

---

# HOME-OFFICE IN KRISENZEITEN

---



## Professionelles Remote- Arbeiten unter schwierigen Bedingungen

Home-Office braucht  
Struktur und Ordnung

---

Home-Office ist nicht gleich Home-Office. Und Home-Office in Corona-Zeiten ist etwas anderes als Home-Office, so wie wir es in der Vergangenheit kannten. Denn die aktuelle Situation ist eine Ausnahmesituation: Zwangs-Home-Office für die einen, der letzte Versuch produktiv zu sein für die anderen.

Was in regulären Home-Office-Situationen nicht angemessen ist, ist in der aktuellen Krise akzeptabel. Dazu gehören auch der etwas ruckelnde Umgang mit Technik, spielende Kinder im Hintergrund oder Familienbetreuung nebenbei. Denn: Wer in der Vergangenheit im Home-Office nebenbei bügelte, Handwerker einbestellte, Kinder betreute oder mal schnell einkaufen ging,

## Treten Sie Ihren Gesprächspartnern mit höchster Wertschätzung entgegen!

schadete dem Grundgedanken des Home-Office und somit all jenen, die sich diese Arbeitsbedingungen teilweise hart erkämpft haben.

Aber in aktuellen Krise sind die Karten neu gemischt und Spielregeln verschoben. Da ist Video-Conferencing häufig das einzige Mittel für Besprechungen und Austausch mit Kunden und Kollegen. Häufig kennen wir zwar grundsätzlich die dafür erforderlichen Technologien, aber das heißt nicht unbedingt, dass wir diese auch sicher beherrschen.

Und es bedeutet ebenfalls nicht, dass wir stets die Grundsätze der Professionalität beherzigen und dem Gegenüber den erforderlichen Respekt entgegenbringen, gerade weil die derzeitigen Umstände oft ungewohnt und improvisiert sind und nicht selten aus dem heimischen, legeren Kontext heraus erfolgen. Auch um Ihre Kinder dürfen Sie sich derzeit nebenbei kümmern, sofern es andere zur Zeit nicht tun können. Ob sie Ihre Liebsten wirklich durch rote Schilder steuern wollen, können Sie sich selber überlegen – denn viele hätten auch nur ungerne einen Chef, der sie mit roten oder grünen Schildern an seiner Tür führt, anstatt mit Ihnen zu sprechen.

In der aktuellen Home-Office-Situation entstehen manchmal sehr persönliche Einblicke in die manchmal improvisierten und gegebenenfalls auch unprofessionellen Rahmenbedingungen vieler Menschen zuhause. Das kann rasch ungewollt zu persönlich werden. Achten Sie daher die besondere Situation, und treten Sie Ihrem Gesprächspartner mit höchster Wertschätzung entgegen, damit Sie sich auch nach der Krise entspannt wieder im Büro treffen können.

Anbei ein paar Hinweise, wie es heute und auch in Zukunft besser mit dem Home-Office klappen kann:

## Technik absolut beherrschen

**V**or wichtigen Online-Meetings – oder bei neuen Rahmenbedingungen – intensiv

den Einsatz der Technik mit einzelnen Kollegen oder im Bekanntenkreis

**ÜBEN UND TRAINIEREN**: kann ich eine neue Software überhaupt installieren (der Admin lässt grüßen)? Läuft alles in meinem spezifischen Browser? Funktioniert mein Headset? Hat das Mikrofon einen ausreichenden Eingangsspegel (lässt sich manchmal nur recht tief in den Systemeinstellungen ändern)? Habe ich genügend Bandbreite? Wie sind die Tastenkombinationen für schnelles Mikrofon- oder Video-Mute? Wie wird schnell der Bildschirm geteilt – und zwar nur die Teile, die ich auch präsentieren möchte und nicht meine Amazon-Wunschliste oder Kontoauszüge!



Professionelles Equipment ist unabdingbar – muss aber auch beherrscht werden

**M**uss man Video nutzen oder reicht auch **VOICE ONLY**? Zum einen sind in den Krisenzeiten die Netzwerke ohnehin überlastet, und geringe Bandbreite auch nur eines Teilnehmers stört ein Meeting ungemein („Du klingst so wie R2D2“).

