

Richtig kommunizieren beim Online-Termin



In einer Videokonferenz ist im Gegensatz zu einem Gespräch mit tatsächlich Anwesenden ein natürlicher Gesprächsablauf meist schwieriger zu erreichen: Bewegungen sind verzögert, Mimik und Gestik sind nicht immer richtig zu deuten, der Bewegungsradius der Teilnehmenden ist eingeschränkt. Deshalb ist das Kommunikationsverhalten der Technik anzupassen:

- Den Sprechenden nach Möglichkeit immer ausreden lassen – bei der teilweisen Online-Eigentümersversammlung nach dem neuen WEG wird es je nach Situation Ausnahmen geben.
- Möglichst direkt in die Kamera schauen - der Blickkontakt ist auch beim digitalen Treffen elementar.
- Auf wildes Gestikulieren sollte verzichtet werden. Nicht nur, weil dies generell Sinn macht, sondern auch, da es bei virtuellen Hintergründen zu oft kuriosem Schatzenwurf kommt.
- Gezielte Fragen oder Anmerkungen, die an spezielle Personen gerichtet sind, sollten bei einer Webkonferenz eindeutig adressiert sein. Eine Frage oder These also besser nicht offen in die Runde stellen, es empfiehlt sich eine Person direkt anzusprechen.

Steuerungselemente wie gezielter Blickkontakt oder der Einsatz von Körpersprache sind bei einer Videokonferenz eben deutlich geringer ausgeprägt. Eine Besonderheit ist auch, dass Stille als produktiv gilt:

Wenn man gesprochen hat, sollte man etwas länger auf eine Antwort warten, als in einem normalen Gespräch. Die Übertragung zu den anderen Teilnehmern dauert manchmal einen Tick länger als im direkten Miteinander. Außerdem ist es schwieriger zu klären, wer als nächster spricht, das beansprucht ebenfalls Zeit. Das hängt jedoch stark von der Gruppenzusammensetzung ab. Das Vorhandensein eines souveränen Moderators ist generell unabdingbar.

Der Umgang mit der Stummschalt-Taste entwickelt sich zur Glaubensfrage. Häufig gilt noch die Regel, dass wer nicht spricht, sein Mikrofon ausschaltet. Es soll damit keine Störungen durch Tastatur, Kinder oder Rasenmäher vor dem Haus geben. Mittlerweile haben Videokonferenz-Werkzeuge wie Zoom und bald auch Microsoft Teams eine so gute Geräuschunterdrückungstechnologie, die diese Rücksichtnahme unnötig macht. Im Gegenteil, mittlerweile wird häufig darüber nachgedacht, die Stummschalt-Taste bei

Online-Treffen zu verbannen. Teilnehmer wenden sich tendenziell ab, wenn sie wissen, dass niemand zuhören kann. Auch das ständige Erinnern, die Taste bei Bedarf wieder zu aktivieren, ist sehr lästig.

Wie peinlich kann es außerdem sein, wenn man der Meinung ist, es hört niemand zu. Da dürfte es tatsächlich sinnvoller sein, das Mikro stets an zu lassen, sofern das Software-Tool zumindest so manches Störgeräusch herausfiltert. Unzählige Ausreden gibt es, warum bei einem beruflichen Video-Chat die Kamera nicht eingeschaltet werden kann. Nicht jeder gewöhnt sich gleich an eine eingeschaltete Webcam, um wenigstens Sichtkontakt herzustellen. Der beste Weg diesen Vorbehalt zu überwinden ist es, einfach die Kamera einzuschalten. Damit verschwindet auch schnell die Angst, sozial nicht gut aufzutreten und sich irgendwelche Blößen zu geben. Immerhin ein bisschen Körpersprache und mehr Menschlichkeit durch das Ansprechen des visuellen Sinnes dürften bei jedem Termin zielführend sein.

Schön wäre es, wenn sich die Teilnehmer bereits in den ersten Minuten intensiv eingebunden fühlen. Durch eine Frage, das Bitten um einen Daumen nach oben für irgendeinen Sachverhalt oder eine kurze Chat-Antwort. Der Hintergrund ist, dass ein Online-Treffen unbewusst als ein passives Treffen wahrgenommen wird. Diesen Eindruck gilt es auf den Kopf zu stellen.

Durch ein paar aktive Aktionen gleich zu Beginn verflüchtigt sich der Gedanke, sich zurücklehnen und berieseln lassen zu können. So kann eine Immobilienverwaltung auch standortübergreifend und mit Mitarbeitern aus dem Homeoffice produktive Online-Meetings abhalten.



Der Autor

Der Autor **Alexander Haas** ist Unternehmensberater und Webinaranbieter für Immobilienverwaltungen.

www.haas-unternehmensberatung.de

alexander.haas@haas-unternehmensberatung.de