



Foto: MastersedZ/AdobeStock

Kamera läuft...

Videokonferenzen sind aus dem beruflichen Alltag nicht mehr wegzudenken. Allerdings gelingt es Auszubildenden oft nicht, sich dabei angemessen und professionell zu verhalten. Hier besteht ein hoher Klärungs- und Trainingsbedarf.

Obwohl Auszubildende durchaus eine digitale Kompetenz besitzen, präsentieren sie sich bei Videokonferenzen häufig recht unbedarft und fallen durch ein unprofessionelles Auftreten auf. Dies kann sich in einem unpassenden Erscheinungsbild zeigen, durch eine unkonzentrierte Teilnahme oder durch wenig wertschätzendes Verhalten gegenüber den anderen Teilnehmenden. So lässt sich beobachten, dass Auszubildende bei Videokonferenzen nebenbei essen und trinken, zwischendurch mit dem Smartphone spielen, auf dem Schreibtisch wühlen und Unterlagen suchen, unangekündigt aus dem Bild verschwinden oder mit Personen reden, die die Gesprächspartner in der Videokonferenz nicht sehen. Das geschilderte Auftreten steht einer erfolgreichen Videokonferenz entgegen und schadet damit auch dem Ansehen des Ausbildungsbetriebes.

Was steckt dahinter?

Dass ihr Verhalten auf die anderen Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Videokonferenz

renz unbeholfen, unhöflich und unprofessionell wirkt, ist den Auszubildenden allerdings nicht bewusst und auf folgende Gründe zurückzuführen: Zunächst einmal haben Auszubildende noch wenig Erfahrungen mit themenbezogenen Gesprächen im Beruf.

Außerdem schätzen sie vielfach ihre eigenen kommunikativen Fähigkeiten höher ein als sie tatsächlich sind und sehen daher auch keinen Klärungsbedarf beim Thema Videokonferenz. Einen beträchtlichen Anteil an der unprofessionellen Videopräsenz hat auch ihr Unvermögen, zwischen privatem und beruflichem Kommunikationsverhalten zu unterscheiden. Allerdings können auch Ausbildungsverantwortliche dieses Verhalten ungewollt verstärken, nämlich durch ihre Fehleinschätzung, dass Auszubildende aufgrund ihrer digitalen Kompetenz Videokonferenzen mühelos bewältigen. Ausbildungsverantwortlichen mag außerdem vieles als selbstverständlich erscheinen, was zum professionellen Verhalten gehört. Daher unterschätzen sie oft den Klärungsbedarf, den Auszubildende tatsächlich haben.

Die Autorinnen



Ingrid Ute Ehlers



Regina Schäfer

beide: Expertinnen für Kommunikation im Beruf, Frankfurt am Main
Beraterinnen, Trainerinnen, Dozentinnen, Buchautorinnen
office@vitamin-k-plus.de
www.vitamin-k-plus.de

Auftreten prüfen

So spricht vieles dafür, sich dieses Themas anzunehmen und Auszubildenden die dringend benötigte Hilfestellung anzubieten. Hierzu sollten die nachfolgenden Aspekte thematisiert werden, um die Auszubildenden zunächst einmal für die Anforderungen an ihr Auftreten zu sensibilisieren.

- Auszubildende sind daran zu erinnern, dass „alles wirkt“. Beispielsweise stören Husten, Niesen, Räuspern oder andere Nebengeräusche vor allem dann, wenn mehrere Personen an einer Videokonferenz teilnehmen. Auch ein unpassendes Erscheinungsbild mit lässigem Freizeitlook anstelle von Dienstkleidung kann Zweifel an der beruflichen Kompetenz von Auszubildenden wecken.

Tabelle 1: Durchgängig professionell bei Videokonferenzen

vor der Videokonferenz	<ul style="list-style-type: none"> ■ vorab checken, ob die Technik einwandfrei funktioniert: Damit ist gemeint, nicht erst fünf Minuten vor Beginn des Meetings damit anzufangen, sondern mindestens 30 Minuten vorher. Wenn man nur selten an Videokonferenzen teilnimmt, ist es nervenschonender, den Technik-Check gleich zu Beginn des Arbeitstages zu erledigen – auch wenn die Videokonferenz erst am Nachmittag stattfindet ■ bei technischen Problemen Hilfe holen ■ alle Unterlagen und Dateien, die benötigt werden, bereitlegen und auf dem Desktop speichern ■ pünktlich zum Start die Kamera und den Ton einschalten ■ Videobild prüfen, Bildhintergrund einstellen, Telefone stumm schalten ■ andere informieren, dass man jetzt für eine bestimmte Zeit nicht erreichbar ist
während der Videokonferenz	<ul style="list-style-type: none"> ■ darauf achten, dass man ungestört an der Videokonferenz teilnehmen kann, also in einem separaten Raum ■ Aufmerksamkeit signalisieren durch zugewandte Körperhaltung und Blickkontakt in die Kamera. Möglichst in die Kamera schauen, wenn man spricht, und nicht auf die „Kacheln“ ■ das Mikrofon stumm schalten, wenn man nicht spricht, um Störgeräusche zu verhindern ■ in der Pause die Kamera ausschalten ■ im Chat eine höfliche Ansprache, klare Formulierungen, berufstaugliches Deutsch – und nicht zuletzt – eine korrekte Rechtschreibung verwenden ■ Nahrungsaufnahme vermeiden (ein Getränk ist möglich, wenn man nicht selbst spricht) ■ das Smartphone während der Videokonferenz nicht benutzen ■ im Chat kurz ankündigen, wenn man den Arbeitsplatz verlassen will oder muss ■ nicht mit anderen Personen im gleichen Raum sprechen
nach der Videokonferenz	<ul style="list-style-type: none"> ■ sicherstellen, dass man das Meeting auch wirklich verlassen hat und dass Kamera und Mikrofon ausgeschaltet sind ■ Notizen/Ergebnisse/Dateien archivieren oder weiterleiten

