

Videokonferenz

Dr. Benno Kotterba

1 Raum und Technik

1.1 Das Heim-Studio

Natürlich ist es kein Studio und auch kein Büro, aus dem Sie senden oder auf Empfang gehen. Um eine gute Gesprächsatmosphäre herzustellen, hilft das Einrichten oder Umräumen der „Konferenzumgebung“. Gegenstände in der Umgebung laden den Gesprächspartner ein, Umschau zu halten, lenken ab und stellen selbst wieder Botschaften dar.

1.2 Ablenkungen im Studio

Je weniger Störungen im „Studio“ selbst passieren, umso besser ist die „Konferenzatmosphäre“. Da reicht schon das Klingeln eines anderen Telefons, ein Mitbewohner, der eintritt und nach dem Kaffee fragt, ein Kind das gerade mit Vater oder Mutter reden, etwas erzählen oder auch einfach mitspielen will. Es muss nicht alles ausgeblendet werden. Der souveräne Umgang mit der Situation macht es menschlich und professionell.

1.3 Der Ton macht die Musik

Es ist natürlich schön, wenn wir uns alle sehen, aber es muss nicht die aus einem Profistudio gewohnte saubere Bildqualität haben. Es ist sogar wahrscheinlich, dass wegen der begrenzten Bandbreite des Übertragungskanal das Bild unscharf, nicht so brilliant und u.U. auch noch schlecht ausgeleuchtet ist. Nicht schön, aber kein Problem. Wichtig ist der gute Ton, wir müssen ja zuhören und nichts ist nerviger, als wenn der Ton nicht gut, das Zuhören anstrengend und sogar gestört ist. Hilfreich ist schon, wenn man mit dem Smartphone-Headset arbeitet. Es in die Audiobuchse einstecken und hören/sprechen. Zunächst sollten alle Teilnehmer ihre Mikrofone auf stumm schalten und nur dann aktivieren, wenn sie selbst das Wort haben. Das vermeidet Störgeräusche und vor allem die Rückkopplung in den Übertragungskanal.

Wenn es dennoch zu Verständigungsproblemen kommt, sprechen Sie sie an, denn alle Botschaften, die wir nicht störungsfrei entschlüsseln können, führen zu Unsicherheit oder Missverständnissen.

1.4 Höflichkeit schafft Verbindung und gehört zum guten Ton

Wie in jedem guten Gespräch, in einer Besprechung, in einem Seminar beginnen wir mit einer Begrüßung. Gerade wenn Personen teilnehmen, die sich noch nicht kennen, ist eine kurze Vorstellungsrunde wichtig. Es gebietet einfach den Anstand, dass jeder ein paar Worte zu sich sagt, das ist auch gleich ein Test für die Sprech- und Hörverbindung. Auch vor der Kamera und dem Mikrophon darf sich jeder willkommen fühlen. Auch ein paar Minuten Smalltalk gehören in die Begrüßungsrunde, jeder darf und sollte einmal zu Wort kommen. Bei der Gelegenheit erkennt der Moderator auch gleich potentielle Vielredner und kann ein Auge auf sie haben.

1.5 Schau mir in die Augen

Damit wir nicht von oben herab oder von unten hinauf blicken, sollte die Kamera möglichst auf Augenhöhe eingestellt werden – oder wir setzen und so davor, dass wir möglichst auf Augenhöhe hineinschauen können, denn rein formal lässt sich auf „Augenhöhe“ besser diskutieren. Es gibt kein Ober und kein Unter.

Die Videoübertragung braucht viel Bandbreite, die ist manchmal durch das WLAN nicht gegeben. Deswegen empfiehlt es sich, den Rechner mit einem Kabel an den Router anzuschließen.

1.6 Ins rechte Licht rücken

Damit es mit dem „Schau mir in die Augen“ auch gut funktioniert, sollte ausreichend Licht da sein. Empfehlenswert ist entweder eine Position vor dem Fenster, bei dem das Licht auf das Gesicht fällt, oder eine kleine Lampe, die das Gesicht im rechten Licht erscheinen lässt. Wenn schon Bild, dann auch mit sichtbar guter Mine.

