OTTO VON GUERICKE UNIVERSITÄT MAGDEBURG

FAKULTÄT FÜR HUMANWISSENSCHAFTEN

Videokonferenzen erfolgreich meistern

Gerade in Zeiten der Covid-19-Pandemie haben sich**Videokonferenzlösungen** als wichtige Werkzeuge erwiesen, um Abläufe zu gewährleisten und Kommunikation zu ermöglichen. Im besten Fall bringen uns Videogespräche etwas von der Nähe zurück, die uns Social Distancing genommen hat. Im schlimmsten Fall rauben sie Energie und sorgen für eine ablehnende Haltung gegenüber den Technologien und der Kommunikationsform allgemein.

Die Seiten geben Überblick über folgende Aspekte zur erfolgreichen Gestaltung von Videokonferenzen:

- Netiquette?
- Sich ins Bild setzen - Vorbereitung und Technik
- Begrüßung
- Timing
- Moderation
- Kamera
- Reden und Reden lassen
- Danke! - Abschluss des Meetings
- Nachbereitung
- Weiterführende Informationen

Dabei handelt es sich um Aspekte, die im Rahmen eines Workshops von › Dan Verständig (https://www.ebdw.ovgu.de) zu den › Tage der digitalen Lehre an der Otto-von-Guericke Universität (https://www.ovgu.de/tdl.html) am 25. Mai 2020 diskutiert und gemeinsam m den Teilnehmer:innen zusammengetragen wurden.

Netiquette?

Damit **Videokonferenzen** bestmöglich gelingen und der Austausch durch die vermittelte Kommunikation angenehm gestaltet werden kann, spielt der Umgang miteinander eine entscheidende Rolle. Doch nicht alle sind an diese Form der Kommunikation gewöhnt oder damit vertraut und besonders dann, wenn technische Fragen in den Vordergrund gestellt werden, verschwimmen die Überlegungen zu **sozialen Konventionen** und der **Netiquette**.

Netiquette? Eine Netiquette definiert das gute oder angemessene und achtende*(respektvolle)* › Benehmen (https://de.wikipedia.org/wiki/Umgangsformen) in der technischen (elektronischen) Kommunikation. In der › Wikipedia (https://de.wikipedia.org/wiki/Netiquette) ist auch ausführlich beschrieben, welche Themen eine Netiquette umfassen kann.

Es gibt verschiedene Tools. Jedes hat unterschiedliche Features und oft liegen die netten Helferlein, die den feinen Unterschied eines Meetings ausmachen im Detail. Es lohnt sich daher immer, sich mit der Technik vertraut zu machen.

Die technische Vorbereitung ist eine grundlegende Sache. Dazu gehört auch die Wahl des Bildausschnitts sowie die Kameraeinstellung. Begegnen Sie den Kommunikationsteilnehmern im Meeting auf Augenhöhe. Ein schräges Bild kann als störend empfunden werden, Sie selbst verzerrt darstellen und damit die Teilnehmer:innen irritieren.

Daneben kann man häufig die Bildqualität (Standard Definition oder High Definition) einstellen und je nach Internetverbindung darüber auf den Kommunikationsfluss des Meetings einwirken. Weniger technisch, aber nicht minder relevant: Achten Sie auf gu Lichtverhältnisse!

Wissen, mit wem man das Meeting hat, ist die Grundlage für einen Gesprächstermin - egal in welcher Form. Dies beginnt bereit bei der Einladung zum Meeting und der Vorbereitung. Als Host eines Meetings tragen Sie Sorge dafür, dass allen der Zugang gewährt wird.

Darüber hinaus ist eine **kurze Vorstellungsrunde** nicht nur höflich, sie bietet auch die Grundlage für spätere **direkte Ansprache** und verbindet. Dadurch kann man schon im Vorfeld Konflikten entgegenwirken.

Wie bei klassischen Meetings spielen gutes Timing und **Pünktlichkeit** eine zentrale Rolle. Was kann man tun, um mit Unpünktlichkeit umzugehen? Es liegt bei Ihnen, ob Sie es den Teilnehmenden ermöglichen möchten, auch nach Beginn des Meetings teilnehmen zu können. Zoom unterstützt dies durch das › ein/ausschalten von Beitrittstönen (https://support.zoom.us/hc/de/articles/115005756143-So-%C3%A4ndern-Sie-Ihre-Meeting-Einstellungen) , den › Einsatz/die Freigabe eines Warteraums (https://support.zoom.us/hc/de/articles/115000332726-Warteraum) oder die Möglichkeit, ein › Meeting zu sperren (https://support.zoom.us/hc/de/articles/360041848151-Meeting-Sicherheitsoptionen) .

Eine gute, **zielführende Moderation** ist für das Gelingen von Videokonferenzen unerlässlich. Die Moderation beginnt jedoch nic erst mit dem Meeting, sondern schon im Vorfeld.

Die Rolle der Moderation kann und sollte, wenn möglich, schon vorab definiert werden. Das spart Zeit für das Meeting selbst, schafft klare Erwartungen sowie Rollenverständnisse und lässt mehr Raum für inhaltliche Auseinandersetzungen. **Moderationskarten** (› etwa diese hier (https://smartbusinessconcepts.de/wp-content/uploads/2020/04/CO-MODERATION-KARTEN-v05.pdf)) können den Gesprächsverlauf zudem positiv unterstreichen, Abstimmungen beschleunigen und dem Meeting spielerische Antei verleihen.

