



Tatjana Lackner,  
MBA

# Laptop auf und los geht's?

## 5x virtuell gelungen kommunizieren

Vieles hat sich durch die letzten schleppenden Wochen verändert. Homeoffice, Home Schooling und dann noch die Online-Besprechungen. Die gute Nachricht: Jeder verliert an Charisma in 2D. Wer allerdings schon live verhalten spricht, für den wird es in der Remote-Kommunikation richtig anstrengend. Viele tun im Augenblick so, als hätten sie schon immer virtuell gearbeitet. Diese fünf Tipps helfen, damit Sie sich nicht als Online-Newbie outen:

### 1. Hoch die Tassen!

Die Körpersprache vor dem Bildschirm gestaltet sich gänzlich anders als live vor Publikum. Hier bewegt man sich auch schon mal zum Auditorium hin mit größeren Armbewegungen. Beim virtuellen Auftritt vor der Linse gilt: Wir gestikulieren deutlich höher! Unsere Hände zeigen sinnunterstützend eher seitwärts, weil uns das Auge der Kamera nur in einem sehr kleinen Radius erfasst. "Auf der einen Seite" würde man richtiger Weise links vom Mund anzeigen und "auf der anderen Seite" rechts vom Kiefer. "Ich persönlich bin davon überzeugt ..." würde mit den Händen am Schlüsselbein körpersprachlich unterstützt.

Diese versetzte Gestik ist für viele zu Beginn völlig ungewohnt. Wer weiterhin seinen Körper so sprechen lässt, wie in der Live-Kommunikation, der wirkt jetzt komisch.

Wichtig ist, dass man nicht mit den Fingerspitzen vor zur Kamera und zurück zeigt, etwa bei: "Möchtest DU dieses Projekt übernehmen?" Das wirkt für den Betrachter bedrohlich und aggressiv.

### 2. Blick in die Linse und Grinse!

Ob jemand ein Neuling, Darling oder Sonderling ist, das merkt man nicht nur an seinen "Killer Phrases" – online erkennen wir sofort "Killer Faces"! Teilnehmer, die nur in die Kamera glotzen und keine "außersprachliche Kommunikation" beherrschen, gehören zu den Killer Faces. Sie riskieren, dass sich ein Redner ständig wiederholt, da ihm das nonverbale Feedback fehlt. Diese sichtbar gelangweilten Killer Faces halten Meetings unnötig auf. Sie wirken so, als ließen sie sich von anderen berieseln. Dabei sitzen sie nicht vor dem Fernseher, sondern noch pro aktiv im Online Meeting.

Kopfnicken oder Signale der Zustimmung und gesprächsfördernde Gesten aus dem nonverbalen Bereich, sind vor dem Hintergrund der technischen Barriere bitter nötig.

Klare Gesichtsmimik und geführte schöne Lippenbewegungen sind für Schwerhörige und für virtuelle Teilnehmer wichtig.

Wenn die Leitung instabil ist und das Bild gerade mal wieder pixelt, dann versteht man jene Gesprächspartner, die ihre Sätze mimisch unterstützen, besser.

Das schwierigste für Newcomer ist konzentriert in den „kleinen Punkt“ zu sprechen und damit die Linse mit den Augen zu fixieren. Viele reden irgendwo hin oder betrachten sich selbst im Side-by-Side-Modus, wie in einem Spiegel. Stattdessen sollten sie lächeln und körpersprachlich den Inhalt unterstützen. Blickkontakt zu anderen ist auch in der virtuellen Welt wichtig und gelingt nur, wenn wir die WebCam nicht mehr aus den Augen lassen.

### 3. Sag, was Du denkst und tust!

Alles, was sich außerhalb des Sichtfeldes der Linse befindet, muss erklärt werden! Wer sich daher Notizen macht oder auf einem weiteren Monitor mitliest, der sollte das den anderen kommunizieren. Andernfalls wirkt es so, als würde man sich lieber mit etwas Interessanterem beschäftigen. Die WebCam ist ähnlich einem Schlüsselloch: Unsere Gesprächspartner sehen nur einen Ausschnitt – beispielsweise eine halbe Wange und den Blick auf einen anderen Bildschirm gerichtet – und sofort läuft der Ergänzungsfilm an.

