

Professionelle Besprechungen per Video - nicht nur in Corona-Zeiten

Videokonferenzen sind bei Behörden und Einrichtungen des Bundes, der Länder, den Landkreisen und Kommunen seit geraumer Zeit ein fester Bestandteil in der Kommunikationskultur geworden. Ob Dienst- oder Arbeitsbesprechung, Teamabsprachen, Meetings, Konferenzen oder Schulungen – vieles findet heute bereits virtuell statt. Die Gründe dafür sind einfach:

- Die Technik hat sich in den letzten Jahren dazu entwickelt und neue Chancen eröffnet.
- Eine örtliche Trennung der Gesprächsteilnehmer macht das regelmäßige Zusammenkommen wirtschaftlich.
- Die wachsende Kompliziertheit von Prozessen macht öftere und effiziente Teamgespräche erforderlich und letztlich
- gebietet die Pandemie die Anwendung neuer Verfahren der Kommunikation.

Die Lösung heißt deshalb für viele Behörden, Einrichtungen und nun auch Kommunen: Videokonferenz. Die technischen Möglichkeiten erlauben hierbei

mittlerweile ein Video-Gespräch mit einer Vielzahl von Teilnehmern, die alle von verschiedenen Standorten vom Arbeitsplatz zeitsparend zugeschaltet sind. Dennoch ist es mit „Computer, Kamera und Mikro eingeschaltet“ noch nicht getan: Damit die virtuelle Besprechung professionell und zielorientiert ablaufen kann, gilt es einiges zu beachten, dass die Videokonferenz erfolgreich ablaufen kann.

Auch wenn Sie für eine Videokonferenz nicht umständlich Stühle und Tische für die Teilnehmer bereithalten und sich um die Bewirtung Ihrer Gäste kümmern müssen, bedarf es einiger Vorbereitung.

1. Die passende Technik für die Videokonferenz vorbereiten

Virtuelle Besprechungen können theoretisch von jedem Endgerät mit Internetverbindung und Monitor durchgeführt werden. Üblicherweise ist das ein Notebook, Tablet oder ein Videokonferenzsystem. Für professionelle Besprechungen sollten sie immer auf eine leistungsfähige Technik zurückgreifen. Was sollten Sie noch technisch vorhalten:

- Eine Kamera die über Full-HD verfügt. Es wird keine erfolgreiche Besprechung, wenn Sie Ihnen gegenüber nur unscharf erkennen können. Es ist bei jeder Besprechung wichtig, die Reaktionen der Teilnehmer sicher identifizieren zu können.
- Ein Mikrofon was möglichst die Hintergrundgeräusche unterdrückt und ein Lautsprecher, der den Ton gut und laut genug wiedergibt. Der Ton ist ebenso wichtig, wie das Bild, sonst wird die Verständigung zur Qual. Leider erfüllen viele tragbare Computer diese Anforderungen nicht. Abhilfe schafft hier schnell und unkompliziert ein kleines Headset.
- Eine Video-Meeting-Software. Diese sollte eine sehr einfache Bedienung für jedermann ermöglichen. Wichtig ist, dass neben der Teilnehmerstärke von mindestens 9 Arbeitsplätzen auch Materialien vorgewiesen und Dokumente gleich übergeben werden können, oder eine Aufspaltung in mehrere Konferenzen möglich ist. Letzteres erlaubt den Rückzug einer Teilneh-

mergruppe zur internen Beratung und die spätere Zuschaltung zur Gesamtkonferenz. Es gibt nur sehr wenig Software, die den hohen Anforderungen an eine professionelle Konferenz entspricht und die Datensicherheit gewährleistet. Z. B. sind das Cisco Webex, als sehr komfortables Tool, Microsoft Teams als bewährte Software oder das seit Jahren genutzte Skype. Cisco Webex ist in der ausreichenden Grundvariante sogar noch kostenfrei.

- Schließlich sollte an eine ausreichende und stabile Internetverbindung für die Datenübertragung gedacht werden.