Außerdem bewegen sich viele Menschen gerne, und „spazieren“ ist erwiesenermaßen gut für den Gedankenfluss (nicht umsonst gibt es allerorts Philosophenwege...). Voice only kann auch die Fantasie aktivieren, Sie können ja auch stundenlang fasziniert Hörspielen lauschen, aber würden Sie auch gerne stundenlang Ihrem geschäftlichen Partner gegenüber sitzen wollen? Meist reicht es auch, nach kurzer Begrüßung mit allen zu vereinbaren, Video/Kamera auszuschalten. Aber daran denken: je nach Software werden bzw. können eigene Bilder oder Initialen eingeblendet werden – stellen Sie das vorher ein, bevor für Sie nur ein kryptischer Buchstabensalat wie z.B. „Default User“ steht.

**B**ei der Videokonferenz bleibt das **GERÄT AUF DEM TISCH** stehen. Im Meeting rollen Sie auch nicht mit Ihrem Stuhl durch den Raum. Beachten Sie auch die Höhe Ihres Bildes auf dem Bildschirm. Wer im Kippsessel vor dem Schreibtisch sitzt und nach hinten wippt, verschwindet manchmal aus dem Blickfeld. Das kann schnell aussehen wie ein hyperaktiver Sextaner im Latein-Unterricht.

## Noch besser strukturiert und vorbereitet sein als in normalen Meetings

**V**ideo-Konferenzen erfordern noch viel mehr als reguläre Meetings eine strukturierte **AGENDA**, die vorab verteilt wurde und zum Meeting für jeden Teilnehmer verfügbar ist. Und vor allem: Sie haben ein Timing – aber mit der Faustregel: es ist doppelt so anstrengend, insofern nur halb so lange sinnvoll möglich.

**G**erade online sollte ein **PROTOKOLL** erstellt und anschließend zirkuliert werden, denn die Aufmerksamkeit ist oft durch Technik oder äußere Rahmenbedingungen (Kinder, Postbote, Mikrofon...) reduziert. Das kann auch ein kurzes Maßnahmen- oder Beschlussprotokoll sein. Halten Sie Stift und Papier bereit, denn am Bildschirm können Sie eventuell nicht viel machen oder nicht mit-tippen.

**P**lanen und kommunizieren Sie kleine 5-min-**PAUSEN**, jeder wird es Ihnen danken (Bio-Break, Children-Break, Bewegung, was trinken...)

**Übung macht den Meister – aber bitte vorher**



Hyggelig – aber auch professionell?

**E**s nervt, wenn 10 Leute warten müssen auf die eine Person, die irgendetwas nicht gebacken bekommt. Sie wollen selbst nicht warten – also lassen Sie auch andere **NICHT AUF SIE WARTEN**. Im normalen Meeting würde man sagen: „Wir fangen schonmal an.“ Oder: man geht aus dem Raum, wenn man telefonieren oder zu stark husten muss. Ähnliches gilt auch online: einfach mal rausgehen.

„Wir fangen schonmal an!“

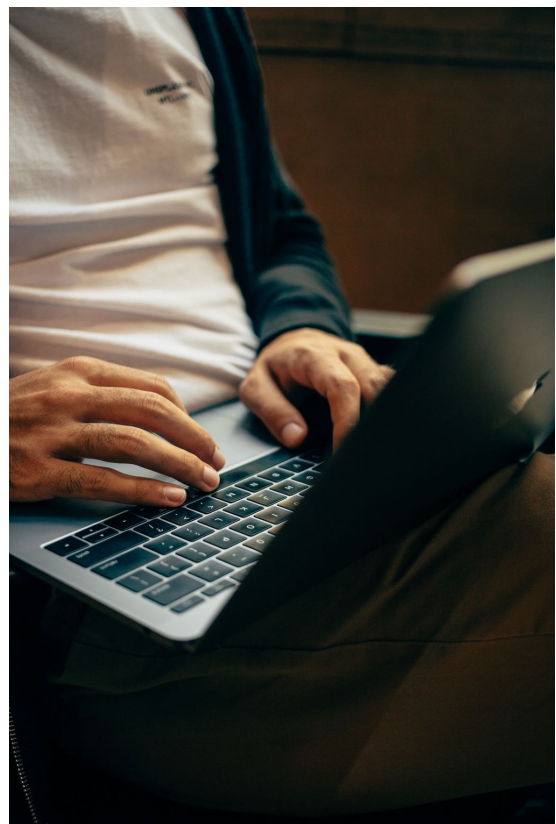
## Es ist nicht Hollywood, aber...

