

Dr. Jürgen Flender

Chat-Moderation für Lehrende

14 Lernchats für das kooperative Selbststudium

Dr. Jürgen Flender
www.juergen-flender.de
juergen.flender@gmx.de

Zur Plattform sTEAM (mit Chat-Werkzeug): www.open-steam.org

© 2004 Dr. J. Flender, Universität Paderborn – Hochschuldidaktik

Inhalt

Inhalt.....	2
Vorbemerkungen	3
Auf welche Form des Chattens beziehen sich die Lernchats?.....	3
Für wen sind die Lernchats konzipiert?.....	3
Nach welchen Leitideen sind die Lernchats konzipiert?.....	3
Was sind die zentralen Inhalte?	3
Was lernen Sie über Moderation?.....	4
Wie lernen Sie?.....	4
Welcher Aufwand kommt auf Sie zu?	4
Wie sind die einzelnen Lernchats aufgebaut?.....	5
Wer moderiert?	5
Einleitung.....	6
Chats in der Lehre – wozu?	6
Wann ist Moderation erforderlich, wann nicht?	7
Welche Aufgaben kommen auf den Moderator/ die Moderatorin zu?	7
Modul A Chatten.....	9
Lernchat A1 „Hurra, es klappt!“ – Der erste Chat.....	9
Lernchat A2 Sich schriftlich kennen lernen: Wie Bilder vom anderen entstehen	10
Lernchat A3 „Ich wollte sagen...“ – „218;-)“ – „Argh!“ – Erweiterte Ausdrucksformen.	12
Lernchat A4 Stress: Gleichzeitig lesen, denken und tippen – und dann doch nicht schnell genug sein	14
Lernchat A5 Tohuwabohu: Wenn's durcheinander geht und auseinander läuft.....	17
Lernchat A6 „Wie bitte?“ – Reaktionsmöglichkeiten bei unfairen oder missverständlichen Gesprächsbeiträgen	20
Lernchat A7 Für ein gutes Miteinander: Chatiquette und Gesprächsregeln.....	22
Modul B Chat-Moderation.....	24
Lernchat B1 Chat-Vorbereitung	24
Lernchat B2 Begrüßung und Warming-up.....	26
Lernchat B3 Anmoderation: Den Einstieg ins Thema motivierend gestalten.....	28
Lernchat B4 Ein einfaches Gruppengespräch moderieren.....	30
Lernchat B5 Ein problematisches Gruppengespräch moderieren.....	32
Lernchat B6 Ein chaotisches Gruppengespräch moderieren	35
Lernchat B7 Chat-Nachbereitung.....	38
Literatur	40
Anhang A Reaktionsmöglichkeiten bei unfairen oder missverständlichen Gesprächsbeiträgen	41
Anhang B Leitfragen zur Chat-Vorbereitung.....	44
Anhang C Spielregeln für produktive Chats.....	45

Vorbemerkungen

Auf welche Form des Chattens beziehen sich die Lernchats?

Technisch beziehen sich sämtliche Lernchats auf die am weitesten verbreitete Form des Chattens: die Text basierte, synchrone Kommunikation über entsprechende Chat-Werkzeuge; Audio-Chats werden nicht berücksichtigt.

Inhaltlich beziehen sich die Lernchats primär auf Formen des sachbezogenen und Ergebnis orientierten Austauschs; in dem damit gesetzten Rahmen findet dann auch das Namen stiftende „Schwatzen“ seinen berechtigten Platz.

Für wen sind die Lernchats konzipiert?

Die Lernchats richten sich in erster Linie an Personen, die

- in der Hochschullehre, in der Erwachsenenbildung oder der beruflichen Weiterbildung tätig sind,
- Chats zur Unterstützung ihrer Lehre einsetzen wollen,
- mit Textverarbeitung am Computer, WWW und eMail vertraut sind, jedoch
- bisher über keine oder nur geringe Chat-Erfahrung verfügen und nicht die Zeit haben, an einer längeren Weiterbildungsmaßnahme teilzunehmen.

Nach welchen Leitideen sind die Lernchats konzipiert?

- Überschaubarer Gesamtaufwand
- Zeitliche und inhaltliche Flexibilität
- Lernchats als kohärentes Netz von Lernbausteinen
- Lernchats als eigenständige Lerneinheiten
- Lernchats frei wählbar
- Lernchats variabel sequenzierbar
- Individuelle Vorbereitung der Lernchats anhand des vorliegenden Skripts
- Abstimmung über Themen und Termine mit anderen Lernenden
- Gemeinsame Durchführung und Auswertung der Lernchats
- Externe Unterstützung und Moderation nach Absprache
- Freie Wahl des Chat-Werkzeugs; Unterstützung der Plattform sTEAM (www.open-steam.org)

Was sind die zentralen Inhalte?

