



Online-Tutorien souverän moderieren



Dipl.-Päd. Heike Kröpke, Hochschule Niederrhein
Dipl.-Psych. Ute Rometsch, Technische Universität Berlin

April 2020

Online-Tutorien souverän moderieren

Die liebe Technik	3
To Do's vor dem Online-Tutorium	4
Co-Moderation	4
Virtuell kommunizieren - mit klaren Regeln	5
Einstieg - Kontakt ermöglichen (Check-In)	6
Arbeitsphase - interaktiv geht auch online	6
Abschluss - ein guter Abschluss ist wichtig (Check-Out)	8
Online moderieren im Überblick	9

Dipl.-Päd. Heike Kröpke
Hochschule Niederrhein
Hochschulzentrum für Lehre und
Lernen (HLL)
E-Mail: heike.kroepke@hs-niederrhein.de

Dipl.-Psych Ute Rometsch
Technische Universität Berlin
Zentraleinrichtung Wissenschaftliche
Weiterbildung und Kooperation (ZEWK)
E-Mail: ute.rometsch@tu-berlin.de



Diese Handreichung „Online-Tutorien souverän moderieren“ ist lizenziert unter einer [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) Namensnennung 4.0 International Lizenz.

Online-Tutorien souverän moderieren

Online-Tutorien sind sicherlich anders als Präsenz-Tutorien. Dennoch ist auch hier die Vermittlung von Lerninhalten sowie ein Austausch untereinander möglich. Wie in der analogen Welt, gibt es ein paar Grundvoraussetzungen, die für die Durchführung eines erfolgreichen Online-Tutoriums zu beachten sind. Worauf es bei einer virtuellen Moderation ankommt (und worauf eben nicht), erfahren Sie hier.

Die liebe Technik

Für ein Video-Meeting stehen unterschiedliche Tools zur Verfügung: Zoom, Adobe Connect, Webex, um nur ein paar Beispiele zu nennen. Egal mit welchem Tool gearbeitet wird, sollte Folgendes im Vorfeld berücksichtigt werden:

- sich vor dem ersten Treffen möglichst gut mit der Hard-/Software und deren Funktionen vertraut machen
 - Lassen sich Mikrofon und Videoübertragung separat aktivieren?
 - Lässt sich der Bildschirm teilen? Auch für Teilnehmende?
 - Gibt es einen parallelen Chat?
 - Haben die Studierenden die Möglichkeit, digital die Hand zu heben?
 - Kann in unterschiedlichen digitalen Arbeitsräumen gearbeitet werden?
 - ...
- am besten ein Headset verwenden
- Audio-Einstellungen überprüfen
- falls möglich mehrere Monitore nutzen - einen zum Präsentieren und einen für den Chat bzw. die Tutand*innenliste
- Kamera einschalten und einen guten Platz finden mit ausreichend Licht und einem angemessenen Hintergrund bzw. einer angenehmen Umgebung (*Make the things nice!*) - auf ordentliche Kleidung achten ☺ (Tipp: Bei Zoom kann man einen virtuellen Hintergrund wählen; hier eine bewusste Entscheidung wählen, die passend ist.)
- ein Kameraeinsatz ist von Vorteil, denn Gestik und Mimik machen einen Großteil der Kommunikation aus; eine Ausschaltung kann allerdings notwendig sein, um die Internet-Verbindungen zu entlasten
- für eine stabile Internetverbindung sorgen - eine gute Gesprächsqualität gibt Sicherheit
- alle unnötigen Programme auf dem Rechner schließen, um entsprechende Kapazitäten zu haben
- störende Benachrichtigungen von Programmen abschalten, um Ablenkungen zu vermeiden (Messenger, Kalender- und Mailprogramme)
- für ein Tutorium bietet es sich an, zusätzlich noch die Lernplattform Moodle zu nutzen für Protokolle, Aufgaben, Dateien, To Do's, Termine, Forum ...
- vor dem Online-Meeting alle Links prüfen

- den Klarnamen verwenden, so weiß jede*r, mit wem sie*er es zu tun hat
- Empfehlung ab Beginn: außer dem Host sollten alle ihre Mikrofone stumm schalten *Melden*, z.B. via Chat, Handzeichen oder Reaktion, dann erfolgt die Mikrofreigabe und ggf. der Wortbeitrag.
- keine Experimente in der Live-Schaltung 😊

Aber Technik ist nicht alles ...

... auch immer den Fokus auf die Frage haben: Was machen gute menschliche Begegnungen aus? Denn darum geht es letztendlich!

To Do's vor dem Online-Tutorium

- gut überlegen, wie das Tutorium gestaltet werden soll
- ggf. eine klar und nett formulierte Einladung per Mail oder Video-Botschaft verschicken (Hinweis auf technische Voraussetzungen; u.a. mit einer passenden und verständlichen Anleitung bzw. eines visuellen Technik-Guides)
- genaue inhaltliche Vorbereitung (Tipp: bei Online-Tutorien 25% weniger Inhalt oder mehr Zeit für die einzelnen inhaltlichen Blöcke einplanen - Online dauert häufig alles länger ...)
- *slow down* ist hier die Devise - mehr Pausen machen; max. 10-15 Minuten sprechen, dann sollte eine Interaktion erfolgen (Die Konzentration sinkt in digitalen Settings schneller!)
- Visualisierungen gezielt einsetzen
- Studierende müssen im virtuellen Raum mit wesentlichen (Kommunikations-) Regeln vertraut gemacht werden
 - zu Beginn Mikrofon ausschalten, um Nebengeräusche zu verhindern
 - jede*r darf aussprechen und es gibt keine Zwischenrufe
 - für Wortbeiträge soll (digital) die Hand gehoben werden
 - instabile Internetverbindung, ggf. Deaktivierung der Videoübertragung
- am besten einen Testdurchlauf mit anderen Tutor*innen machen
- ca. 15 Minuten vor Beginn sollte der Online-Raum offen und Sie als Tutor*in anwesend sein; Zeit für Technik-Check nutzen, erste Begegnungen, u.U. mit Musik untermalen (!?)

Co-Moderation

Auch wenn sich alles auf einem Bildschirm abspielt ... - einfach ist anders!

Damit Sie sich als Tutor*in voll und ganz auf den Inhalt konzentrieren können, empfiehlt es sich für das Tutorium Co-Moderator*innen zu gewinnen, also andere Personen, die bestimmte Aufgaben bzw. Rollen übernehmen und Unterstützung geben:

- im Chat, d.h. Redelisten führen, Fragen sammeln und clustern, Hinweise weitergeben, auf Nachfragen reagieren oder auf Kurzfragen antworten

- bei auftretenden (technischen) Problemen und Hindernissen (am besten per Chat, damit der Flow des Tutoriums nicht unterbrochen wird)
- bei der Zeiteinteilung, d.h. an Zeitvorgaben und Pausen erinnern, die Agenda im Blick behalten
- bei der Ergebnissicherung, d.h. Arbeitsergebnisse und Verabredungen dokumentieren und protokollieren (entweder visuell auf einem webbasierten Whiteboard oder durch eine Mitschrift offline)
- für verspätet zugeschaltete Teilnehmende, um einen kurzen Zwischenbericht zu geben (via Chat)
- bei der Bedienung von Präsentationen
- ...

Als Tutor*in müssen Sie in erster Linie neben der Vermittlung von Inhalten: Fragen stellen, Wortmeldungen einholen, zusammenfassen und weiterführen. Die Co-Moderation sollte im Vorfeld auf jeden Fall detailliert abgesprochen und einmal getestet werden.

Tipps zur Netiquette: [DINI - Deutsche Initiative für Netzwerkinformation e.V.](http://www.dini.de)

Virtuell kommunizieren - mit klaren Regeln

Kommunikationsregeln sind in der digitalen Welt äußerst wichtig und sollten im digitalen Raum deutlich häufiger und prägnanter eingesetzt werden.

Respekt und Wertschätzung stehen auch hier an oberster Stelle!

Hier einige Regeln, die das Miteinander leichter machen:

- voll und ganz bei der Sache sein und sich nicht zusätzlich noch mit anderen Dingen beschäftigen
- auf Körperhaltung achten: möglichst aufrecht sitzen (Haltung!)
- aktiv zuhören („Habe ich es richtig verstanden, dass...?“, „Kannst Du das noch mal wiederholen?“, „Ich fasse auch diesen Beitrag nochmals kurz zusammen...“, „Lasst uns jetzt einen Schritt weiter gehen. Bisher hatten wir...“)
- nicht gegenseitig unterbrechen; vielmehr einander ausreden lassen
- störende Geräusche vermeiden, um akustisch besser verstanden zu werden
- Blickkontakt halten: in die Kamera schauen
- unnötige Bewegungen unterlassen, d.h. nicht zappeln
- keine Parallel-Gespräche führen
- authentisch und natürlich wirken
- den Mauszeiger beim Präsentieren benutzen
- konstruktives Feedback geben: situationsbezogen und konkret, Ich-Botschaften
- kurz fassen - *KISS*, was soviel bedeutet wie „Keep it short & simpel“
- klar und langsam sprechen
- No-Go: Ironie und zweideutige Bemerkungen
- andere Meinungen respektieren

- alle dürfen, müssen aber nichts sagen
- offene Fragen einfach, klar und konkret stellen (W-Fragen: wer, was, warum, wie ...) und dann Zeit zum Nachdenken und Antworten lassen! (Zeitverzögerung bei Online-Tutorien bedenken)
- Doppel- und Kettenfragen vermeiden
- bei Unverständnis die Frage umformulieren
- das eigene Mikro stumm schalten, wenn man nicht redet, um Umgebungs- und Hintergrundgeräusche zu reduzieren
- Wortbeiträge anmelden: über die Chatfunktion oder die Funktion „Hand heben“ oder einfach die Hand heben und sich im Video melden
- bei Zustimmung, z.B. den Daumen heben, so gibt man online auch wertvolle Hinweise

Einstieg – Kontakt ermöglichen (Check-In)

Wie bekommen wir es bestmöglich hin, Menschen im virtuellen Raum auch wirklich in Kontakt miteinander zu bringen?

- pünktlich sein und bewusst das Tutorium beginnen (Countdown) – ggf. mit einem Begrüßungsbildschirm
- Teilnehmer*innen begrüßen und sich selbst vorstellen
- lockere Einstiegsrunde machen, um ein gutes Gefühl untereinander in der Gruppe zu geben, z.B. mit kleinen Aufwärmübungen oder Fragen
 - „Was siehst Du, wenn Du aus dem Fenster schaust?“
 - „Was ist gerade Dein Lieblingsort im Home Office?“
 - „Meine Lieblings-Anekdote aus der Online-Meeting-Welt!“

Auch Abstimmungen, z.B. „Wie bist Du heute in den Tag gestartet?“ oder „Welches Emoji beschreibt Deine Stimmung gerade am besten?“ können als *Eisbrecher* dienen. Schnell zeigt sich, dass Menschen unter ganz unterschiedlichen Bedingungen am Tutorium teilnehmen.

- Orientierung geben (Bildschirm teilen): Agenda vorstellen, um den Ablauf des Tutoriums transparent zu machen, Co-Moderator*innen vorstellen, Anleitung zu den Steuerungsmöglichkeiten im Online-Tool geben (Video, Mute, Chatfunktion, Ansichtsmöglichkeiten, Handheben ...)
- Lernziele präsentieren (was können die Tutand*innen am Ende des Tutoriums)
- *Spielregeln* besprechen („Wie wollen wir zusammen arbeiten?“)
- Erwartungen beispielsweise per Chat abfragen („Was erwartet Ihr vom Tutorium?“)
- Zeiten festlegen, z.B. für Pausen

Arbeitsphase – interaktiv geht auch online

In dieser Phase sollen die Tutand*innen aktiv beteiligt werden. Dafür müssen Sie als Tutor*in präsent sein und das Geschehen im digitalen Raum aufmerksam im Blick behalten und das

Tutorium moderieren. Lerninhalte müssen hier anschaulich vermittelt, Aufgaben gerechnet, Fragen und Missverständnisse geklärt sowie Ergebnisse besprochen werden.