**A**chten Sie bei Video-Konferenzen auf **LICHT VON VORNE** für ein gut ausgeleuchtetes Gesicht. Haben Sie das Licht im Rücken, wird Ihr Gesprächspartner geblendet – und Sie durch das Gegenlicht von einer üblichen Computerkamera auf Schwarzwerte reduziert. Zur Not nutzen Sie einfach das LED-Licht Ihres Smartphones, vor sich auf den Schreibtisch gelegt!

**A**lte Interview-Weisheit: nicht den Journalisten, sondern **IN DIE KAMERA SCHAUEN**! Ebenso bei Video-Konferenzen: schauen Sie nicht nur auf den Bildschirm, sondern – zumindest gelegentlich – direkt in die Kamera. Das fühlt sich anfangs seltsam an und muss schlichtweg immer wieder geübt werden. Mentaler Trick dabei: stellen Sie sich einfach vor, wie in Miniatur hinter dem Loch Ihre Gesprächspartner sitzen, visualisieren Sie ihr Erscheinungsbild, ihre Gesichter genau hinter dem Kamera-Loch.

**W**enn Sie eine wichtige, lange Rede oder Vortrag halten müssen: machen Sie die Kamera aus und **STEHEN** Sie auf, das ist besser für Ihre Stimme. Pavarotti hat auch nicht im Sitzen gesungen.

**S**orgen Sie für ein professionelles Ambiente, und planen Sie peinlichst genau Ihr „Set“ – den **HINTERGRUND** in Ihrem Office/Home-Office. Jeder Gegenstand wird, ob Sie wollen oder nicht, eine Botschaft transportieren, die völlig in die falsche Richtung gehen kann: Bücherregal = Bildung. Küchenregal = kein Office. Rotweinregal = Alkoholproblem. Couch = Schlafen. Gemälde = Reichtum. Klavier = Reichtum. Bild einer Segelyacht = Reichtum. Garten hinter Terrassentür = Reichtum. Poster mit Mohamed Alis Kampf in Manila = leadership with a punch. Poster mit Waldorf & Stadler in der Muppet-Show-Loge = sarcastic leadership. Und so weiter.



Beleuchtung und Umgebung haben eine nicht zu unterschätzende Signalwirkung

## Wertschätzend, höflich und seriös erscheinen

**W**ertschätzen Sie die Umgebung der Gesprächspartner – die diese meist improvisieren müssen – und **RESPEKTIEREN** deren Wohnumfelder. Sprechen Sie Gesprächspartner im Zweifelsfalle lieber nicht auf deren Hintergrund an („Sitzt Du da im Trainingsanzug? – Nein, im Schlafanzug...“; „Oh, Du hast aber ein beeindruckendes Bücherregal! – Das ist nur aus Pappe...“; „Sie sehen ja aus wie gerade aufgestanden! – Nein, mein Friseur hat halt wochenlang geschlossen!“). Nicht jeder kann sich sein Home-Office aussuchen oder frei gestalten. Sie gehen ja auch nicht in das Büro vom Geschäftspartner und sagen: „Sie haben da aber einen alten Teppich!“