### 4. Rede-Ritual & Design

Wer spricht wann? Egal, wo wir einander treffen, ob auf Zoom, Jitsi, WebEx, Skype & Co, das Rede-Ritual muss zuerst geklärt werden, sonst fallen sich die Teilnehmer permanent ins Wort und niemand versteht etwas. Gut, wenn beispielsweise der Bereichsleiter vorab klärt: "Ich habe jetzt zuerst in unserer Besprechung drei Punkte, die ich in Ruhe ausführen möchte und danach stellt uns Peter seine Recherche-Ergebnisse vor. Erst zum Schluss bitte ich um ergänzende Anmerkungen oder Fragen. Bitte sammeln Sie in der Zwischenzeit Ihre Einwände und Überlegungen in der Chat-Funktion."

Bei vielen Plattformanbietern kann man bei dem Chat die Funktion "Hand heben" wählen und damit anzeigen, dass einem das Mikrofon freigeschaltet werden soll. Die Rolle des Moderators ist online noch stärker. Er muss tatsächlich moderieren, zusammenfassen und gemeinsame Nenner sichern, damit der Call oder das Meeting ein Gesprächsergebnis garantiert.

Wie sprechen Sie? Viele drücken deutlich auf ihre Stimme und klingen schon nach der ersten Remote-Besprechung belegt. Atemtechnik und gute Stimmführung sind jetzt gefragt! Die 3-L-Methode brauchen wir vor allem virtuell. Sprechen Sie des-

halb bewusst: Laut-logisch und langsam! Durch die unterschiedlich stabile Datenverarbeitung der Internetverbindung sind Pausen wohltuend, und deutliche Artikulation ist wichtiger als im Live-Gespräch.

Viele Chefs wissen gar nicht, dass sie schlecht verstanden werden, weil das Mikrofon rauscht oder die Verbindung ihre Sätze zerhackt. Es ist wichtig, akustische Störungen sofort anzusprechen: "Wir verstehen Sie im Augenblick nur abgehackt" oder "Können Sie näher ans Mikrofon kommen?"

### 5. Homeoffice: Wie sieht es bei Dir aus?

Jeder Teilnehmer gewährt Einblicke in seinen privaten Bereich. Bei manchen geht es sehr verspielt zu, bei anderen recht lieblos und nüchtern. In den letzten Wochen haben wir Plüschtiere neben Herrgottswinkeln, graue Büromöbel und Zettelwirtschaft neben gebrandeten Aufstellern gesehen. Bei Kollegen, Politikern und Stars. Visuell sind wir dort nur zu Gast. Dennoch sprechen viele Bildausschnitte Bände über den Herrn Vorstand oder die Frau Aufsichtsrätin.

Sie selbst sind nun Ihr eigener Ton- und Lichttechniker. Verwenden Sie ein Ansteckmikrofon oder sprechen Sie lieber mit Headset? Rücken Sie sich selbst ins rechte Licht und leuchten Sie ihr Homeoffice gut aus. Gestalten Sie den Bildausschnitt für Ihre Teilnehmer ansprechend und prüfen Sie, welche optischen Signale Sie aussenden und welche Botschaften Sie durch Ihr Homeoffice transportieren.

**Fazit:** Wie überall, so zeichnen sich auch virtuell gerade Trends in der Kommunikation ab. Gerne lassen sich Promis oder leitende Angestellte online vor ihrem Bücherregal im Homeoffice besuchen. Es ist interessant, dass analoge Bücher aktuell als Hintergrund dienen und zum Statussymbol für digitale Gespräche geworden sind. Bei manchem fängt die Kamera jedoch ein, welche Lektüre er oder sie liest. Der Shere Hite Report aus dem Jahr 2000 "Sex & Business", vor dessen Cover sich ein amerikanische Immobilienstar kürzlich bei einer Videokonferenz gezeigt hat, ist wenig imageträchtig.

**DR. TATJANA LACKNER, MBA**

[www.sprechen.com](http://www.sprechen.com)

#### **Dr. Tatjana Lackner, MBA**

Kommunikations- & Verhaltens-Profilerin

- 1970 in München geboren
- 1994 gründete sie DIE SCHULE DES SPRECHENS in Wien – die Kaderschmiede für Karriereorientierte, Führungskräfte, Radio- & Fernsehmoderatoren
- „Trainerin des Jahres 2014“
- Politiker-Analystin
- sechsfache Bestseller-Autorin
- zweifache Mutter und junge Oma

Service - Qualität - Kompetenz



**E-Mail statt Brief:  
Jetzt umsteigen!**

Helfen Sie bitte mit, die Umwelt zu schonen und Kosten zu sparen, und verzichten Sie auf gedruckte, über die Post zugestellte Briefe der Ärztekammer für Niederösterreich!

Ein kurzes E-Mail dazu reicht:  
Peter Fried, [fried@arztnoe.at](mailto:fried@arztnoe.at)

Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung!



ÄRZTEKAMMER FÜR  
NIEDERÖSTERREICH