



Quelle: s4svvisuals/stock.adobe.com

# So gelingt der perfekte Videocall

Das Mikro versehentlich aus- oder einschalten, im Hintergrund das ungemachte Bett präsentieren oder nebenher am Handy spielen: Telefon-Experte Felix Pflüger von Peoplefone Deutschland kennt die peinlichsten Fehler im Videocall und weiß adäquate Wege, um sie zu umgehen.

**Michael Sudahl**

## Fehler 1 – auf die Technik verlassen

Technische Probleme sind störend und peinlich. Wer im letzten Moment einer Videokonferenz beitrifft, muss gegebenenfalls erst einmal die Kamera- und Audioeinstellungen justieren, damit er die anderen Teilnehmer:innen verstehen kann und selbst gut zu sehen beziehungsweise zu hören ist. Oft treten Echos auf, wenn keine Kopfhörer verwendet werden. Bei einer schlechten Internetverbindung kann es einige Zeit dauern, bis alles richtig funktioniert. Gegebenenfalls muss die Kamera deaktiviert werden, um die Verbindung zu stabilisieren. Wer sich zu sehr auf die Technik verlässt, kommt dann zu spät in die Videokonferenz und schlimmstenfalls müssen die anderen Teilnehmer:innen warten.

Verwenden Sie ein Headset, bei dem die Lautstärke des Mikros und des Kopfhörer einfach regelbar sind. Sorgen Sie für eine gute Ausleuchtung, zum Beispiel mit einer Lichtquelle (Softbox) hinter der Kamera. Stellen Sie die Kamera nicht unter den Bildschirm, sondern auf Augenhöhe oder leicht darüber, damit Sie die Gesprächspartner:innen direkt anschauen. Wer einen Laptop nutzt, kann Bücher darunter stapeln. Wer mehrere Bildschirme hat, sollte den Call auf dem Bildschirm laufen lassen, über dem die Kamera angebracht ist. Beim Zeigen von Präsentationen, die auf dem zweiten Bildschirm laufen, fällt der Blick zwangsläufig zur Seite. Pflügers Tipp: „Entweder beides auf einem Bildschirm oder die Präsentation auf dem Screen mit der Kamera anzeigen lassen und die Videokonferenz auf den zweiten Bildschirm legen“.

**Fehler 2 – Vom Bett an den Rechner**

Die Verlockung ist groß, im Morgenmantel mit der Kaffeetasse in der Hand den ersten Call am Morgen zu absolvieren. Haare kämmen wird überbewertet und Mundgeruch gibt es in der virtuellen Welt sowieso nicht – wieso dann Zähneputzen?

Um auch im Homeoffice morgens mit Elan zu starten, empfiehlt Felix Pflüger, sich genauso zu kleiden und gegebenenfalls zu schminken, wie für das Büro oder den Kundenbesuch. Denn auch online gilt: Ein professionelles Erscheinungsbild schafft Vertrauen und zollt Respekt gegenüber Kolleg:innen und Kund:innen, betont Pflüger.

**Fehler 3 - Hintergrund vergessen**

Videocalls bieten oft unbewusst und ungewollt Einblicke ins Privatleben: Das Kind hüpfert im Spiderman-Kostüm durchs Wohnzimmer, jemand zieht sich gerade um, die Katze springt auf die Lehne des Schreibtischstuhls oder der Mitbewohner muss gerade jetzt staubsaugen. Vermeiden Sie solche Störungen, indem Sie Anwesende darauf hinweisen, dass Sie für Ihre Arbeit Ruhe benötigen. Bei geplanten Besprechungen können Sie das vorher abklären und sich gegebenenfalls an einen ruhigen Ort zurückziehen. Bei spontanen Videocalls können Sie einen Zettel an die Tür kleben oder das Zimmer absperren. Wenn sie gerade nichts sagen, stellen Sie sich stumm. Der sichtbare Hintergrund sollte schlicht und professionell sein, insbesondere bei Calls mit Kund:innen. Das vermeidet auch Ablenkungen des Gegenübers. Achten Sie darauf, was bei Ihnen an der Wand hängt oder im Regal steht. Das Whiteboard mit den Scribbles aus dem letzten Brainstorming sollte ebenso wenig sichtbar sein, wie datenschutzrelevante Informationen beim Teilen des Bildschirms. Vermeiden Sie Filter, die den Hintergrund unkenntlich machen. Diese können eine Herausforderung für die Augen und das Gehirn sein, denn der Versuch, das Bild scharfzustellen oder Flimmereffekte an den Umrissen zu ignorieren, bindet Aufmerksamkeit. Und Sie vermeiden Spekulationen darüber, ob Ihr Zimmer aufgeräumt ist oder nicht.