### Nicht jeder kann sich sein Home-Office aussuchen oder gestalten

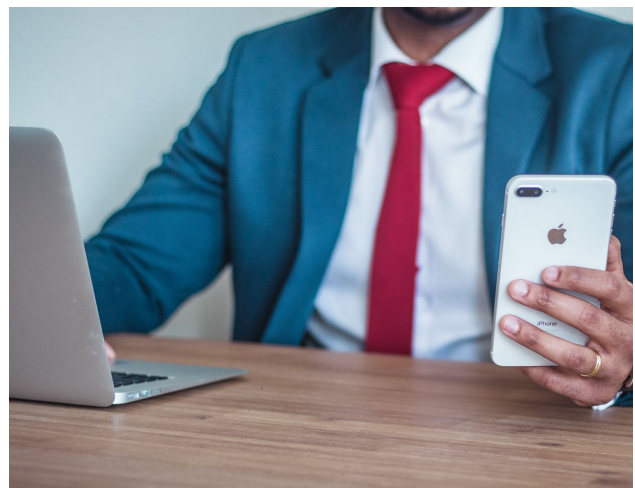
**Z**iehen Sie sich ordentliche, stilvolle **KLEIDUNG** an. Auch Nachrichtensprecher tragen untenrum vielleicht Shorts, aber obenherum Hemd und Anzug. Sie wollen zum Ausdruck bringen: „Ich gebe mir Mühe für Sie“ und nicht „eigentlich würde ich jetzt lieber im Freibad liegen...“. Und zudem gibt es Ihnen mehr Selbstsicherheit, denn: besser overdressed, als underdressed – ärgern tun sich die Leute, die underdressed sind.

**B**ei der Bundeswehr lernt man die sogenannte „Funk-Disziplin“ kennen, mit dem eingängigen Spruch: „**DENKEN - DRÜCKEN - SPRECHEN**“. Also bleiben Sie auf Mute, bereiten Sie gedanklich Ihre These und den passenden Einstiegspunkt vor, und erst dann: Mikro an und lossprechen.

**M**achen Sie im Haus andere **TELEFONE AUS**, wenn es geht, auch die Klingel etc.

Machen Sie nichts nebenher – das meiste davon „klappert & klickt“, etwa Mails abfragen, WhatsApp-Witze weiterleiten nebenher etc. Die Gesprächspartner sollten sich wichtiger behandelt fühlen (nicht unbedingt sein), als Sie Ihre Partner/Partnerin, den Paketboten, die Schwiegermutter, die Freundin oder den Freund etc. Wenn Sie Ihre Hausaufgaben gemacht haben, kennen Sie die Tastenkombination für Mute oder Auflegen, falls dann doch jemand in Ihr Home-Office reinplatzt.

**M**öglicherweise gibt es Phasen, in denen Sie auf Mute stellen und vielleicht sogar hier und da andere Dinge nebenbei tun müssen – aber bedenken Sie, dass Sie nach der Regel „**WIE DER BLITZ**“ **WIEDER ZURÜCK** sein sollten, d.h. wenn Sie gedanklich langsam „einundzwanzig, zweiundzwanzig“ gezählt haben, sollten Sie wieder auf Sendung sein können.



Signalisieren Sie Ihren Gesprächspartnern, dass Sie sich Mühe um sie geben!

### **Prof. Dr. Ingo Hamm**

---

war Berater bei McKinsey & Company, arbeitete dann einige Jahre in einem DAX-Konzern und folgte schließlich seiner Leidenschaft für angewandte Forschung und Beratung als Professor für Wirtschaftspsychologie.

ingo.hamm@h-da.de

### **Dr. Wolf-Bertram von Bismarck**

---

ist freiberuflicher Unternehmensberater von Focus First. Er war zuvor in oberster Personalverantwortung in den Führungs- und Vorstandsetagen von PUMA, Fielmann, Imtech und bei der JOB AG tätig.

bismarck@focusfirst.de

Bildquellen (v.v.n.h.): Claudio Schwarz-Purzlbaum / Unsplash; Petr Machacek / Unsplash; Ela Jardim Iqf / Unsplash; Charles Deluvio Dgoy / Unsplash; Jonathan Francisca / Unsplash