

Netiquette und Videokonferenzen

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 schlechten Fall rauben sie Energie und sorgen für eine ablehnende Haltung gegenüber den Technologien und der Kommunikationsform allgemein.

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? In der [Wikipedia](#) steht schön beschrieben, was die Netiquette überhaupt ist.

- *Unter der **Netiquette** (auch **Netikette** geschrieben; ein [Kofferwort](#) aus dem englischen net für das „[Netz](#)“ und dem französischen etiquette für die „[Verhaltensregeln](#)“) versteht man das gute oder angemessene und achtende (respektvolle) [Benehmen](#) in der technischen (elektronischen) Kommunikation. Der Begriff beschrieb ursprünglich [Verhaltensempfehlungen im Usenet](#), er wird aber mittlerweile für alle Bereiche in [Datennetzen](#) verwendet. [...] Es gibt keinen einheitlichen Netiquettetext, sondern eine Vielzahl von Texten und Empfehlungen*

Nachfolgend sind einzelne Aspekte aufgelistet, die aus dem Workshop am 25. Mai diskutiert und aus den Erfahrungen der Teilnehmer:innen gesammelt wurden.

Setzen Sie sich ins Bild!

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 gute **Lichtverhältnisse**.

“Nice to e-meet you!”

Wissen, mit wem man das Meeting hat ist die Grundlage für einen Gesprächstermin – egal in welcher Form. Dies beginnt bereits 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 Ansprachen und verbindet. Dadurch kann man schon im Vorfeld Konflikten entgegenwirken.

“Können wir 2020 zurückdrehen und nochmal neu anfangen?”

Wie bei klassischen Meetings spielt die **Pünktlichkeit** eine entscheidende 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, den Einsatz/die Freigabe eines Warteraums oder die Möglichkeit, ein Meeting zu sperren.

“Der Host hat Sie stumm geschaltet.”

Eine gute, zielführende **Moderation** ist für das Gelingen von Videokonferenzen unerlässlich. Die Moderation beginnt jedoch nicht 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](#)) können den Gesprächsverlauf zudem positiv unterstreichen, Abstimmungen beschleunigen und dem Meeting spielerische Anteile verleihen.

Die **Moderation** bei Videokonferenzen ist keineswegs zu unterschätzen, daher sind vorab definierte Regeln zur Wortmeldung und 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. Für eine partizipative Gestaltung eines Meetings, bietet es sich an, verschiedene Rollen (Moderator:in, Co-Moderator:in, Protokollant:in) zu vergeben.

“Sieh mir in die Augen!”

Der **Blickkontakt** und damit auch 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 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.

“Miteinander reden bedeutet sich gegenseitig zuzuhören!”

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

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 die Feedbackmöglichkeit, per Symbol zu signalisieren, ob man schneller oder langsamer reden soll.

“Dankeschön.”

Videokonferenzen können anstrengend 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**.

Nach der Videokonferenz ist vor der Videokonferenz

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-Action** – im Nachgang und **gebündelt** an alle versenden, vermeiden Sie Missverständnisse.

Literatur

Angeli, C., Valanides, N., & Bonk, C. J. (2003). Communication in a web-based conferencing system: The quality of computer-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 and Descriptive Social Norms. *Social Media + Society*, 4(3), 205630511878962. <https://doi.org/10.1177/2056305118789629>