und das ist natürlich entscheidend) so die Gesundheit der Mitarbeiter nicht gefährdet wird. Zumal: In den letzten Wochen konnten wir feststellen, dass das Gros der Arbeit doch im Home Office und der Austausch über Microsoft Teams, Skype, Zoom, Google Hangouts... ganz gut funktioniert. Nach über einem Monat der intensiven Nutzung dürfte sich die Mehrheit nun auch mit der Technik arrangiert haben und ein geübter Umgang mit den unterschiedlichen Möglichkeiten (das Teilen des eigenen Bildschirms, die Verwendung des Whiteboards, Chatfunktionen, Reaktionen...) gegeben sein.

Gleichwohl gibt es noch Potentiale zur Optimierung – vor allem hinsichtlich der eigenen Inszenierung vor der Webcam, als auch hinsichtlich einer konfliktfreien und unmissverständlichen Zusammenarbeit in solchen Calls.



1.2. Die eigene Wirkung

Was im analogen Dasein gilt, gilt auch für die digitale Welt. Das eigene handwerkliche Können sowie das fachliche Know-how lassen sich besser transportieren, wenn man die eigene Wirkung vor der Kamera optimiert und sich bewusst „in Szene setzt“.

„Das Wesentliche in allen Dingen ist nicht ausreichend. Wichtige begleitende Umstände sind ebenfalls erforderlich. Eine schlechte Art verdirbt nämlich alles, sogar das Recht und die Vernunft. Eine gute Art hingegen kann alles Unvollkommene ersetzen, vergoldet das Nein, versüßt die Wahrheit und schminkt die Sache selbst. Das Wie tut gar viel bei allen Sachen. Eine artige Manier kommt niemals aus der Mode. Ein gutes und schönes Benehmen ist sozusagen der Schmuck des Lebens und jeder angenehme Ausdruck hilft oftmals auch bei brenzligen Situationen weiter.“

– Baltasar Gracián y Morales (1601-1658), spanischer Moralthologe

Entscheidend ist hier – selbstredend nebst der Inhalte - die audiovisuelle Qualität und damit das richtige Setup der Kamera, des Lichts und des Tons.



1.3. Vor dem Call

Da es sich beim geneigten Leser aller Wahrscheinlichkeit um einen mündigen und reflektierten Menschen handelt, überspringen wir an dieser Stelle das Thema Dresscodes. Dass Sie angemessen gekleidet sind, versteht sich von selbst.

Positionierung der Kamera

Die Kamera wird auf Augenhöhe platziert. Basteln Sie sich ggf. ein kleines Podest aus dicken Büchern oder Schuhkartons, falls Ihr Laptop mit integrierter Kamera andernfalls zu niedrig platziert ist. Natürlich gibt es auch extra Gestelle, die Sie käuflich über einschlägige Portale erwerben können. Sollte beides nicht zum gewünschten Ergebnis führen, bleibt Ihnen noch die Option, mit der Sitzhöhe Ihres Stuhls zu experimentieren.

Aus der richtigen Positionierung der Kamera und Ihrer Sitzposition resultieren gleich zwei angenehme Effekte:

1. Kein Doppelkinn und kein Blick von unten in die Nase
2. Es entsteht der Eindruck der Augenhöhe und es fühlt sich für Ihre Zuschauer eher so an, als ob sie sich mit Ihnen im echten Gespräch befinden.

Pro-Tipp: Setzen Sie sich nicht zu nah an die Wand sondern achten Sie auf eine gewisse Tiefe. Das wirkt großzügiger und für den Betrachter gefälliger. Außerdem werfen Sie so keinen harten Schlagschatten.

Die Beleuchtung

Ohne technische Hilfsmittel ist Tageslicht (kein direktes Sonnenlicht), dass von vorne in Ihr Gesicht fällt die schmeichelhafteste Variante. Wenn die Videokonferenzen allerdings mal bis in den späten Abend andauern, führt kein Weg an künstlichem Licht vorbei.

Allerdings eignet sich Ihre Schreibtischlampe nur bedingt. Das Licht ist viel zu warm und verpasst Ihrer Haut einen ungesund wirkenden Gelbstich.

