



Moderationstechniken in Online-Treffen

#selbsthilfegoedigital

Für Moderator:innen und Co-Moderator:innen

Moderation im Online-Treffen ist zwar recht ähnlich, doch auch ein bisschen anders, als in „normalen“ Treffen. ☺ Klingt kompliziert? Ist es eigentlich nicht!

Wir haben ein paar Tipps für Sie:

Zum einen

→ fehlen uns viele Eindrücke der Körpersprache,

zum anderen

→ sind wir mit unserem Blick häufig bei der sprechenden Person und können deshalb nicht so einfach gleichzeitig den Blick auf das „Gesamte“ haben.

Es ist deshalb einfacher, wenn Sie zu zweit moderieren. Entweder, Sie teilen sich die Zeit auf, oder Sie vereinbaren eine Aufgabenaufteilung, z. B. eine Person achtet auf Meldezeichen und Atmosphäre, während die andere auf Struktur und Regeln achtet.

Inhalt

Welche Aufgaben habe ich als Moderator:in? Was mache ich als Moderator:in, wenn technische Störungen auftreten?	3
Wie kann ich ein Onlinetreffen strukturieren/aufbauen?	4
Braucht es eine Erinnerungsmail? Wenn ja, was sollte in eine Erinnerungsmail?	6
Wenn die Gruppe sich für eine Erinnerungsmail entscheidet, hier ein paar Tipps:	6
Wie viel Verbindlichkeit braucht es im Online-Treffen? Braucht es eine Absage, wenn Teilnehmer:innen nicht zum Treffen kommen können?	6
Wie motiviere ich andere, sich zu beteiligen und wie kann ich es schaffen, dass auch die „Wenigredner:innen“ zu Wort kommen?	7
Wie gehe ich mit Vielredner:innen um?	8
Wie integriere ich neue Teilnehmer:innen in ein Onlinetreffen?	9
Wie bringe ich Beteiligung und Gesprächsfluss in ein Onlinetreffen?	10
Wie bringe ich Abwechslung in ein Online-Treffen?	10
Impressum	11

Welche Aufgaben habe ich als Moderator:in? Was mache ich als Moderator:in, wenn technische Störungen auftreten?

Im Online-Treffen ist es für Sie als Moderator:in wichtig, dass Sie Ihre Teilnehmer:innen über die Rolle und Aufgabe der Moderation informieren und dadurch „innerlich mitnehmen“.

Für die Moderator:innen ist deshalb hilfreich:



Informieren Sie die Teilnehmer:innen, dass Sie durch das Treffen führen und für die Regeln und den Ablauf zuständig sind.



Informieren Sie die Teilnehmer:innen, dass Sie durch das Treffen führen und für die Regeln und den Ablauf zuständig sind.

Holen Sie sich die Erlaubnis für die Moderation, vor allem auch für den Fall, dass Sie Gespräche steuern müssten (Redefluss stoppen, Redezeiten begrenzen etc.).



Holen Sie sich im Online-Treffen vor allem auch die Zustimmung für das Stummschalten der Teilnehmer:innen (falls Teilnehmer:innen vergessen, das Mikrofon auszuschalten), denn Störgeräusche belasten einfach das gesamte Meeting.



Informieren Sie auch darüber, dass es immer mal wieder vorkommen kann, dass Teilnehmer:innen aus dem Online-Treffen „raus fliegen“. Das liegt vermutlich an instabilem Internet. Bitten Sie Ihre Teilnehmer:innen, einfach über den Link wieder in das Meeting zu kommen.

☺ Vor allem, wenn das Online-Format für die Teilnehmer:innen ganz neu ist, sind Infos über mögliche technische Störungen wichtig. Mit der Zeit werden die verschiedenen Eventualitäten selbstverständlicher ☺

Was muss ich beachten, wenn ich mich mit meiner Gruppe online treffe? (Thema Regeln/Notfälle/Datenschutz)

Bei der Eröffnung eines Gruppenraumes in „Jitsi Meet“ haben Sie von uns bereits die Gruppenregeln gemeinsam mit dem Nutzungsvertrag erhalten.