2. Die Videokonferenz rechtzeitig ankündigen

Auch eine Videokonferenz oder virtuelle Besprechung benötigt etwas Vorbereitungszeit für die Teilnehmer. Selbstverständlich sind in dringenden Fällen auch ad hoc Beratungen möglich, wenn die Teilnehmer die Technik und Software ausreichend beherrschen. Mittlerweile hat die Videokonferenz auch die Telefonkonferenz fast ausschließlich verdrängt. Damit alle Teilnehmer zum Termin für die Besprechung per Video am Arbeitsplatz sind, sollten Sie die Konferenz am besten rechtzeitig ankündigen und laden Ihre Mitarbeiter oder Gäste per E-Mail ein. Einer unserer wichtigsten Videokonferenz-Hinweise ist es, in der Einladung bereits mitzuteilen, wie lange die Besprechung in etwa dauern wird, wie die Agenda aussieht und wie sich die Teilnehmer auf die Videokonferenz vorbereiten sollten. So

wird sich die Qualität der Konferenz oder Besprechung deutlich verbessern. Viele Konferenz-Tools erlauben es heute, einen Link mitzuschicken, über den die Teilnehmer direkt zum Stream gelangen können.

3. Überspringen Sie beim Vorbereiten der ersten Videokonferenzen die Testphase nicht

Videokonferenzen, in denen einer der Teilnehmer vergeblich mit dem Mikro kämpft oder die Dialoge durch eine fehlerhafte Internetverbindung zu Gesprächsfetzen verarbeitet werden, gefährden das gesteckte Ziel der Besprechung. Testen Sie deshalb vorab Ton, Bild und Übertragungsqualität, sodass zum Konferenzbeginn alles fehlerfrei bereit ist. Der Abbruch einer virtuellen Besprechung aus technischen Gründen senkt die Bereitschaft zur Videokonferenz.

4. Vorbereitung der Videokonferenz: Die richtige Umgebung auswählen

Für eine professionelle Videokonferenz wählen Sie vorab einen geeigneten Platz oder Raum. Dieser sollte so gelegen und eingerichtet sein, dass weder Störungen durch hereinplatzende Personen noch durch Hintergrundgeräusche passieren können.

Achten Sie auch auf eine ausreichende Beleuchtung: Hier verzichten Sie besser auf Gegenlicht und direktes Sonnenlicht. Um Ablenkungen zu vermeiden, sollten keine reflektierenden Gegenstände in

der Nähe der Kamera stehen. Für Videokonferenzen aus dem Home-Office gilt: Damit nicht der Raum, sondern Sie selbst während der virtuellen Konferenz im Mittelpunkt stehen können, setzen Sie sich am besten vor eine leere, einfarbige Wand. Bücherregale, Bilder oder Dekoartikel lenken nur unnötig ab.

5. Virtuelle Meetings sind Geschäftsmeetings

Videokonferenzen unterscheiden sich von Präsenzmeetings nur dadurch, dass Ihre Teilnehmer nicht oder nicht vollständig mit Ihnen zusammen im selben Raum sitzen. Deshalb bleibt Ihnen auch eine gründliche Vorbereitung der Videokonferenz und deren Inhalte nicht erspart: Erarbeiten Sie einen Besprechungsplan und legen Sie sich wichtige Unterlagen bereit, sodass Sie nicht mitten in der Konferenz aufstehen und aus dem Raum gehen müssen.

6. Räumen Sie Ihren Rechner auf

Stichwort Desktop Sharing: Viele Businesslösungen für Videokonferenzen bieten die Funktion, dass andere Teilnehmer Ihren Desktop sehen, wenn Sie das erlauben, aktiv darauf zugreifen oder Sie selbst Bildschirme mit den Teilnehmenden teilen können. Räumen Sie also vorab Ihren Rechner auf! Peinliche Partyfotos oder private Unterlagen gehören nicht in professionelle Videomeetings.

Gesprächsregeln in Videokonferenzen sind andere als bei regulären Meetings. Auch

während einer virtuellen Konferenz können Sie mit einigen grundlegenden Verhaltensweisen für eine professionelle Gesprächsatmosphäre sorgen.