Der Profi greift zu eine Ringleuchte ODER zwei Softboxen. Die Ringleuchte (mit Tisch- oder Bodenstativ) wird hinter die Kamera gestellt. Das Licht sollte wiederum frontal von vorne auf das Gesicht fallen. Die Softboxen werden jeweils im 45°-Winkel links und rechts hinter die Kamera gestellt, so dass Ihr Gesicht gleichmäßig von beiden Seiten beleuchtet ist.



Softboxen machen zwar ein weiches Licht, doch verbrauchen Sie sehr viel Platz, sodass gerade im Home-Office meist zur Ringleuchte gegriffen wird. Diese ist meist auch absolut ausreichend.

Der Ton

Die meisten Geräte – insbesondere Laptops – verfügen heutzutage über ein integriertes Mikrofon. Ist Ihr Gerät nicht allzu alt, sollte die Audioqualität für gewöhnlich ausreichend sein. Allerdings kann es bei einigen Geräten durch die Nähe zu den Lautsprechern zu einem unangenehmen Echoeffekt für Sie und die anderen Teilnehmer*innen der Videokonferenz kommen. Außerdem sind sie hinsichtlich der Entfernung, in der Sie sich zum Mikro befinden, sehr empfindlich. Schon 15 Zentimeter machen hier teils einen eklatanten Unterschied. Hier empfiehlt sich ein günstiges Lavalier-Mikrofon (auch Kragen- und Ansteckmikrofon genannt). Diese Mikrofone, die es bereits für 10 Euro gibt, werden am Kragen mit einer Klammer befestigt. Es gibt sie mit Funk- oder Kabelverbindung. Der Vorteil ist, dass es nicht zum Echoeffekt oder gar zur Rückkopplung kommt, sondern auch, dass der Abstand zum Mund immer der gleiche bleibt. Leistungsstärker sind Tisch- und Studiomikrofone. In der Videokonferenzpraxis haben Sie sich allerdings nicht bewährt. Zu oft stößt man beim Gestikulieren an das Mikrofon und irritiert durch das dumpfe Klappern die anderen Teilnehmer – nicht sehr rücksichtsvoll...

Der Hintergrund

Sie brauchen nicht alle Ihre Medaillen von den Bundesjugendspielen im Hintergrund aufbauen, obgleich der Hintergrund natürlich eine gute Möglichkeit ist, auf subtile Art und Weise den Zuschauern etwas über sich selbst zu verraten. Da es um Sie und die Inhalte geht, eignet sich am besten ein ruhiger Hintergrund, ergo eine leere Wand. Dieser lenkt am wenigsten ab. Aus demselben Grund sollte es auch sonst aufgeräumt bei Ihnen sein. Der Wäscheständer oder das Bügelbrett steht folglich außerhalb des Sichtfeldes. Idealerweise ist weder die Zimmerdecke noch der Boden zu sehen.

Die korrekte Sitzposition

Setzen Sie sich in das Zentrum des Bildes und vor allem aufrecht hin. Ein guter Trick fürs aufrechte Sitzen ist es, sich vorzustellen, dass man mit einem Faden am Scheitel aufgerichtet wird. Machen Sie sich außerdem nicht schmaler als Sie sind und lassen Sie „ein bisschen Luft unter die Arme“. Die Arme sollten folglich nicht schlapp an Ihnen herabhängen. Körperspannung ist das Zauberwort. Entscheidend für ein stimmiges Gesamtbild ist, dass über Ihrem Kopf und dem Bildschirmrand in Ihrer Video-
darstellung in etwa noch eine Hand dazwischen passt. Je nach Abstand zur Kamera ergibt sich dabei automatisch ein Bild, bei dem Sie vom Kopf bis zur Brust, bzw. dem unteren Rippenpaar sieht.



Wenn sich jetzt noch das Kinn parallel zum Boden befindet, steht einem guten Eindruck nichts mehr im Wege.

1.4. Während des Calls

Höflichkeit ist die Kunst, eine Atmosphäre des Wohlfühlens zu kreieren.