**Fehler 4 - Mikro ausgeschaltet**

Stummgeschaltete Teilnehmer:innen sind ebenso Klassiker in Videocalls, wie Naseputzen, Husten oder Niesen bei eingeschaltetem Mikrofon. Moderne Headsets aktivieren die Stummschaltung, wenn das Mikro hochgeklappt wird, und heben die Sperre beim Herunterklappen auf. Dies erspart lästige Mausklicke oder das Drücken von Tastenkombinationen.

**Fehler 5 – Meeting ohne Wasser**

Vor allem Referent:innen sollten immer etwas zu trinken in Reichweite haben. Spätestens nach 15 Minuten Redezeit kratzt der Hals. Stellen Sie bei langen Meetings unbedingt ein Trinkglas und eine Flasche Wasser außerhalb des Kamerasichtfeldes bereit. Während einer Videokonferenz aus der Flasche zu trinken – insbesondere geräuschvoll – wirkt unprofessionell. Stille Teilnehmer:innen können beim Trinken kurz die Kamera ausschalten und das Mikrofon deaktivieren.

Achtung: Im Gegensatz zum Trinken nervt Essen in Meetings viele Teilnehmer – unabhängig ob in Präsenz oder online. Es wirkt letztlich unvorbereitet. „Wer Hunger hat, sollte vor dem Call schnabulieren“, bringt es Pflüger auf den Punkt.

**Fehler 6 – zu spät kommen**

Auch wenn es weniger peinlich ist, im Videocall zu spät zu kommen als im Büro, ist Pünktlichkeit in der virtuellen Welt eine Währung. Ganz ungeschickt ist es, wenn der oder die Initiator:in des Meetings sich verspätet.

Loggen Sie sich fünf Minuten vor Sitzungsbeginn ein. „Dann bleibt Zeit, um die Technik zu prüfen“, so Pflüger. Zuspätkommende genießen keine hohe Aufmerksamkeit, auch wenn sich dieser Irrglaube immer noch hält. Im Gegenteil fühlen sich Teilnehmer:innen meist davon genervt. Letztlich erhalten Spätankömmlinge bei dauerhaftem Fehlverhalten den Ruf, unzuverlässig oder respektlos zu sein.

**Fehler 7 – fehlende Moderation**

Zu Beginn eines Videocalls sollte geklärt werden, wer die Konferenz leitet. Denn im Gegensatz zur realen Welt fehlen bei der virtuellen etliche nonverbale Reize, was unsere Wahrnehmung trübt. „Die Kamera liefert nur einen kleinen Ausschnitt des Gegenübers und das auch noch reduziert auf eine Kachelgröße“, erklärt Pflüger. Hinzu kommen verzögerte Reaktions- und Übertragungszeiten. Vor allem bei größeren Meetings ist das digitale Handzeichen ein probates Werkzeug. So kann die Moderation Diskussionen lenken und stilleren Kolleg:innen Raum geben.

**Fehler 8 – nebenher andere Dinge erledigen**

Während eines Calls andere Aufgaben zu erledigen, Mails zu beantworten, zu telefonieren oder gar den Urlaub zu buchen, ist respektlos. Zudem kann es dazu führen, wichtige Infos zu verpassen. Schließen Sie alle unnötigen Tabs und Programme, schalten Sie Störquellen wie das Handy ab und konzentrieren Sie sich auf das Meeting. Tun Sie nichts, was Sie in einem Präsenzmeeting nicht auch tun würden.

**Fehler 9 – Schluss ohne Tschüss**

Ein schönes Ende ziert jeden guten Schluss – auch online. Wer ohne Verabschiedung den Call verlässt, ist unhöflich. Niemand muss mit beiden Armen rudern, aber ein freundliches Kopfnicken und eine Abschiedsfloskel sollten schon drin sein. Wer zudem die Ergebnisse aus dem Meeting aufschreibt und per E-Mail an die Gesprächspartner:innen sendet, beherrsche die Kunst effizienter Sitzungskultur, sagt Pflüger.

**Autor:** Michael Sudahl arbeitet als Wirtschaftsjournalist und Business-Coach in Schorndorf bei Stuttgart.