1.7 Soundcheck und Probelauf

Bevor die eigentliche Konferenz beginnt, sollte die Technik – möglichst mit allen Teilnehmenden – getestet sein. Nicht ist unangenehmer, als wenn während der Konferenz immer noch technische Probleme gelöst werden müssen. Sollte bei einem oder einzelnen Teilnehmenden die Bildaufnahme oder –übertragung nicht funktionieren, dann bitten sie ihn, einfach nur mit Sprech-/Hörverbindung teilzunehmen. Kamera und Videoprobleme sollten dann vor der nächsten Konferenz separat getestet und behoben werden.

2 Gute Vorbereitung ist die halbe Miete

2.1 Wir fahren mit Fahrplan (Agenda)

Wie bei jeder Moderation einer Besprechung, einer Projektsitzung eines Meetings gehört zur guten Vorbereitung eine durchdachte und gut strukturierte Agenda, die möglichst schon mit der Einladung an die Teilnehmenden verteilt wird. Darin sind Anlass und Ziel sowie auch erwartete Ergebnisse formuliert. Sie dient als Gesprächsleitfaden und stimmt die Erwartungen der Teilnehmenden aufeinander ein. Zeitdauern insgesamt und je Tagesordnungspunkt sowie die Rollen der Teilnehmenden werden benannt. So sollte zumindest der Moderator benannt und durch ihn auch geführt werden.

2.2 Regelrecht und Rederecht

Es gebietet nicht nur die Höflichkeit sondern auch die Wertschätzung aller Teilnehmenden, dass man Regeln vereinbart und sie auch einhält. Alleine aus technischen Gegebenheiten sollte immer nur der Teilnehmer sein Mikrofon anschalten, der gerade das Rederecht hat. Eine gute Gepflogenheit ist dabei, sich zu Wort zu melden (mit der Hand ein Zeichen zu geben oder auch ein Signal zu setzen), damit der Moderator die Reihenfolge der Wortmeldungen wahrnehmen und verteilen kann. Zugegebenermaßen kann durch so viel Disziplin eine Besprechung auch langweilig werden und einer gewissen Dynamik entbehren, aber das hat den Vorteil, dass man sich auch versteht. Auf Diskussionen wie: „ich möchte doch bitte ausreden dürfen“ oder „ich bin noch nicht fertig“ oder „unterbrechen Sie mich nicht“ usw. usw. kann man gerne verzichten.

Wenn Dauerredner dabei sind, muss auch die Dauer der Redeanteile vereinbart und vom Moderator gesteuert werden. Notfalls hilft die Ampel: geh die Ampel auf gelb (Gelbe Karte), dann ist das Signal für Anhalten gesetzt. Geht die Ampel auf rot, heißt es Stopp und die „Weiterfahrt“ ist verboten. In diesem Fall muss der Redner auch damit rechnen, dass der Moderator sein Mikrofon abschaltet.

2.3 Störe meine Kreise nicht

Da gibt es doch Teilnehmer, denen die Diskussion zu lange dauert, die nicht ehr zuhören wollen, die dann aus lauter Langeweile beginnen, E-Mails zu lesen oder schreiben, sich aus der Runde zurückziehen und sich mit anderen Dingen beschäftigen. Oft sind sie sich nicht bewusst, dass sich bei einer Videokonferenz alle vis-avis gegenüber sitzen und das Minenspiel erkennen. Diese Nebentätigkeiten sind nicht nur ausgesprochen unhöflich, sie werfen auch ein besonderes Licht auf den Akteur. Und – sie sind durchweg auch für andere störend. Also sollt auch hier der Kategorische Imperativ beachtet werden: „Handle nur nach derjenigen Maxime, durch die du zugleich wollen kannst, dass sie ein allgemeines Gesetz werde.“

Zudem gilt auch hier: Störungen haben Vorrang. Das gilt für physikalische Störungen wie auch für atmosphärische Störungen und Abweichen von der Agenda oder dem gerade diskutierten Thema.