Fragen Sie sich, was Sie tun können, damit sich die Teilnehmer der Konferenz wohlfühlen und beachten Sie zumindest diese vier Punkte:

1. Damit es eindeutig ist, mit wem man es jeweils zu tun hat, loggen Sie sich bitte mit Ihrem Klarnamen ein. Kryptische Pseudonyme und Zahlenkombinationen mögen zwar im privaten Bereich ihre Berechtigung und Bedeutung haben. Im Business hingegen ist es störend. Schließlich möchte man wissen, mit wem man es zu tun hat. Klarnamen signalisieren Offenheit und schaffen Transparenz sowie Vertrauen.
2. Blickkontakt: Versuchen Sie mindestens 80% der Zeit in die Kamera zu blicken und nur gelegentlich die Reaktionen der anderen zu checken.
3. Bestätigung: Jeder freut sich über Zustimmung durch Kopfnicken oder ein freundliches, wohlwollendes Lächeln. Nicken Sie also zuweilen und vermitteln Sie so dem Sprecher, dass Sie interessiert bei der Sache sind.
4. Ablenkungen vermeiden: Während einer Videokonferenz essen, den Hund oder Wahlweise die Katze auf den Schoß nehmen, Nebengespräche oder Telefonate führen, „nur kurz“ eine E-Mail beantworten oder vertieft ins Smartphone blicken – all das ist tabu! Versuchen Sie Ablenkungen aller Art (auch störende Nebengeräusche) zu minimieren. Und ja, dies kann auch bedeuten, dass man das Smartphone lautlos stellt, damit es nicht plötzlich und unerwartet klingelt und einen selbst oder andere aus dem Redefluss reißt.

Damit haben Sie jetzt einen guten Überblick der wichtigsten Empfehlungen, wie Sie sich optimal auf eine Videokonferenz vorbereiten, wie Sie sich ins rechte Licht rücken und was Sie von sich aus tun können, um zum Erfolg der Videokonferenz beitragen zu können.

Im Nächsten Teil betrachten wir dann, wie die Arbeit mit mehreren Leuten in der Videokonferenz optimiert werden kann, sodass ein reibungsloser Ablauf sowie ein zielführender und dennoch wertschätzender Umgang miteinander gewährleistet ist.



2. Etikette in Videokonferenzen

2.1. Direktives Verhalten

Eines vorweg: Videocalls erfordern ein weitaus direktiveres Verhalten als Meetings von Angesicht zu Angesicht. Sprechpausen sind aufgrund der minimalen Verzögerung in der Übertragung schwieriger abzupassen, die Körpersprache ist nur eingeschränkt wahrnehmbar und man selbst ist ob der technischen Herausforderungen womöglich noch zurückhaltender als sonst. Insofern liegt es mitunter am Moderator/ an der Moderatorin das Beste aus einem Videocall rauszuholen, indem für klare Strukturen gesorgt und auf die Einhaltung der Sprechzeit und sonstige Regeln geachtet wird. Hier erfordert es Übung und einen Beitrag aller, um einen wertschätzenden Umgang miteinander zu pflegen und einen effektiven Kommunikationsstil zu gewährleisten. Der direkte Stil kann zuweilen als herrisch und somit inadäquat und geringschätzend verstanden werden. Es dient allerdings dem Wohl der Gruppe in ihrer Gesamtheit. Damit die frustrierenden Erfahrungen endlich der Vergangenheit angehören, haben wir hier für Sie nachstehend eine Handvoll Tipps und Tricks für einen reibungslosen Ablauf zusammengefasst. Nur eines noch: Die nachfolgenden Tipps treffen auf kleine und große Teilnehmerzahlen gleichermaßen zu. Je größer die Teilnehmerzahl, desto wichtiger ist die Einhaltung der Empfehlungen.

2.2. Notwendigkeit, Anzahl der Personen und Zeitansatz

Wie vor jedem Meeting haben Sie sich auch vor dem Videocall die Fragen gestellt und beantwortet, ob

- a) die Durchführung überhaupt **notwendig** ist,
- b) **wer** alles sinnigerweise teilnehmen (so viele wie nötig; so wenige wie möglich) und
- c) **wie lange** das Meeting dauern sollte.

Sind diese Fragen präzise beantwortet und zusammen mit dem **Zeitpunkt** des digitalen Treffens und der **Agenda** mit dem Team kommuniziert worden, ist eine solide Basis gegeben.

Tipp: Legen Sie Wert auf Pünktlichkeit. Für den Host heißt das: 5 Minuten eher da sein.

