

Knigge für Telefon- und Videokonferenzen

Was sollte ich bei einer Telefonkonferenz beachten?

- Nennen Sie Ihren Namen und stellen Sie sich ggf. kurz vor, wenn einige Teilnehmer Sie noch nicht kennen.
- Wenn Sie sich von zu Hause aus einwählen, ziehen Sie sich nach Möglichkeit in einen Raum zurück, in dem Sie ungestört sind.
- Die Küche ist kein geeigneter Raum, um an einer Telefonkonferenz teilzunehmen. Nebengeräusche wie z. B. laufendes Wasser sind sehr leicht zu hören und werden als störend empfunden.
- Versuchen Sie auch, Haustiere außer Reichweite zu halten, um Störungen durch sie zu vermeiden.
- Versuchen Sie, sich während der Telefonkonferenz an einem Ort aufzuhalten, damit Sie nicht den Empfang verlieren, während Sie sprechen.
- Generell gilt: Sprechen Sie in einer Telefonkonferenz deutlicher und langsamer, als Sie es in einem Präsenzmeeting tun würden.
 - Damit gleichen Sie einen Teil der reduzierten Sprachqualität aus.
- Unterbrechen Sie nicht, sondern lassen Sie die Sprechenden grundsätzlich ausreden.
- Bitte beachten Sie, dass Audiokonferenzsysteme sehr empfindlich sind und selbst die kleinsten Geräusche registrieren, auch das Tippen auf einer Tastatur.
 - Deshalb sollten Sie Ihr Mikrofon stummschalten, wenn Sie nicht sprechen.
- In Multipoint Konferenzen, bei denen sich mehrere Personen in einem Raum befinden, kann sehr schnell mehr Dynamik aufkommen und die Teilnehmer, die per Telefon eingewählt sind, fühlen sich abgehängt.
 - Hier ist es bei dem Moderator diese Dynamik einzufangen und auch die eingewählten Teilnehmer mit einzubeziehen.

Was sollte ich bei einer Videokonferenz beachten?

➤ **Setzen Sie sich ins rechte Bild**

- ✓ Nutzen Sie vor dem Anruf die „diesseitige“ Bild-in-Bild-Ansicht, um zu kontrollieren, wie Sie bei Ihrem Gegenüber auf dem Bildschirm erscheinen.
- ✓ Achten Sie darauf, dass Sie im Bild gut sichtbar sind, dass Ihre Umgebung gut ausgeleuchtet ist und dass der Hintergrund nicht ablenkt.

➤ **Aufmerksamkeit einfordern**

- ✓ Sobald Kamerawinkel und Eingangsfenster richtig eingestellt sind, sollten Sie sich konsequent auf die Konferenz konzentrieren.
- ✓ Videokonferenzen sind wesentlich persönlicher und interaktiver als Telefonate oder E-Mails.
- ✓ Hier kommt es besonders stark auf Aufmerksamkeit, Gestik und Mimik an.

➤ **Nachjustierung vermeiden**

- ✓ Sobald die Videokonferenz begonnen hat, sollten Sie die Kamera möglichst wenig nachjustieren.
- ✓ Bestimmte Justierungen können aufgrund von Veränderungen in der Umgebung notwendig sein (z. B. wegen automatischer Ein-/Ausschaltung der Raumbelichtung oder Veränderung der Geräuschkulisse).
- ✓ Unter dem Strich gilt aber, dass Korrekturen der Videoeinstellungen von der Gegenseite als unangenehm empfunden werden und den jeweiligen Sprecher aus dem Konzept bringen können.

➤ **Wenn Multipoint, dann Mikrofon stummschalten**

- ✓ Mikrophone unterscheiden nicht zwischen maßgeblichen und unmaßgeblichen Geräuschen.
- ✓ Das System wird versuchen, vertrauliche Gespräche ebenso deutlich zu übertragen wie die eigentlichen Gesprächsthemen.
- ✓ In einer Multipoint-Konferenz mit drei oder mehr Teilnehmern ist es daher ratsam, das eigene Mikrofon stummzuschalten.
- ✓ Möchten Sie oder jemand anders aus Ihrer Runde das Wort ergreifen, klicken oder drücken Sie einfach auf die Mikrophontaste und schalten Sie das Mikrofon anschließend wieder stumm.
 - Hinweis: Das eigene Mikrofon stummzuschalten ist besonders dann geboten, wenn Sie über Ihr Mobiltelefon zugeschaltet sind, da Funksignale besonders empfindlich auf statische Geräusche und Hintergrundgeräusche reagieren.
 - Die übrigen Teilnehmer werden es Ihnen danken.