- Chats in der Lehre – wozu?
- Wann ist Moderation erforderlich, wann nicht?
- Was sind die Aufgaben eines Moderators/ einer Moderatorin im Chat?
- Praxis des Chattens (Modul A)
- Praxis der Chat-Moderation (Modul B)
- Reaktionsmöglichkeiten bei unfairen oder missverständlichen Beiträgen (Anhang A)
- Leitfragen zur Chatvorbereitung (Anhang B)
- Spielregeln für produktive Chats (Anhang C)

Was lernen Sie über Moderation?

Die Lernchats sind nicht als striktes Training bestimmter Moderations-Methoden, sondern als strukturierte Erfahrungs- und Übungsmöglichkeiten konzipiert. Daher bleiben die methodischen Vorgaben absichtlich allgemein; das standardmäßig vorgesehene „moderierte Gespräch“ kann von den verantwortlichen Moderatoren/innen frei gestaltet werden, beispielsweise mit „Blitzlicht“, „Abfrage auf Zuruf“ oder auch als weitgehend „non-direktives“ Gespräch. Gezielt eingeübt werden lediglich solche Methoden, die für Chats besonders geeignet oder viel versprechend sind (Brainstorming, Kreisgespräch, Rollenspiel).

Wie lernen Sie?

- *Selbst gesteuert*: Sie entscheiden, welche Lernchats Sie bearbeiten wollen, in welcher Reihenfolge Sie vorgehen, wie viel Zeit Sie aufwenden wollen oder können, wie viel Unterstützung Sie anfordern etc.
- *Kooperativ*: Sie verabreden sich mit anderen Lernenden zum Lernchat, sammeln praktische Erfahrungen und profitieren von den Rückmeldungen der übrigen Teilnehmer/innen.
- *Alltagsbezogen*: Die Konzeption lässt Raum für die Besprechung authentischer Fälle, lokaler Rahmenbedingungen, individueller Erlebnisse, Befürchtungen usw.
- *Handlungsorientiert*: Inhalt und Methode stimmen in vielen Lernchats überein. Sie erproben Situationen im Rollenspiel, simulieren kritische Situationen und reflektieren Ihr eigenes Handeln.
- *Am Modell*: Sie können von anderen Chat-Teilnehmer/innen lernen, die über eine größere Chat- oder auch eine größere Moderations-Erfahrung verfügen.
- *Im geschützten Raum*: Die Lernchats sind nicht Teil Ihrer Lehre. Sie werden bewusst nicht mit echten Lernsituationen konfrontiert, die für die Beteiligten mit studienrelevanten Folgen verbunden sein könnten. Vielmehr simulieren Sie Lernsituationen gemeinsam mit den übrigen Teilnehmern/innen. Sie handeln also „auf Probe“ und können daher „Fehler“ als Lernchancen begrüßen!

Welcher Aufwand kommt auf Sie zu?

Technischer Aufwand: Begrenzt

- Für die Nutzung von Chat-Werkzeugen müssen Sie sich in aller Regel zunächst als Benutzer/in registrieren lassen.
- Je nach Art des Chat-Werkzeugs und der Ausstattung Ihres Computers können weitere Installations- und Einrichtungsschritte auf Sie zukommen.
- Vor dem ersten Lernchat sollten Sie sich unbedingt Zeit nehmen, um die Funktionsfähigkeit Ihres Chat-Werkzeugs zu überprüfen und sicherzustellen.

Finanzieller Aufwand: Minimal

- Die Nutzung der Plattform sTEAM ist für Sie derzeit kostenfrei; es fallen lediglich die üblichen Verbindungsgebühren an.

- Externe Moderation kann durch Mitarbeiter/innen der Hochschuldidaktik im Rahmen ihrer Tätigkeit übernommen werden; eventuelle Gebühren oder Kostenbeteiligungen sind im Einzelfall zu klären.

Zeitlich: Flexibel

- Alle 14 Lernchats sind für eine Dauer von jeweils 90 Minuten konzipiert; dieser Zeitbedarf reduziert sich bei Gruppen, deren Mitglieder sich bereits gut kennen.
- Sie können Lernchats beliebig auswählen und zusammenstellen.
- Sie können einzelne Lernchats mehrfach besuchen.
- Sie können sich auf die Lektüre dieses Manuals beschränken.

Wie sind die einzelnen Lernchats aufgebaut?

Grundstruktur:

- 5 Min Organisatorisches
- 15 Min Vorstellungsrunde
- 40-60 Min Arbeitsphase
- 10-20 Min Reflexion

Wer moderiert?