Sollten sich auch andere Teilnehmer ein paar Minuten eher einwählen, so kann die Zeit genutzt werden, um ein wenig Smalltalk zu führen. Auch die ersten Minuten können noch für einen Check-in/ lockeren Austausch genutzt werden. Die Fragen „Wie geht es Dir?“ und „Was beschäftigt Dich?“ sind wichtig. Sie verschaffen einen Eindruck von der Grundstimmung und helfen, sich im folgenden Austausch besser aufeinander einzustellen.



2.3. Moderation, Zeitnehmer und Dokumentation

Sobald die Anzahl der Meeting-Teilnehmer 5 Personen übersteigt und der Gegenstand des Meetings mehr als nur ein lockeres Brainstorming ist, sollten drei fixe Rollen verteilt werden. Jede Rolle hat klare Aufgaben:

- Moderator** Der Moderator sorgt dafür, dass jeder zu Wort kommt. Er fasst Wortbeiträge zusammen und katalysiert den Gesprächsverlauf.
Seine erste Amtshandlung: Er fordert gerade nicht sprechende Personen auf, das Mikrofon stumm zu schalten! Evtl. erwähnt er noch, dass man - sollte jemand aus dem Meeting aufgrund von technischen Schwierigkeiten rausfliegt - sich jederzeit wieder einwählen kann.
- Zeitnehmer** Der Zeitnehmer achtet darauf, dass das Meeting pünktlich begonnen und beendet wird. Er achtet zudem darauf, dass die einzelnen Redebeiträge innerhalb des vorher festgelegten Zeitrahmens liegen und gibt, falls notwendig, dem Sprecher ein Zeichen, dass er in den nächsten Sekunden zum Punkt kommen muss.
- Protokollführer** Der Protokollführer schreibt das Protokoll und hält Ergebnisse fest. Ebenso nimmt er ToDos auf und verschickt diese zusammen mit dem Protokoll im Nachgang und in Absprache mit dem Moderator oder Vorgesetzten an alle Betroffenen zu Dokumentationszwecken und als Reminder für die anstehenden nächsten Schritte.

Tipp: Der Moderator muss nicht der Vorgesetzte sein; der Vorgesetzte muss nicht der Moderator sein. Die Rollen jedes Mal neu zu verteilen (aktiv oder durch ein Losverfahren), unterbindet Betriebsblindheit, erweitert das Skillset jedes einzelnen, steuert verkrusteten Strukturen entgegen und evoziert so mehr Kreativität.



2.4. Effektive Kommunikation: Zeichensprache!

Einer redet, alle andere schweigen derweil. Das ist das Ideal. Doch wie auch in der analogen Welt fällt die Impulskontrolle schwer und wir dem anderen - entgegen der Etikette - direkt ins Wort. Schließlich haben wir einen wichtigen Wortbeitrag oder eine clevere Assoziation. Doch selbst bei größter Konzentration lassen sich überlagernde Wortbeiträge nicht auseinanderhalten und verschmelzen zu einem undurchdringlichen Wirrwarr.

Die Empfehlung lautet daher: Wandeln Sie Ihren Impuls um. Anstatt mit den Augen zu rollen, verächtlich zu schnauben oder der gerade sprechenden Person ins Wort zu fallen, heben Sie Ihre Hand! Zeichensprache eignet sich bei diesem Medium der Kommunikation ohnehin vortrefflich.

Der Reihe nach:

Daumen hoch/ Beides altbekannte Gesten, die selbsterklärend sind.

Daumen runter Daumen hoch bedeutet positiv/ Zustimmung; Daumen runter heißt negativ/ keine Zustimmung.

Bereits beim Check-in kann die Geste genutzt werden, um durch eine kurze Abfrage zu bestätigen, ob man gehört werden kann oder nicht. Wird man gehört, geht der Daumen nach oben. Wird man nicht gehört, bleibt die Geste aus.

Übrigens sollte der Initiator immer mitmachen, damit ersichtlich wird, welche Reaktion gefordert wird.

Handmeldung Spätestens seit der Schule bekannt: die erhobene Hand (Schnipsen verbietet sich selbstredend). Die Teilnehmer machen auf sich durch Handmeldung aufmerksam, wenn Sie eine Rückfrage haben oder einen weiteren Gedanken/ eine Gegenrede beisteuern wollen. Der Sprecher und der Moderator erwidern das Handheben kurz. Dadurch wird signalisiert: "Ich habe Dein Anliegen erkannt!" Damit kann die sich meldende Person den Arm wieder sinken lassen.