- Details können also darüber entscheiden, wie die Auszubildenden wahrgenommen werden: freundlich oder erwachsen, kompetent oder unwissend, souverän oder unbeholfen, wertschätzend oder unhöflich. Auszubildenden sollte immer wieder verdeutlicht werden, dass alle Verhaltensweisen auf das Unternehmen zurückfallen – angemessene, aber auch unpassende. Es ist wichtig, dass sie die Rolle des Aushängeschildes annehmen und leben.
 - Ein aufmerksames und wertschätzendes Verhalten gegenüber der Gesprächsrun-

Tabelle 2: Zusatztipp für die Arbeit im Home-Office

Technik	<ul style="list-style-type: none"> ■ Desktop aufräumen, damit beim Teilen des Bildschirms nicht unzählige Dateien und Ordner sichtbar werden ■ private Tabs im Browser schließen
Umgebung	<ul style="list-style-type: none"> ■ digitalen Hintergrund wählen, damit Privates auch privat bleibt: Mit dem häufig benutzten verschwommenen Bildhintergrund ist man auf der sicheren Seite. Auch eine weiße Fläche mit Firmenlogo wirkt professionell, ein Sandstrand mit Palmen dagegen weniger ■ andere Personen im Haushalt informieren, wann die Videokonferenz beginnt und bis wann sie dauert ■ sicherstellen, dass während der Videokonferenz keine anderen Personen, Hunde oder Katzen in den Raum kommen ■ Telefon stummschalten
Outfit und Styling	<ul style="list-style-type: none"> ■ den branchenbezogenen Dresscode im Unternehmen beachten: Wenn eine bestimmte Berufskleidung vorgeschrieben ist, sollte diese auch bei der Videokonferenz getragen werden ■ das „Waist-Up-Konzept“ nutzen und sich auf den sichtbaren Teil des Körpers oberhalb der Gürtellinie konzentrieren: Ob zu diesem Outfit ausgewaschene Jeans, bunte Shorts oder die Lieblings-Leggings getragen werden, ist nebensächlich. Wichtig ist, dass die Kamera erst dann eingeschaltet wird, wenn lediglich der Oberkörper zu sehen ist

de ist auch online Pflicht. Daher sind beispielsweise ein verspätetes Zuschalten, hektisches Klicken bei Funktionsstörungen, unangekündigtes Verschwinden aus dem Sichtfeld oder Essensaufnahme zu vermeiden.

- Es gilt, den Auszubildenden zu vermitteln, dass es bei der Teilnahme an Videokonferenzen auch ein „Vorher“ und ein „Danach“ gibt.

Um die Auszubildenden „mitzunehmen“, können der Ablauf einer Videokonferenz und entsprechende Verhaltensregeln gemeinsam erarbeitet werden. Der daraus resultierende „Fahrplan“ wird den Auszubildenden dann zur Verfügung gestellt. Tabelle 1 zeigt dies in beispielhafter Form.

Im Home-Office

Immer häufiger nehmen Auszubildende vom Home-Office aus an Videokonferenzen teil. Dies erhöht die Gefahr, dass sie in den „Privatmodus“ verfallen und ihre professionelle Rolle nur unzureichend wahrnehmen. Die private Umgebung lässt die Grenzen leicht verschwimmen: Sie verführt beispielsweise dazu, das äußere Erscheinungsbild zu vernachlässigen oder auch die Zeit der Videokonferenz für die Essensaufnahme zu nutzen. Zu Hause steigt die Anfälligkeit für Ablenkungen (Hausarbeit, Familienmitglieder, Haustiere, Paketsendungen), leicht wird dann der Beginn eines Meetings versäumt.

Diese Wechselwirkungen sind Auszubildenden nicht bewusst. Daher sollten spezielle Home-Office-Richtlinien aufgestellt werden, an denen sich die Auszubildenden orientieren können. Dabei sollte betont werden, dass grundsätzlich kein Unterschied zwischen Arbeitsplatz und Home-Office besteht, dass es allerdings einige Besonderheiten gibt, die zu bedenken sind (Tabelle 2).

Praxis zählt

Auch beim Thema Videokonferenz gilt der Spruch: Übung macht den Meister. Trainingsmöglichkeiten lassen sich ohne großen Aufwand in den Ausbildungsalltag einbauen. Beispielsweise können Ausbildungsverantwortliche Teambesprechungen als Videokonferenz veranstalten und die Auszubildenden dazu anhalten, sich dabei an den vereinbarten „Fahrplan“ zu halten. Dabei können sie zu Schulungszwecken beziehungsweise zur Abschreckung auch ein typisches Fehlverhalten demonstrieren. Im anschließenden Feedback zur Videokonferenz wird das Verhalten aller Beteiligten gemeinsam durchgesprochen und bewertet. Wenn Auszubildende so ihre Erkenntnisse auf spielerische Weise vertiefen, besteht kein Grund zur Besorgnis mehr, wenn die nächste Live-Schaltung kommt. ■