Nutzen Sie eine andere Videoplattform, finden Sie die Gruppenregeln für virtuelle Treffen in unserer **Tool-Box**.

Hier haben wir eine Auflistung an Regeln für virtuelle Treffen für Sie zusammengestellt. Sie finden Hinweise und Regelungen zu den Themen:

- Technische Hinweise
- Verhaltensregeln
- Verbindlichkeit, Verschwiegenheit, Vertraulichkeit und Datenschutz
- Besondere Regelungen

Reichen Sie die Regeln bitte unbedingt an Ihre Gruppenmitglieder weiter und weisen Sie auf deren Einhaltung hin.

Wie kann ich ein Onlinetreffen strukturieren/aufbauen?

Die Unterschiede zwischen einem analogen und einem digitalen Meeting sind gar nicht so groß.

Genau wie in einem Gruppentreffen „offline“, können Sie die Struktur, mit der die meisten Selbsthilfegruppen arbeiten, verwenden:

Beispiel-Gliederung:

- **Anfangs-Blitzlicht** – zum Ankommen in der Gruppe
Jeder erhält Gelegenheit, etwas darüber zu sagen:

„Wie geht es mir heute? Wie fühle ich mich momentan? Welches Thema bringe ich heute mit?“

- **Hauptteil** – für Info- und Erfahrungsaustausch

Zunächst können die im Anfangsblitzlicht eingebrachten Themen nochmals aufgelistet werden. Dann können eine Auswahl und Reihenfolge miteinander vereinbart werden, auch die Zeit für das jeweilige Thema ist am besten zu Beginn des Hauptteils miteinander vereinbaren. Hierdurch hat die Gruppe Klarheit und die Moderation kann auf Zeit und Reihenfolge leichter achten!

- **Abschluss-Blitzlicht** – zur Abrundung und zum Übergang in den Alltag
Jeder erhält Gelegenheit, etwas darüber zu sagen:

„Was war heute wichtig für mich? Wie gehe ich jetzt nach Hause?“

Sollten nicht alle Themen „drangekommen“ sein, können die „offenen“ für das nächste Treffen geplant werden!



Wichtig bei den Blitzlichttrunden ist

Die Blitzlichttrunden sind freiwillig. Wenn eine Person nichts sagen möchte, ist das auch okay. Wichtig: Die Betonung liegt auf „Blitzlicht“, die Aussagen sollen daher kurzgehalten sein! In den Blitzlichttrunden geht es um einzelne Beiträge, diese sollen in der Regel nicht kommentiert oder diskutiert werden – es ist mehr eine „Bestandsaufnahme“.

Beispiel-Tagesordnung:

Eine weitere Möglichkeit, um Struktur in Ihr Online-Treffen zu bringen, ist die Vorgabe einer Tagesordnung.

Eine Tagesordnung könnte zum Beispiel so aussehen:

- Moderierte Begrüßung – Zeit zum Ankommen/Austauschen (10 min)
- Blitzlicht (10 min)
- Einführung in das heutige Thema (5-7 min)
- Diskussion/Austausch (30 min)
- Pause (10 min)
- Diskussion/Austausch (30 min)
- Abschlussrunde und Ausblick (15 min)
- Blitzlicht (10 min)
- Vereinbarung eines neuen Termins und Verabschiedung (5 min)

Wenn Sie möchten, können Sie die Themenpunkte mit Zeitfenstern versehen. So ist allen Teilnehmer:innen klar, wie viel Zeit für das jeweilige Thema eingeplant ist (siehe Zeitfenster in Klammern hinter den Tagesordnungspunkten).

Verbreiten können Sie Ihre Tagesordnung am besten in einer Erinnerungsmail an Ihre Teilnehmer:innen. Wie eine Erinnerungsmail aufgebaut sein soll/kann, lesen Sie gleich hier unten.

Braucht es eine Erinnerungsmail? Wenn ja, was sollte in eine Erinnerungsmail?