Tipp: Der Sprecher beendet seine Rede mit "Ich gebe ab an..." und ruft damit denjenigen auf, der sich gemeldet hat. Haben sich mehrere Personen gleichzeitig gemeldet, gibt der Sprecher zurück an den Moderator: "Ich glaube es hatten sich gerade mehrere Personen gemeldet. Ich übergebe an den Moderator!" Der Moderator koordiniert dann die weiteren Redebeiträge.

Fokus Mit diesem Handzeichen signalisiert der Moderator, dass der Redner zu sehr abschweift und wieder zurück zum Wesentlichen kommen soll.

Time Out Der Teilnehmer signalisiert durch ein Time-Out, dass in den nächsten Sekunden der Gedanke zu ende geführt werden muss.

Finger ans Ohr Der Sprecher ist gerade nicht zu hören und muss den Missstand abstellen.



Bewertung 1-5 Schnelle Entscheidungsfindung und Feedbackrunden lassen sich durch die Anzahl der Finger aufzeigen. Ein Finger/ entspricht keiner Zustimmung, bzw. keine Begeisterung; 5 Finger entsprechen voller Zustimmung, bzw. größte Begeisterung. Der Moderator geht in einem anschließenden Feedbackgespräch gezielt auf die Personen ein, die drei oder weniger Finger gezeigt haben.

Tipp: Besonders geschickt ist dies bei der ROTI-Methode. ROTI steht für "Return On Time Invested". Auch hier verwendet man die Bewertung mit 1-5 Fingern. Dies ist eine simple Abfrage zum Schluss eines Meetings darüber, wie effektiv die Zeit empfunden wurde.

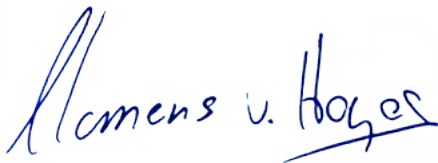
2.5. Fazit

All diese Empfehlungen sorgen für einen reibungslosen Ablauf, bei dem ein zielführender und dennoch wertschätzender Umgang miteinander gewährleistet ist. Einer konfliktfreien und unmissverständlichen Zusammenarbeit in Videokonferenzen steht folglich nichts mehr im Wege.

Auch hier trifft übrigens die 80/20-Regel zu. Wenn Sie nur drei Dinge umsetzen wollen, die gleichzeitig den größten Impact haben, dann folgende:

1. Stellen Sie Ihr Mikrofon auf stumm, wenn Sie nicht reden.
2. Nutzen Sie Handzeichen, speziell die Handmeldung sowie Daumen hoch/ Daumen runter.
3. Wenn Sie Ihren Redebeitrag beenden, dann nutzen Sie direkt die Formulierung „Ich übergebe an...“.

Viel Spaß beim Ausprobieren.



Clemens Graf von Hoyos

Trainer für Business-Etikette und Umgangsformen

Als Trainer für zeitgemäße Umgangsformen und Business-Etikette vermittelt Clemens Graf von Hoyos klassische Werte und moderne Umgangsformen im Hier und Heute. Er zählt unter anderem nationale und internationale Unternehmen unterschiedlichster Branchen sowie Ministerien, Agenturen, Stiftungen, Universitäten und Hochschulen, sowie auch Personen von öffentlichem Interesse zu seinen Kunden. Clemens Hoyos ist als Referent und Seminarleiter tätig – unter anderem an der Digital Leadership Academy sowie an der Bayerischen EliteAkademie – und leitet seit 2014 als Vorstandsvorsitzender die Deutsche-Knigge-Gesellschaft sowie seit Anfang 2020 als Geschäftsführender Gesellschafter die Knigge-Akademie. Mit seiner gewinnenden Art und seiner Fähigkeit, auch schwierige Sachverhalte verständlich darzustellen, ist er zudem ein beliebter Ansprechpartner für Radio- und Fernsehsender und wird regelmäßig in großen deutschsprachigen Zeitungen und Zeitschriften zitiert.

Kontakt

KniggeAkademie
Ottostr. 82, 85521 Ottobrunn
Telefon: +49 (0) 89-92138955
Telefonzeiten: Mo./Mi./Fr.: 9:30-16:30 Uhr
info@knigge-akademie.de