- Modul A („Chat-Erfahrung“): Für die Moderation sämtlicher Phasen empfehlen wir einen erfahrenen (externen) Moderator bzw. eine erfahrene (externe) Moderatorin.
- Modul B („Chat-Moderation“): Während der Arbeitsphase übernehmen Teilnehmer/innen die Moderation; sie leiten Methoden an, moderieren das Gruppengespräch und übernehmen in Rollenspielen die Moderation simulierter schwieriger Gespräche. Für die Moderation der übrigen Phasen empfehlen wir einen erfahrenen (externen) Moderator bzw. eine erfahrene (externe) Moderatorin.

Nutzen Sie diese Handreichung bitte selektiv und kreativ!

- Steigen Sie ein, wo Sie wollen! Überspringen Sie Lernchats oder belassen Sie es bei der Lektüre!
- Variieren Sie die Inhalte: Ändern Sie z.B. vorgeschlagene Diskussionsthemen!
- Variieren Sie die Methoden: Ändern Sie z.B. vorgeschlagene Gesprächsformen oder gestalten Sie die Rollenspiele nach Ihren Bedürfnissen um!
- Bauen Sie die zusätzlichen Funktionen Ihres jeweiligen Chat-Werkzeugs ein, z.B. die Möglichkeit, Privatgespräche zu führen!
- Stellen Sie Foren bereit. Verlagern Sie z.B. Diskussionen aus den Chats in die Foren, tragen Sie Ihre Erfahrungen zusammen und geben Sie weiterführende Hinweise!

Einleitung

Chats in der Lehre – wozu?

Chats eignen sich in besonderer Weise für einen raschen Austausch in überschaubaren Gruppen.

Beispiele

- Vorbereitung von Präsenzveranstaltungen: Fragen klären, Fragen vorbereiten, thematische Einstimmung, inhaltliche Vorstrukturierung usw.
- Kennenlern-Phase in Online-Kursen: Warming-up, Icebreaker...
- Aufgabenbezogene Kleingruppen-Diskussionen in teilvirtuellen Seminaren
- Abstimmung von Terminen, Zielen, Aufgaben usw. in Arbeitsgruppen
- Brainstorming, Fragen-Antworten... als Teil von Lehrveranstaltungen
- Interview mit einem Experten/ einer Expertin
- Nachbereitung von Präsenzveranstaltungen: Offen gebliebene Punkte klären, Rückmeldung geben, Diskussionen fortsetzen...
- Soziale Kommunikation in Lerngruppen
- Unterstützung und Beratung: Troubleshooting, Sprechstunde
- „Mündliche“ Prüfung
- Virtuelle Führung durch verschiedene Websites mit eingeblendetem Chat-Fenster

Vorteile/ günstige Voraussetzungen

- Austausch mit nur geringer Zeitverzögerung
- Hinterlässt ein Transkript zum Nachlesen
- Tempo optimal bei Gruppen zwischen 2 und 7 Personen
- Schreibmaschinenkenntnisse von Vorteil

Bitte nehmen Sie sich einen Moment Zeit und notieren Sie, in welcher Funktion und in welcher Form Sie Chats in Ihrer Lehre einsetzen könnten.

Wann ist Moderation erforderlich, wann nicht?

Moderation ist nicht erforderlich,

- wenn Sie den Chat lediglich zum Dialog nutzen (Beispiel: Chat mit einem Studierenden, einer Kollegin, einer Expertin)
- wenn der Chat in erster Linie eine sozial-kommunikative Funktion hat (Beispiel: Ein „Schwätzchen“ zur Entspannung, zum Kontaktaufbau oder zur Kontaktpflege)
- wenn Sie rasche Absprachen zu klaren Sachverhalten treffen wollen

Moderation kann entbehrlich sein,

- wenn alle Teilnehmer/innen sich gut kennen,
- wenn alle Teilnehmer/innen eine kooperative Gesprächskultur pflegen,
- wenn die Teilnehmer/innen kein Interesse an einem Ergebnis orientierten Austausch haben.

Moderation wird dann erforderlich,

- wenn sich mehrere Personen beteiligen (Empfehlung: max. 7 Personen),
- wenn sich die Teilnehmer/innen nicht kennen,
- wenn einzelne oder sämtliche Teilnehmer/innen über geringe Chat-Erfahrung verfügen,
- wenn die Beteiligten ein gemeinsames Gesprächsergebnis anstreben, beispielsweise unterschiedliche Einschätzungen austauschen und Sachverhalte klären wollen,
- wenn wenig Zeit zur Verfügung steht.

Wenn Sie mit Chats Lernprozesse unterstützen wollen, genügt es in aller Regel nicht, technische Lösungen bereit zu stellen! Lernunterstützende Chats erfordern Planung, Moderation und Auswertung!

Welche Aufgaben kommen auf den Moderator/ die Moderatorin zu?

In den folgenden Punkten werden beispielhaft die Merkmale einer optimalen eModeration beschrieben. EModeration bezieht sich – über Chat-Moderation hinaus – auf die lernförderliche Begleitung Netz gestützten Lernens insgesamt. EModeration umfasst neben der Chat-Moderation vor allem auch die Moderation von Foren. In der synchronen Chat-Kommunikation werden an den Moderator bzw. die Moderatorin besonders hohe Anforderungen bezüglich der Gesprächsführung gestellt, daher kann eine Co-Moderation mit klar unterschiedenen Rollen hilfreich sein.

EModeration initiiert lern unterstützende Prozesse und sorgt dafür, dass diese Prozesse aufrecht erhalten bleiben. Dabei können dem Moderator bzw. der Moderatorin folgende Rollen zukommen (Friedrich, Hesse, Ferber & Heins, 1999): 1. Organisator/in, 2. Animator/in bzw. Motivator/in, 3. Inhalts- und Vermittlungsexperte/in.

1. Moderator/in als Organisator/in

- stellt Verständigung her bezüglich Zeitplan, Aufgaben, Lernangebote, Lernformen, Lernerfolgskriterien usw.
- organisiert die Aufgabenverteilung mit Erwartungen/ Pflichten
- unterstützt die Bildung von Lerngruppen
- legt Ziele für aktuelle Lerneinheit (z.B. Chat) fest
- eröffnet und beendet die aktuelle Lerneinheit

2. Moderator/in als Animator/in bzw. Motivator/in

- hält die (meist vorhandene) Anfangsmotivation aufrecht
- schafft soziale Präsenz und Zusammenhalt, z.B. durch Vorstellungsrunden, ergänzende face-to-face-Treffen o.ä.
- gibt Feedback, reagiert z.B. möglichst schnell auf die ersten Beiträge, verstärkt zu Beginn alle Beiträge, ermuntert zurückhaltende Personen (jedoch nicht vor der Gruppe)
- sorgt für Verbindlichkeit, legt z.B. Mindestanforderungen fest (Mindestanzahl von Logins pro Woche o.ä.), ggf. mit Kontrakt
- weckt Neugier und Interesse, wirft z.B. offene Fragen auf, stellt widersprüchliche Positionen zur Diskussion o.ä.

3. Moderator/in als Inhalts- und Vermittlungsexperte/in

- prüft Informationen auf Aktualität, Qualität der Darstellung, Praxisrelevanz o.ä.
- bringt die Lernenden mit lernrelevanten Informationen in Kontakt
- sorgt dafür, dass aus den verfügbaren Informationen eine angemessene Auswahl getroffen wird
- hat die Zeit im Blick, die für Themen aufgewendet wird, beendet u. U. interessante, aber nicht lernrelevante Aktivitäten
- prüft, ob die Lernaktivitäten den Gesamtzielen der Veranstaltung angemessen sind
- kümmert sich darum, dass inhaltliche Zusammenhänge zwischen der aktuellen Lerneinheit und vorausgehenden bzw. nachfolgenden Lerneinheiten bestehen bzw. hergestellt werden (inhaltliche Vernetzung: "globale Kohärenz")
- hält sich mit eigenem Wissen zurück und unterstützt stattdessen Aktivitäten der Lernenden ("shift from teaching to learning")
- unterstützt Kleingruppen-Aktivitäten
- unterstützt kooperative Arbeitsformen
- unterstützt Aktivitäten, bei denen "die Welt ins Klassenzimmer geholt wird" (komplexe, authentische Probleme; Interdisziplinarität; Nutzung multipler Ressourcen)
- ordnet und strukturiert die Diskussion: zeigt Zusammenhänge auf, z.B. zwischen Beiträgen verschiedener Teilnehmer/innen, zwischen verschiedenen Informationsquellen, zwischen den Zielen der Veranstaltung und der aktuellen Diskussion
- unterscheidet Wichtiges von Unwichtigem
- lenkt Diskussion auf zentrale Punkte hin
- fasst Beiträge zusammen, um gemeinsames Verständnis und Ergebnisse zu sichern (Zwischenfazit, Zusammenfassung am Schluss)
- klärt, welche Punkte nicht verstanden wurden, welche Punkte geklärt werden können, welche vorläufig offen bleiben usw.
- sucht rückblickend (z.B. anhand von Transkripten) nach möglichen Quellen für Missverständnisse

Modul A Chatten

Lernchat A1 „Hurra, es klappt!“ – Der erste Chat

Inhalte

Der erste Chat ist für viele mit einem Prickeln verbunden: Schaffe ich es rechtzeitig zum Chat? Klappt die Technik? Komme ich mit den Funktionen klar? Wer wird außer mir da sein? Wie wird's laufen? usw. Lernchat A1 bietet die Gelegenheit, das Besondere des ersten Chats zusammen mit anderen Einsteigern/innen bewusst zu erleben.

Ziele

- Das Neue bewusst wahrnehmen
- Die Grundfunktionen des Chat-Werkzeugs spielerisch erproben

Methode

Freies Gespräch

Ablauf

60-90 Min Freies Gespräch (einschließlich Begrüßung, Organisatorisches, gegenseitiges Kennen lernen)

Lernchat A2 Sich schriftlich kennen lernen: Wie Bilder vom anderen entstehen

Inhalte

Chatten bedeutet Text basiert kommunizieren: Wir lesen Sätze einer anderen Person, von der wir einen mehr oder weniger klaren Eindruck haben; wir sehen nicht, wie diese Person aussieht, wie sie sich kleidet, ob sie die Hand hebt, das Gesicht verzieht oder den Raum verlässt; wir hören nicht, ob sie sich räuspert, lacht oder einen viel sagenden Laut von sich gibt. Kurz: Verglichen mit unserer alltäglichen face-to-face-Kommunikation handelt es sich bei der Chat-Kommunikation um eine stark eingeschränkte Kommunikation, bei der das Nonverbale mühsam verschriftet werden muss und die gewählten Worte fast zwangsläufig auf die Goldwaage gelegt werden. Als Chat-Teilnehmer/innen müssen wir uns immer wieder klar machen: Die anderen können nicht wissen, ob ich gerade schreibe, nachdenke, lese oder telefoniere, ob meine schnell getippte kritische Äußerung alles ist, was ich zu dem betreffenden Punkt zu sagen habe usw. Was nicht ausgedrückt wird, muss von den anderen erschlossen werden. Nicht selten werden kleine Unachtsamkeiten überbewertet und – unausgesprochen – zu negativen Bildern verdichtet, die das weitere Miteinander prägen. Lernchat A2 bietet die Gelegenheit, die eigene Wahrnehmung mit derjenigen der anderen Beteiligten zu vergleichen.

Ziele

- Chat-Kommunikation als eingeschränkte Kommunikation erfahren
- Bewusst erleben, wie wir uns auf der Grundlage weniger Informationen ein detailliertes Bild von anderen konstruieren
- Aus eigenem Erleben verstehen, warum für ein adäquates gegenseitiges Verstehen vorbeugende, kompensierende und ggf. nachbereitende Maßnahmen hilfreich sind

Methode

Moderiertes Gespräch

Ablauf

5 Min Begrüßung, Organisatorisches

15 Min Vorstellungsrunde (moderiertes Gespräch)

Bitte stellen Sie sich kurz vor. Gibt es Punkte, auf die Sie vorab hinweisen möchten (absehbare Schwierigkeiten, Störungen o.ä.)?

40 Min Themenvereinbarung und –bearbeitung (moderiertes Gespräch)

Vorschlag: „Chatten in der Lehre: Finden Sie heraus, wie die übrigen Teilnehmer/innen dazu stehen“

30 Min Reflexion (moderiertes Gespräch)

1. Wie haben Sie den gemeinsamen Austausch erlebt? Was empfinden Sie rückblickend als problematisch, was als gelungen?
2. Haben Sie etwas „zwischen den Zeilen“ gelesen? Haben Sie etwas wahrgenommen, das nicht ausdrücklich gesagt wurde?
3. Was nehmen Sie als persönliche Lernerfahrung aus diesem Chat mit?

Angebot an 1-2 Teilnehmer/innen: Lassen Sie sich Rückmeldung von der Gruppe geben: Wie haben die übrigen Teilnehmer/innen Sie als Person wahrgenommen?

- Gruppe: Welches Bild haben Sie in diesem Chat von Teilnehmer/in XY gewonnen? Was genau (welche Äußerung, welches Verhalten...) hat Ihr Bild geprägt?
- Teilnehmer/in: Finden Sie sich in diesen Beschreibungen wieder?

Lernchat A3 „Ich wollte sagen...“ – „2 l 8 ;-“ – „Argh!“ – Erweiterte Ausdrucksformen

Inhalte

Die eingeschränkten Ausdrucksmöglichkeiten des Chats (siehe Lernchat A2) haben verkürzte Ausdrucksformen entstehen lassen, die zugleich um nonverbale Reaktionen erweitert sind. Im Mittelpunkt des Lernchats A3 stehen Emoticons und Akronyme. Typische Beispiele für Emoticons sind Smileys zum Ausdruck von Gefühlen; weitere Emoticons beziehen sich auf das äußere Erscheinungsbild oder sonstige Merkmale einer Person, auch auf bekannte Personen, Tiere oder Pflanzen (Beispiel: Rose @--->--->---). Akronyme stehen für häufig gebrauchte Formulierungen, unter anderem für einschränkende Floskeln (AISl = As I See It) oder Mitteilungen wie BBS (Be Back Soon) oder BAC (Back At Computer). Neben Emoticons und Akronymen werden gelegentlich auch Soundwörter („grumpf“, „argh“, „huch“, „tsts“) oder auch Aktionswörter (*zwinker*, *staun*, *vom Stuhl fall*) verwendet. Lernchat A3 bietet die Gelegenheit, den möglichen Nutzen von Emoticons und Akronymen spielerisch zu erkunden und kritisch zu diskutieren.

Ziele

- Das Spektrum erweiterter schriftlicher Ausdrucksformen kennen lernen
- Häufig verwendete Emoticons und Akronyme sicher verwenden können
- Erweiterte schriftliche Ausdrucksformen auf der Grundlage eigener Erfahrung kritisch einschätzen können

Methode

- Brainstorming
- Freies Gespräch
- Moderiertes Gespräch

Ablauf

5 Min Begrüßung, Organisatorisches

15 Min Vorstellungsrunde (moderiertes Gespräch)

Bitte stellen Sie sich kurz vor. Gibt es Punkte, auf die Sie vorab hinweisen möchten (absehbare Schwierigkeiten, Störungen o.ä.)?

10 Min Brainstorming

Bitte tippen Sie alle Emoticons und Akronyme ein, die Ihnen spontan einfallen!

Spielregeln:

- Gemeinsamer Start
- Alle tippen gleichzeitig drauflos
- Nicht mehr als 1 Emoticon/ Akronym pro Beitrag
- Keine Kommentare zu Beiträgen der anderen
- Gemeinsames Ende

20 Min Austausch zum Brainstorming

- Klärung ungewöhnlicher Emoticons bzw. Akronyme
- Kommentare
- Weiterführende Diskussion

20 Min Weiterführende Diskussion

Vorschlag: Diskutieren Sie, ob (und falls ja unter welchen Bedingungen) Emoticons und Akronyme die gemeinsame Kommunikation erleichtern.

Verwenden Sie dabei passende Emoticons und Akronyme

20 Min Reflexion (moderiertes Gespräch)

- Wie haben Sie den gemeinsamen Austausch erlebt? Was empfinden Sie rückblickend als problematisch, was als gelungen?
- Was nehmen Sie als persönliche Lernerfahrung aus diesem Chat mit?

Zur Vorbereitung:

Umfassende Übersicht über Emoticons und Akronyme:

www.muller-godschalk.com/emoticon.html [10.2.04]

Internet-Wörterbuch der Süddeutschen Zeitung (mit Suchfunktion):

<http://networks.sueddeutsche.de> [10.2.04]

Suchfunktion: www.abkuerzungen.de [10.2.04]

Liste von üblichen sowie von besonders ausgefallenen Emoticons:

www.heisoft.de/web/emoticon/emoticon.htm [10.2.04]

Emoticons für typische Gesprächssituationen:

www.windweaver.com/emoticon.htm [10.2.04]

Wir haben diese Links sorgfältig ausgewählt, übernehmen jedoch keine Verantwortung für die Inhalte der betreffenden Internet-Seiten.

Hinweis

Eine individuelle Vorbereitung wird vorausgesetzt. Alle Teilnehmer/innen sollten sich einen Überblick über Emoticons und Akronyme verschafft haben und für den Chat eine Auswahl von Emoticons und Akronymen verfügbar halten.

Lernchat A4 Stress: Gleichzeitig lesen, denken und tippen – und dann doch nicht schnell genug sein

Inhalte

Chat-Teilnehmer/innen stehen vor einer komplexen Aufgabe: Beiträge anderer sind zu lesen, zu verstehen und zu bedenken; gleichzeitig sind eigene Beiträge zu planen, zu formulieren und zu tippen. Da grundsätzlich alle Teilnehmer/innen ihre Beiträge simultan abschicken können, treffen die Beiträge oft in einer verwirrenden Reihenfolge ein. Wenn es sich dann noch um inhaltlich unklare, unpräzise formulierte oder auch orthographisch mehrdeutige Beiträge handelt, sind Missverständnisse, Nachfragen und Klärungen kaum zu vermeiden. Aufgrund dieser Schwierigkeiten kommt der sachbezogene Austausch im Chat manchmal nur langsam voran. Gefragt sind inhaltlich durchdachte und gut formulierte Beiträge, die sich in das Tempo und den inhaltlichen Verlauf des Gesprächs fügen, dabei klare Bezüge zu anderen Beiträgen herstellen und auf diese Weise insgesamt ein gemeinsames Gesprächsergebnis fördern. Lernchat A4 bietet die Gelegenheit, die vielfältigen Anforderungen des Chattens bewusst zu erleben und das eigene Handeln in Stresssituationen konstruktiv zu reflektieren.

Ziele

- Die Stressoren der Chat-Kommunikation aus eigener Erfahrung kennen
- Das eigene Handeln in Stresssituationen kennen und optimieren
- Sich Gesprächsanteile sichern können
- Auf Beiträge verzichten können
- Eigene Grenzen bezüglich Aufmerksamkeit, Konzentration, Motivation usw. kennen
- Optionen für den Umgang mit offen gebliebenen Punkten kennen

Methode

- Rollenspiel
- Moderiertes Gespräch

Ablauf

5 Min Begrüßung, Organisatorisches

15 Min Vorstellungsrunde (moderiertes Gespräch)

Bitte stellen Sie sich kurz vor. Gibt es Punkte, auf die Sie vorab hinweisen möchten (absehbare Schwierigkeiten, Störungen o.ä.)?

10 Min Rollenspiel: Vorbereitung (moderiertes Gespräch)

Thema: „Chatten – reine Zeitverschwendung?“

Situation: Im Zuge der hochschulweiten Diskussion zum Thema eLearning diskutieren Lehrende, welche technologische Unterstützung sie sich für ihre Lehre wünschen. Dazu gehört die Frage eines gemeinsamen Chat-Werkzeugs für Lehrende und Studierende. Die meisten Diskussi-

onsteilnehmer/innen befürworten eine gemeinsame Chat-Option, gegen die jedoch Teilnehmer/in A grundsätzliche Einwände erhebt.

Rollen: Advocatus Diaboli (Teilnehmer/in A), kritische Chat-Befürworter/innen (übrige Teilnehmer/innen)

Rollenbeschreibungen:

Teilnehmer/in A (Advocatus Diaboli)

Vertreten Sie vehement die These: „Chats sind eine Kultur gefährdende Zeitverschwendung. Sie eignen sich bloß fürs oberflächliche Schwätzen, Sprach- und Gesprächskultur gehen verloren. Tiefergehende Gespräche, Aufbau von Beziehungen und gemeinsames Lernen – für all das taugt der Chat nicht, selbst wenn man sich jeden Tag zum Chatten träfe!“

- Bleiben Sie fair, aber tun Sie im Übrigen alles, um die von Ihnen vertretene These durch Ihr eigenes Kommunikationsverhalten zu stützen!
- Formulieren Sie vorbildlich!
- Reagieren Sie empfindlich auf sprachliche Unvollkommenheiten in den Beiträgen anderer!
- Suchen Sie nach inhaltlich „oberflächlichen“ Beiträgen und stellen Sie diese als Beleg für Ihre These hin!
- Lassen Sie sich auf keine Diskussion ein. Geben Sie den anderen zu verstehen, dass Sie noch viele Argumente anführen könnten – jedoch nicht im Chat!

Übrige Teilnehmer/innen (kritische Chat-Befürworter/innen)

Entkräften Sie A's These!

- Widersprechen Sie A's Argumentation!
- Führen Sie Gegenbeispiele an!
- Machen Sie aus dem Chat selbst ein Gegenbeispiel, z.B. indem Sie A vor Augen führen, dass im Chat sehr wohl ein inhaltlich tiefer gehender Austausch möglich ist!

Regeln für die Durchführung:

- Engagiert, aber fair argumentieren!
- In der eigenen Rolle bleiben!
- Das Spiel nicht während des Spielens kommentieren!
- Signal für Rollenspiel-Unterbrechung („Notbremse“): „!!!“

Regeln für die Auswertung:

- Teilnehmer/in A äußert sich zuerst
- Keine Fortsetzung der Rollenspiel-Diskussion „Pro & Contra Chat“
- Im Mittelpunkt: Wahrgenommene Gesprächs-Hürden, empfundene Anstrengung, Stress reduzierende Maßnahmen

30 Min Rollenspiel: Durchführung

25 Min Rollenspiel: Auswertung (moderiertes Gespräch)

1. Wenn Sie auf das Rollenspiel zurückschauen: Was ist Ihr genereller Eindruck? (Teilnehmer/in A antwortet zuerst)
2. Was hat die gegenseitige Verständigung erschwert? Was hat sie erleichtert?
3. Einige von Ihnen werden das Chatten als anstrengend empfunden haben.
 - (a) Was genau war anstrengend?
 - (b) Wie hat sich die Anstrengung bemerkbar gemacht?
 - (c) Was lässt sich dagegen unternehmen?
4. Was denken Sie: Wo liegen die Grenzen der Verständigung via Chat?

5 Min Reflexion (moderiertes Gespräch)

Was nehmen Sie als wichtigste Lernerfahrung aus diesem Chat mit?

Hinweis

Die Teilnahme an Lernchat A4 setzt eine individuelle Vorbereitung des Rollenspiels voraus. Alle Teilnehmer/innen sollten mit Thema, Situation, Rollen und Regeln so vertraut sein, dass im Chat zügig die Rollen verteilt werden können.

Lernchat A5 Tohuwabohu: Wenn's durcheinander geht und auseinander läuft

Inhalte

Unter bestimmten Bedingungen, beispielsweise bei einer ungünstigen Größe oder Zusammensetzung der Gruppe, aber auch in Folge von Missverständnissen oder Provokationen kann es im Chat „drunter und drüber“ gehen: Die hohen, bisweilen Stress produzierenden Anforderungen (siehe Lernchat A4) werden dann nicht mehr bewältigt; Missverständnisse, Nachfragen und emotionale Spitzen häufen sich und weiten sich im ungünstigsten Fall zu einem Flächenbrand aus („flaming“). Einen Eindruck davon vermittelt Lernchat A5 – im geschützten Rahmen des Rollenspiels.

Ziele

- Chat-Chaos erleben
- Ordnungsversuche des Moderators/ der Moderatorin beobachten
- Persönliche emotionale Reaktionen bewusst wahrnehmen
- Persönliche Handlungsoptionen erproben

Methode

- Rollenspiel
- Moderiertes Gespräch

Ablauf

5 Min Begrüßung, Organisatorisches

15 Min Vorstellungsrunde (moderiertes Gespräch)

Bitte stellen Sie sich kurz vor. Gibt es Punkte, auf die Sie vorab hinweisen möchten (absehbare Schwierigkeiten, Störungen o.ä.)?

10 Min Rollenspiel: Vorbereitung (moderiertes Gespräch)

Thema: „Chat in der Lehre: Pro und Contra“

Situation: Im Zuge der hochschulweiten Diskussion zum Thema eLearning diskutieren Lehrende, welche technologische Unterstützung sie sich für ihre Lehre wünschen. Dazu gehört die Frage eines gemeinsamen Chat-Werkzeugs für Lehrende und Studierende. Etwa die Hälfte der Diskussionsteilnehmer/innen befürwortet eine gemeinsame Chat-Option (Gruppe Pro); die andere Hälfte erhebt jedoch grundsätzliche Einwände (Gruppe Contra). Der Moderator bzw. die Moderatorin bemüht sich um ein konstruktives Gespräch.

Rollen: Chat-Befürworter/innen (Gruppe Pro), Chat-Gegner/innen (Gruppe Contra), Moderator/in (extern)

Rollenbeschreibungen:

Gruppe Pro

Argumentieren Sie *für* den Einsatz von Chats in der Lehre!

Gruppe Contra

Argumentieren Sie *gegen* den Einsatz von Chats in der Lehre!

Sämtliche Teilnehmer/innen (außer Moderator/in)

- Profilieren Sie sich vor den übrigen Teilnehmern/innen!
- Beanspruchen Sie Meinungsführerschaft! Bestimmen Sie die Meinung Ihrer Gruppe und versuchen Sie, Ihre Meinung auch bei der anderen Gruppe durchzusetzen!
- Stellen Sie in kurzer Zeit möglichst viele Beiträge ein!
- Bringen Sie so viele Argumente wie möglich!
- Nehmen Sie es mit den Formulierungen nicht allzu genau!
- Gehen Sie mehr oder weniger korrekt auf die Beiträge anderer ein!
- Bleiben Sie weitgehend fair, vermeiden Sie persönliche Beleidigungen oder dergleichen, nehmen Sie es jedoch im „Ton“ nicht so genau: Genehmigen Sie sich kleine Spitzen, viel sagende Andeutungen oder ironische Kommentare!
- Lassen Sie anderen Teilnehmern/innen nichts Unfares durchgehen!
- Nehmen Sie den Moderator bzw. die Moderatorin ernst, aber lassen Sie sich nicht von Ihrem Anspruch auf Meinungsführerschaft abbringen!

Moderator/in

Bemühen Sie sich um ein konstruktives Gespräch!

Regeln für die Durchführung:

- Keine persönlichen Beleidigungen!
- In der eigenen Rolle bleiben!
- Das Spiel nicht während des Spielens kommentieren!
- