

Newsletter Moderne Umgangsformen

Videokonferenz Teil 2

Eine interessierte Newsletter-Leserin berichtete mir über den Einzug einer unprofessionellen Wohnzimmeratmosphäre in Videokonferenzen. Sie schrieb mir, dass Gesprächspartner oft zu spät zur Konferenz erscheinen, sich die ersten 10 Minuten noch gemütlich einrichten und sich während einer Präsentation oft mit dem Handy beschäftigen. Das ist in einer Videokonferenz genau so unhöflich wie in einem Präsenztreffen. In Videokonferenzen kann einiges daneben gehen. Wir haben nicht strukturiert gelernt, wie diese Form der Kommunikation funktioniert, sondern mussten durch Corona von heute auf morgen damit zurecht kommen.



Was kann ich als Moderatorin oder Moderator tun, um Pünktlichkeit und Aufmerksamkeit der Teilnehmenden zu erreichen?

Stellen Sie für betriebsinterne Videokonferenzen gemeinsame Regeln auf und halten Sie sich in Konferenzen mit externen Gesprächspartnern selbst daran. Senden Sie die allgemein gültigen Regeln als Anhang mit der Einladung zur Videokonferenz.

Moderatoren sollten 10 Minuten vor der Zeit online sein. Alle anderen Gesprächsteilnehmenden 5 Minuten vor Beginn. Diesen Zeitpuffer sollten Sie vor jeder Besprechung einhalten, falls die Verbindung schlecht ist oder der Server etwas länger braucht. Damit zeigen die Beteiligten Zuverlässigkeit. Das Meeting beginnt pünktlich, es gibt eine Agenda und einen festen Zeitrahmen. Das Meeting endet also auch pünktlich. Es gibt keine Wiederholungen für Zuspätkommende. Privatgespräche und Smalltalk finden nur vorab statt. Teilnehmende schalten ihr Mikrofon stumm und erst ein, wenn sie einen Redebeitrag haben. Der Moderator erteilt dazu das Wort.

Die Kamera ist eingeschaltet. An manchen Tagen fühlt es sich verlockend an, die Kamera auszuschalten und einfach nur zuzuhören. Für den Sprecher ist es sehr unangenehm, vor unsichtbaren Zuhörern zu sprechen, nichtwissend, ob diese dem Vortrag überhaupt folgen. Seien Sie kollegial und schalten Sie die Kamera ein, zeigen Sie, dass Sie aufmerksam sind.

Schalten Sie Ihr Handy aus, genau wie in einem Präsenzmeeting. Es ist sehr unhöflich, sich während der Konferenz mit dem Handy oder anderen Nebenarbeiten zu beschäftigen. Sie signalisieren, dass Sie desinteressiert sind. Sollte sich jemand trotzdem nebenher beschäftigen, hilft vielleicht eine gezielte Frage an diese Person. Sprechen Sie die Teilnehmenden konkret mit ihrem Namen an. Generell sollten alle Blickkontakt halten, das heißt direkt in die Kamera schauen, wenn andere sprechen. Damit zeigen Sie, dass Sie zuhören und bei der Sache sind. Ihre Gesprächsteilnehmer merken sofort, wenn Sie abgelenkt sind, weil Sie nebenbei Emails beantworten, SMS schreiben oder an verschiedenen Monitoren tätig sein. Praktizieren Sie „Singletasking“. Diese Regel führt dazu, dass Sie von den Teilnehmenden konzentriert und motiviert wahrgenommen werden. Fühlen Sie sich durch Multitasking Ihres Gegenübers gestört, fragen Sie ob Ihr Gesprächspartner eine Pause benötigt, um Wichtiges zu erledigen. Wahrscheinlich kommt die Bitte um Entschuldigung und die Nebenbeschäftigungen hören auf.

Die Videokonferenz vorzeitig verlassen sollten Sie nur, wenn Sie einen dringenden Termin haben. Machen Sie sich nicht still und leise aus dem Raum, sondern verabschieden Sie sich über den Chat.

Eine freundliche Verabschiedung am Ende kommt positiv an und gehört zum guten Umgangston.

Gibt es Gesprächspartner, die sich wiederholt nicht an die Regeln halten, ist es angebracht, ein persönliches Gespräch mit der Person zu führen und um respektvolles Verhalten zu bitten.

Herzliche Grüße und immer viel Freude mit angenehmen Menschen

Ihre

Haben Sie eine Frage zum Thema Umgangsformen oder möchten Sie den Newsletter abbestellen, schicken Sie mir bitte eine Email an rumpf-barbara@t-online.de