7. Hinweis für die Videokonferenz: Ihre Stimme muss im Mittelpunkt stehen – und sonst nichts

Mikrofone von Rechnern und Videokonferenzsystemen sind heutzutage so empfindlich, dass sie manchmal auch kleinste Hintergrundgeräusche unangenehm verstärken. Stellen Sie deshalb nach Möglichkeit jegliche Geräuschquelle ab. Dazu gehört nicht nur ein klingelndes Telefon oder laut diskutierende Kollegen im Nebenraum, sondern auch das Klirren einer Kaffeetasse auf einem Unterteller, lautes Räuspeln oder Papiergeraschel.

8. Sie sollten sich selbst professionell in Szene setzen

Denken Sie stets daran, wie Sie auf Ihr Gegenüber wirken. Das gilt ganz besonders dann, wenn Sie in Ihren Privaträumen konferieren: Sitzen Sie nicht inmitten Ihres unerledigten Abwaschs oder Büro-Chaos vor der Kamera und tragen Sie trotz der virtuellen Besprechung eine ordentliche Kleidung.

9. Kommunizieren Sie der Videotechnik konform

In einer Videokonferenz ist im Gegensatz zu einem Meeting mit tatsächlich Anwesenden ein natürlicher Gesprächsablauf oft schwieriger zu erreichen: Darauf

sollten Sie sich bereits vorher einstellen. Bewegungen können leicht verzögert sein. Aus diesem Grund sollten Sie Ihr Kommunikationsverhalten der Technik anpassen:

- Lassen Sie den Sprechenden erst ausreden. Viele Konferenz-Tools haben optische Hilfsmittel (z. B. erhobene Hand), an denen festgestellt werden kann, dass ein Teilnehmer als nächstes sprechen möchte.
- Schauen Sie nach Möglichkeit direkt in die Kamera, als wenn Sie den Gesprächspartner direkt ansehen.
- Verzichten Sie auf übermäßiges Gestikulieren. Eine Videokonferenz ist nonverbal etwas eingeschränkter als eine Präsenzkonferenz.
- Lassen Sie die Gesprächsbeiträge möglichst durch einen Moderator leiten.

10. Retter in der Not: das Gesprächsprotokoll

Sollte es während einer virtuellen Besprechung doch z. T. einmal zu technischen Problemen kommen, können Sie mit einem nachträglich versandten Gesprächsprotokoll sicherstellen, dass alle Teilnehmenden die wichtigsten Informationen erhalten. Sollte ein Videomitschnitt von Bild und Ton als Protokoll beabsichtigt sein, MÜSSEN die Teilnehmer VORHER davon unterrichtet bzw. das Einverständnis eingeholt werden.

Welche Themen sind passend – und welche nicht? Die wich-

tigsten Gesprächsregeln für die Art der Konferenz:

Ein virtuelles Meeting ist u. a. geeignet:

- für Projekte, deren Teilnehmer an verschiedenen Standorten arbeiten
- um regelmäßig Arbeitsfortschritte im eigenen Haus auszuwerten und für Beschäftigte im Home-Office
- um Strategien zu besprechen
- für Bewerbungsgespräche in der ersten Phase (erstes Kennenlernen)
- für die Zuschaltung von Teilnehmern, die nicht persönlich an einem Präsenzmeeting teilnehmen können
- Um die Hygieneregeln in einer Pandemie besser einhalten zu können

Diese Gespräche sollten hingegen besser persönlich geführt werden:

- Bewerbungsgespräche in fortgeschrittener Phase, wenn auch ein persönliches Treffen möglich sein sollte.
- Meetings, in denen unangenehme Themen besprochen werden müssen.
- Mehrstündige Gespräche, da diese sehr anstrengend für die Teilnehmer sein können

Richtig geplant und eingesetzt, sind virtuelle Meetings eine echte Alternative und dass nicht nur zu Pandemie-Zeiten. In vielen Behörden und Einrichtungen gehört diese Kommunikationsart zum festen Bestandteil der Arbeit.