Die Moderation bei Videokonferenzen ist keineswegs zu unterschätzen, daher sind **vorab definierte Regeln** zur Wortmeldung u der Diskussionsführung enorm wichtig, um den Überblick über die verschiedenen Schauplätze, die einerseits das audiovisuelle Meeting andererseits den Chat, der bei vielen Tools integriert ist, im Auge zu behalten. Bei Zoom › können Sie verschiedene Einstellungen zum Chat vornehmen (https://support.zoom.us/hc/de/articles/115004809306-Steuerung-und-Deaktivieren-vom-Chat-im-Meeting) .

Für eine partizipative Gestaltung eines Meetings, bietet es sich an, **verschiedene Rollen (Moderator:in, Co-Moderator:in, Protokollant:in)** zu vergeben.

Der Blick in die Kamera und damit die Signalisierung von Aufmerksamkeit spielen eine wichtige Rolle bei der vermittelten Kommunikation und sind schließlich auch für die Entscheidung zum Einsatz einer Videokonferenz ganz grundlegende Merkmale

Der vermittelte Blickkontakt fördert den Aufbau gegenseitigen Vertrauens und kann gleichermaßen zum Abbau von Missverständnissen beitragen. Der Blickkontakt (ebenso wie Gestik und Mimik) sensibilisiert schließlich für Unausgesprochenes und steigert damit den Kommunikationserfolg.

Lassen Sie die anderen Teilnehmer:innen ausreden. Warten Sie auch mal etwas länger. Gerade dadurch, dass man das Mikrof manchmal erst einschalten muss, kann der Gesprächsfluss bei Videokonferenzen durchaus langsamer sein als bei Präsenztreff

Direkte Ansprachen können zudem das Gemeinsame miteinander stärken und die Gesprächsintensität steigern. Sich auf das Gesagte der Teilnehmer:innen zu beziehen und einzelne Personen in das Gespräch einzubeziehen und zu aktivieren.

Reden Sie klar und deutlich. Auch die Sprechgeschwindigkeit spielt für eine klare Artikulation eine wichtige Rolle. Reden Sie zu schnell, versteht man Sie vielleicht nicht mehr gut und hat es schwer Ihnen zu folgen. Manche Videokonferenzsysteme bieten di Feedbackmöglichkeit, per Symbol zu signalisieren, ob man schneller oder langsamer reden soll.

Videokonferenzen können anstrenged sein, besonders wenn man viele Meetings hat. Nutzen Sie die Zeit zum **Abschluss eines Meetings, um positive Aspekte hervorzuheben** und sich für eine gute Diskussion oder zielstrebige bzw. ergebnisorientierte Haltung oder einfach die Aufmerksamkeit bei den Teilnehmenden zu bedanken.

Ein Meeting endet mit der Verabschiedung und dem Trennen der Verbindung. **Doch nach der Videokonferenz, ist vor der Videokonferenz**. Wenn Sie das Protokoll, Meetingnotizen oder zukünftige Termine - vielleicht verbunden mit einer **Call-to-Actio** - im Nachgang und gebündelt an alle versenden, vermeiden Sie Missverständnisse.

Weiterführende Informationen

- Angeli, C., Valanides, N., & Bonk, C. J. (2003). Communication in a web-based conferencing system: The quality of compute mediated interactions. *British Journal of Educational Technology*, *34*(1), 31-43.
- Döring, N. (1999). *Sozialpsychologie des Internet: Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Hogrefe, Verlag für Psychologie.
- Hambridge, S. (1995). RFC 1855 Netiquette Guidelines. *Intel Corp*. URL: https://tools.ietf.org/html/rfc1855
- Linek, S. B., & Ostermaier-Grabow, A. (2018). Netiquette Between Students and Their Lecturers on Facebook: Injunctive anc Descriptive Social Norms. *Social Media + Society*, *4*(3), 205630511878962. https://doi.org/10.1177/2056305118789629

- Immer aktuell: @Zoom Fails auf Twitter.
- The do’s and don’ts of video conferencing - Beitrag auf verge.com
- Best Practices for Effective Video Conferencing - Stanford
- A video conference call in real life- Tripp and Tyler auf YouTube

Headerbild von ***› Julia M Cameron*** *(https://www.pexels.com/@julia-m-cameron?utm_content=attributionCopyText&utm_medium=referral&utm_source=pexels)* *via* ***› Pexels*** *(https://www.pexels.com/photo/person-writing-or notebook-4145190/?utm_content=attributionCopyText&utm_medium=referral&utm_source=pexels)*

Kontakt und Ansprechpartner

Ansprechpartner der Fakultät

Beratung und Betreuung

Dr. Marcel Götze

marcel.goetze@ovgu.de

Martin Krause

martin.krause@ovgu.de

Zentraler Support der Universität

onlinelehre@ovgu.de

HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN

Hilfreiche Anlaufstellen

- Universitätsrechenzentrum
- Universitätsbibliothek
- Das Medienzentrum
- Die AG E-Learning der OVGU
- Der Weiterbildungscampus
- Das Hochschulforum Digitalisierung
- Informationsportal Digitale Lehre der OVGU

Begriffssuche im Glossar

Senden

Die Suche erfolgt im › Glossar auf e-teaching.org .