Manche Gruppen haben mit einer kurzen Erinnerungsmail gute Erfahrungen gemacht. Termin und einige Planungen können in Erinnerung gerufen werden.

Andere Gruppen wiederum brauchen keine Erinnerungsmail. Alle Teilnehmer:innen kennen das regelmäßige Intervall des Treffens, dieses ist jeden Monat gleich und jede Person kann sich die Termine selbständig einplanen.

Jede Gruppe kann hier ihre eigene Regel finden. Wichtig zu bedenken ist: Auch die Gruppenleitungen sind von einer Erkrankung oder von einem Thema betroffen. Deshalb ist es wichtig zu reflektieren, wie viel Zeit und Aufwand von der Verantwortlichen/ den Verantwortlichen eingebracht werden kann.

Wenn die Gruppe sich für eine Erinnerungsmail entscheidet, hier ein paar Tipps:

Ziel ist, dass die Teilnehmer:innen fest zu- bzw. absagen, pünktlich kommen und auch ungefähr wissen, welche Themen in der nächsten Besprechung anstehen.

Folgende Stichpunkte sollten Sie in eine Erinnerungsmail mit aufnehmen:

- Thema & Tagesordnung
- Datum/Uhrzeit des Treffens & Dauer
- Name der Organisator:innen/ Sprecher:innen
- Link zum Meetingraum
- Falls geplant: Bitte an die Teilnehmer:innen, was sie im Vorfeld erledigen sollen
- Bitte um verbindliche Zusage oder Absage bis zu einem gewissen Datum
- Kurze technische Information (technische Voraussetzungen der Teilnahme; Anmeldeablauf und mögliche Probleme; alternative Möglichkeiten der Teilnahme; Kontaktmöglichkeit bei Problemen)

Ein Musterbeispiel für eine Erinnerungsmail an Ihre Teilnehmer:innen finden Sie in unserer Tool-Box.

Wie viel Verbindlichkeit braucht es im Online-Treffen? Braucht es eine Absage, wenn Teilnehmer:innen nicht zum Treffen kommen können?

So wie bei Präsenztreffen auch, sollten sich die Teilnehmer:innen einer Selbsthilfegruppe über diese Fragestellung austauschen und eine Regelung finden.

Generell leben Gruppen von Verbindlichkeit und regelmäßiger Teilnahme. Die/der Gruppenleiter:in steckt Zeit und Mühe in die Vorbereitungen, daher ist es einfach eine nette Geste, abzusagen, falls Teilnehmer:innen verhindert sind.

Falls Sie in der Gruppe mehrheitlich zur Entscheidung finden, dass eine Absage bei Verhinderung nicht nötig ist, ist das ebenfalls in Ordnung. Wichtig ist eine Klärung und Regelung hierzu, sonst ist Frust quasi „vorprogrammiert“.

Wie motiviere ich andere, sich zu beteiligen und wie kann ich es schaffen, dass auch die „Wenigredner:innen“ zu Wort kommen?

Zu Beginn eines Treffens bietet sich eine sogenannte Blitzlichtrunde zum Aufwärmen an. (siehe Frage oben: Wie kann ich Onlinetreffen strukturieren?)

Sie können entweder eine Reihenfolge festlegen und die Teilnehmer:innen nacheinander mit Namen aufrufen oder die Teilnehmer:innen entscheiden frei, wann sie sich „einklinken“.

Jede/r Teilnehmer:in soll kurz sagen:

- Wie es ihr/ihm heute geht?
- Welche Themen jede Person heute zur Besprechung einbringen möchte

Als Moderator:in schreiben Sie sich diese Informationen am besten auf.

In der Abschlussrunde können Sie evtl. darauf eingehen, ob die Erwartungen erfüllt wurden oder direkt nachfragen, was noch getan werden könnte um dorthin zu gelangen.

Die Blitzlichtmethode kann auch immer wieder als Zwischenfrage eingesetzt werden. Auch hier können die Teilnehmer:innen in ein bis zwei Sätzen eine Rückmeldung zu dem aktuellen Thema/Fragestellung geben oder einen Hinweis, wo noch Fragen offen sind.



Hinweis: Das „normale“ Austauschen und Kaffeetreffen vor oder auch nach einem Treffen fällt im digitalen Raum natürlich weg. In der Regel kommen alle Teilnehmer:innen kurz vor Beginn in den digitalen Raum, jeder sieht die Anderen in kleinen Kacheln auf dem Bildschirm vor sich und los geht es – oder nach der Sitzung klickt jeder auf Schließen und ist wieder bei sich zuhause.



Unser Tipp:

Wie wäre es also mit einem virtuellen Frühstücks- oder Snack/Kaffeetreff kurz vor dem eigentlichen Treffen?

Wie kann ich meine Teilnehmer:innen „bei der Stange halten“, also wie verhindere ich, dass sich die Teilnehmer:innen innerlich ausklinken?

Hinter den Kameras bekommen Sie als Moderator:in nicht so leicht mit, wie es den Teilnehmer:innen gerade geht. Sind die Teilnehmer:innen müde, brauchen sie eine Pause, sind alle noch bei Thema? Die einfachste Lösung: Fragen Sie nach und fordern gleichzeitig eine Antwort und das einfach immer wieder!

Beispiel: „Ich sehe das Gähnen nimmt zu, wie sieht es bei euch aus, sollen wir eine Pause machen? Gebt mir ein Handzeichen Daumen hoch oder Daumen runter.“

Wie gehe ich mit Vielredner:innen um?

Wichtig ist, dass Sie mit den Teilnehmer:innen eine Grundlage schaffen, wie die Gesprächsbeteiligung in Ihrer Gruppe geregelt werden kann. Sie können beispielsweise eine Redezeit pro Person oder pro Thema vereinbaren. Auch die Redezeit in der Anfangs- und Abschlussrunde ist in der Regel begrenzt. Es macht häufig Sinn, zu Beginn eines Treffens auf nette Art an die Vereinbarungen zu erinnern. Damit haben Sie als Moderator:in es leichter, sich bei Bedarf einzuklinken und das Gespräch zu lenken.

Machen Sie deshalb vor dem Start der Sitzung eine kurze Einführung, wie Sie das heutige Treffen gestalten. Dann wissen alle Teilnehmer:innen Bescheid, dass Sie Ihre Moderationstools auch wirklich nutzen werden.

So könnte eine Einführungsrede aussehen:

„Liebe Teilnehmer:innen, schön dass es heute wieder so viele von Ihnen geschafft haben. Bevor wir beginnen, möchte ich Euch kurz an unsere Gruppenregeln hier im Onlineraum erinnern.“

Als Moderator:in werde ich Euch durch unser Treffen leiten und bei Meldung Eure Wortbeiträge koordinieren. Ihr wisst, dass ich als Moderator:in auch Mikrofone stumm schalten kann. Das ist zum Beispiel dann gut, wenn Störgeräusche vorhanden sind. Im Notfall kann ich das auch machen, wenn die Redezeit überschritten wird. Das ist unangenehm und ich würde es nur sehr ungerne machen. Daher bitte ich Euch, selbst zu achten, dass keine Monologe und Störgeräusche entstehen, sondern wir MITEINANDER sprechen.

Ich bitte Euch außerdem um ein Meldezeichen, wenn Ihr einen Wortbeitrag teilen möchtet. Und ich bitte Euch darum, die anderen ausreden zu lassen. Wenn etwas zu sehr „unter den Nägeln brennt“ nutzt doch einfach den Chat bevor etwas in Vergessenheit gerät.

Wie integriere ich neue Teilnehmer:innen in ein Onlinetreffen?

Kommunikation ist der Schlüssel. Häufig ist es für neue Teilnehmer:innen eine gute Hilfestellung, wenn Sie VOR dem ersten Besuch einige Infos über die Gruppe bekommen. (Wie lange gibt es die Gruppe schon? Wie laufen die Treffen ab? Welche Themen sind gerade in Bearbeitung? Wie viele Teilnehmer:innen hat die Gruppe?)

Wenn die neue Person zum ersten Mal da ist, ist eine Vorstellungsrunde, in der jede/r ein paar Worte über sich erzählen soll, sehr schön. Am besten, Sie strukturieren dies auch über ein vereinbartes Zeitfenster, damit verhindern Sie, dass „alte Hasen“ sich langweilen oder zu kurz kommen! Die neue Person kann sich einfach der Vorstellungsrunde anschließen. Schlagen Sie vor, die Vorstellung auch kurz zu halten.

Die Erfahrung hat gezeigt, dass dies für neue Personen hilfreich ist (wenn neue Personen beim ersten Besuch einer SHG zu viel von sich preisgeben, kann es sein, dass sie aus Scham nicht wieder in die nächsten Treffen gehen möchten). Wenn die neue Person konkrete Fragen hat, können Sie diese aufnehmen und entweder für den Hauptteil planen – oder auch für das nächste Treffen – oder ein „Vier-Augen-Gespräch“ für drängenden Infobedarf anberaumen.

Sie können darüber hinaus immer wieder kleine sogenannte Blitzlichttrunden einbauen, in denen jede/r Teilnehmer:in aufgefordert wird, zu sprechen. Durch Rückmeldung, Eindrücke zu Themen oder Fragestellungen oder Hinweise lernen sich die Teilnehmer:innen so im gemeinsam Austausch mit jedem Mal ein Stückchen besser kennen.

Wie bringe ich Beteiligung und Gesprächsfluss in ein Onlinetreffen?

Nachfragen, Beteiligen und zum aktiven Austausch animieren! Was leicht klingt, ist in Onlinetreffen häufig nicht ganz so leicht umzusetzen.

Doch keine Sorge, auch in Onlinetreffen funktioniert es mit einigen Tricks, Abwechslung in die Sitzung zu bringen:

- **Nachfragen:** Nutzen Sie die oben beschriebene Blitzlichtrunde um immer wieder Rückmeldung und Feedback von allen Teilnehmer:innen zu erhalten. Sprechen Sie die Teilnehmer:innen häufiger mit den Namen an!
- **Beteiligung:** Bitten Sie die Teilnehmer:innen um Feedback und fordern Sie als Antwort vereinbarte Gestiken, Bilder, Zeichen oder Gegenstände, die in die Kamera gehalten werden.

Wie bringe ich Abwechslung in ein Online-Treffen?

- **Aktiver Austausch/Spiele:** In unserer **Tool-Box** haben wir einige Beispiele für Sie zusammengestellt.
- **Verabreden Sie sich auch zu informellen Treffen,** in denen jede/r vor seinem Bildschirm etwas isst oder trinkt und einfach formlos geplaudert werden kann! Manchmal entstehen hierbei auch intensive, wichtige Gespräche!

Wir hoffen, diese Tipps helfen Ihnen bei der Moderation Ihrer Treffen. Sollte Ihnen etwas Wichtiges fehlen, melden Sie sicher gerne bei uns!

 0931 - 37 34 68

 aktivbuero@stadt.wuerzburg.de

Impressum

Aktivbüro der Stadt Würzburg

Karmelitenstraße 43

97070 Würzburg

Kontakt:

Tel: 09 31 - 37 34 68

Fax: 09 31 - 37 37 07

E-Mail: aktivbuero@stadt.wuerzburg.de

Ansprechpartnerinnen:

Sabine Klingert, Leitung

Sigrun Rack

Susanne Wundling

Verena Heymanns

Haftungsausschluss

Alle auf diesem Dokument bereitgestellten Informationen haben wir nach bestem Wissen und Gewissen erarbeitet und geprüft. Eine Gewähr für die jederzeitige Aktualität, Richtigkeit, Vollständigkeit und Verfügbarkeit der bereit gestellten Informationen können wir allerdings nicht übernehmen.

Wir haften nicht für Schäden, die durch die Nutzung dieses Angebots entstehen.