

Derzeit werden immer mehr Deutsche ins Homeoffice geschickt. Für viele ist das Neuland. In unserer Serie *#Homeoffice wegen Corona* geben wir Ihnen ein paar Tipps* an die Hand, damit die Arbeit von zu Hause aus gelingt.

**Es handelt sich dabei nicht um rechtsverbindliche Aspekte.*

Teil III: Video- & Telefonkonferenz - Ein kurzer Knigge¹

Auch im Homeoffice ist der Austausch mit den Kollegen ein essentieller Bestandteil der Arbeit. Nur das **Wie** unterscheidet sich vom typischen Büroalltag. Damit Sie sich nicht von Ihrer entspannten Umgebung zu Hause täuschen lassen, hier ein kleiner Knigge.

Vor der Konferenz:

„Übung macht den Meister.“ Für viele Arbeitnehmer sind Videokonferenzen, zumindest in der Theorie, Alltag. In der Praxis kann sich allerdings schnell Überforderung einstellen. Es fehlt einfach an Übung. Wenn Sie also zu Gesprächen einladen, stellen Sie sicher, dass Sie die geplante Tagesordnung, Einwahlmöglichkeiten und Zugangsdaten so einfach wie möglich halten. Am besten bieten Sie anfangs eine Testrunde, vor allem bei vielen Teilnehmern. Wenn möglich versenden Sie eine kurze Anleitung mit Ihrer Einladung. Lassen Sie Ihre Belegschaft nicht allein!



Tipp 5: Einwahl und Zugangsdaten so einfach wie möglich halten!

Jeder kennt es: Updates kommen just dann, wenn man eigentlich gar keine Zeit hat. Die Technik - gestern noch genutzt - macht ausgerechnet vor einem wichtigen Termin Probleme. Daher prüfen Sie Ihr Gerät rechtzeitig vor Terminen. Stehen Updates an? Funktionieren Kamera und Mikrofon oder Headset korrekt? Bildschirmschoner aus? Bin ich deutlich zu erkennen (möglichst auf „Augenhöhe“) und zu verstehen?

Auch den Arbeitsplatz an sich sollten Sie vorbereiten, um Hintergrundgeräusche und andere Störungsquellen zu minimieren. Ist der Hintergrund aufgeräumt? Sind alle Fenster geschlossen? Geschirrspüler oder Smartphone aus beziehungsweise stumm?

Gegebenenfalls informieren Sie Ihre Familie über den Termin, damit Sie genug Ruhe für Gespräche haben.



Tipp 6: Prüfen Sie Technik und Arbeitsplatz rechtzeitig vor dem Termin!

Während des Gesprächs:

Einen Gesprächspartner der ununterbrochen mit anderen Dingen beschäftigt scheint, empfinden die meisten Menschen als unhöflich. Das raschelnde Papier, die klickende Tastatur, der ständige Blick auf das Smartphone oder der Griff in die Chipstüte - vermeiden Sie Nebenaktivitäten soweit wie möglich. Es kann (insbesondere bei schlechter Gesprächsverbindung) hilfreich sein, das vorher Besprochene nochmals zu wiederholen. Damit signalisieren Sie Ihre Aufmerksamkeit und vermeiden Missverständnisse. Nutzen Sie ggfs. die Stummschaltfunktion Ihres Mikrofons, wenn Sie aktuell nichts zum Gespräch beizutragen haben.

Technische Probleme wie Verbindungsabbrüche, kommen immer wieder mal vor - kein Grund zur Panik. Falls nötig bringen Sie die Kollegen wieder auf den neuesten Stand, sobald diese gelöst sind. In Videokonferenzen signalisieren Sie Ihre Aufmerksamkeit auch über Blickkontakte mit der Kamera, sowie aufrechte Körperhaltung und Mimik. Vermeiden Sie also verträumte Blicke aus dem Fenster oder rollende Augen bei auftretenden Problemen, dann wird Ihre nächste Videokonferenz produktiv.



Tipp 7: Bleiben sie während der Gespräche präsent, aber entspannt.

Insbesondere bei mehreren Gesprächspartnern kann es leicht zu einem Durcheinander der verschiedenen Beiträge kommen. Gesprächsdisziplin und Geduld in Telefon- oder Videokonferenzen ist daher umso wichtiger.

Durch den fehlenden direkten Kontakt ist es oftmals schwierig die Gesprächsabsicht anderer zu erkennen. In einer Videokonferenz kann dies noch über Handzeichen geregelt werden, ansonsten bietet sich grundsätzlich eine Moderation durch den Initiator an. Lassen Sie hierbei jeden Teilnehmer zu Wort kommen und ausreden! Sie selbst sollten bei eigenen Wortmeldungen Ihren Namen voranstellen, damit die Gesprächspartner wissen von wem ein Beitrag kommt. Sprechen Sie deutlich aber knapp, um Ihre Kollegen nicht zu langweilen. Zu einem guten Gespräch gehört natürlich auch die Begrüßung und Verabschiedung der Teilnehmer.



Tipp 8: Beachten Sie die Regeln guter Kommunikation

Nach dem Gespräch:

Eine Telefon- oder Videokonferenz ist, ähnlich wie ein persönliches Meeting, keineswegs mit dem eigentlichen Gespräch erledigt. Vielmehr müssen die konkreten Ergebnisse und daraus resultierenden Aufgaben ebenso protokolliert und verteilt werden, wie das auch im „normalen“ Arbeitsalltag geschieht. Auch hier gilt: formulieren Sie so einfach und klar wie möglich. Zu einem guten Protokoll gehört dabei auch die Auflistung der Anwesenden und die Weiterleitung relevanter Informationen an die abwesenden Kollegen.

Auch die nachträgliche Thematisierung von technischen und/oder anwendungsbezogenen Problemen bietet sich an. Zwar kann es auch den erfahrensten Kollegen passieren, dass Technik oder Verbindung nicht mitspielen, insbesondere Anfänger sollten jedoch auch im Nachgang weiter unterstützt werden.



Tipp 9: Bereiten Sie das Gespräch in jedem Fall nach

¹ Computerwoche (Hg.) / Nicolaus, Thomas 2014: „Dos und Don'ts im Videomeeting“ [<https://www.computerwoche.de/a/knigge-fuer-video-conferencing,2554307/>];
Telefonkonferenz.info: „Der Videokonferenz- und Telepresence-Knigge“ [<http://www.telefonkonferenz.info/ratgeber/videokonferenz-und-telepresence-knigge/>];
Business-User (Hg.) / Schnell, Simone 2020: „Videokonferenz-Knigge: Wie Sie sich am besten ins Bild setzen“ [<https://business-user.de/team/videokonferenz-knigge-wie-sie-sich-am-besten-ins-bild-setzen/>].