Auch hier ist der besondere Charme das aktive Lehren und Lernen auf Augenhöhe:

- alle sollten sich einbezogen fühlen
- die Agenda und den Ablauf des Tutoriums im Blick behalten und transparent machen
- zwischendurch immer mal wieder eine kurze Zusammenfassung geben
- explizit um Zustimmung oder Rückmeldung per Handzeichen bitten, das macht es einfacher
- ein lustiges Gimmick oder passende Bilder lockern die Lernatmosphäre auf
- *slow down*, d.h. langsamer sprechen, mehr Pausen machen und beachten, dass online Aktionen in der Regel 1-3 Sekunden länger dauern, bis sie für die Teilnehmer*innen nutzbar sind (z.B. Aufteilung in Gruppenräume)
- Interaktionen mit der Gruppe sehr bewusst planen
 - Umfragen einbauen
 - Breakout Sessions durchführen, d.h. Gruppenarbeiten online (Die Gruppe wird mit bestimmten Aufgaben und einem Zeitlimit in virtuelle Gruppenräume aufgeteilt. Sie als Tutor*in können die Gruppen *besuchen* um Fragen zu klären. Ergebnisse können später allen präsentiert werden.)
 - Fragen stellen
 - Chat nutzen
 - Abstimmungen integrieren
 - Screen-Sharing (Achtung: Privates sollte nicht sichtbar sein!)
 - virtuelle Whiteboards gemeinsam nutzen (lassen) für Brainstormings, zur Ergebnissicherung
 - Stimmungsbild einholen über festgelegte Handzeichen oder Symbole
 - Präsentationen zeigen per Bildschirmfreigabe (dabei auf einzelne Punkte aufmerksam machen: "Hier unter Punkt 3 seht Ihr nun ..." / sparsame Animationen - Weniger ist mehr.)
 - Live-Umfragen gestalten und anschließend über die Ergebnisse sprechen, die zeitnah für alle zu sehen sind
- Medienmix einsetzen (z.B. Film, Podcast ...)
- Tutand*innen aktiv ansprechen
- auf Wechsel im Ablauf konkret hinweisen: „Ich gehe jetzt wieder auf die Präsentation ein ...“
- ggf. *Eisbrecher*in* einsetzen, d.h. eine Teilnehmer*in im Vorfeld bitten, an bestimmten Punkten eine Diskussion anzuregen
- konstruktives Feedback geben und Loben nicht vergessen
- nicht zu sehr in zu tiefe Diskussionen verzetteln; besser kurzfassen
- klare Arbeitsaufträge (was und wie) mit zeitlichen Vorgaben erteilen

- Lernhilfen, Hinweise und Tipps zum Weiterlernen anbieten
- Online-Tutorien brauchen auch Pausen, frische Luft und Abwechslung (Wie wäre es mit einem Kaffee oder Stretching zwischendurch?)

Abschluss – ein guter Abschluss ist wichtig (Check-Out)

Als Tutor*in auf jeden Fall bis zum Schluss der vereinbarten Zeit dabei bleiben.

Darüber hinaus:

- eine kurze Zusammenfassung des Tutoriums machen
 - Hinweise geben zur Dokumentation (Protokoll), zu Aufgaben oder zu Verabredungen (ggf. Moodle-Raum benennen)
 - notwendige Unterlagen bereitstellen
 - Lessons learned bzw. Takeaways, z.B. per Chat die Frage stellen: „Was nehme ich mit?“
 - Check-Out Frage für den Chat: „Was war heute ganz besonders gut?“
- Feedback zur Art und Weise von Online-Tutorien kann gerade in der Experimentier- und Erkundungsphase sehr hilfreich sein.
- per Abstimmung eine Rückmeldung einholen
 - Ausblick auf das nächste Mal geben
 - Verabschiedung
 - wenn es die Situation zulässt, den Online-Raum bewusst auch nach dem offiziellen Ende noch offen für weitere Begegnungen und Gespräche lassen

Viel Erfolg und Spaß beim Experimentieren 😊 !!!

Heike Kröpke und Ute Rometsch

Quellen:

Gähl, Anna/Kröpke, Heike/Lukschanderl-Girnius, Diana/Siemens, Christina: 1. Hilfe Koffer für Tutor*innen. April 2020

Kommunikationskosten: Lotsenpapier. Online-Hosting. März 2020

Kröpke, Heike: Tutoren erfolgreich im Einsatz. Ein praxisorientierter Leitfaden für Tutoren und Tutorentrainer. 2015

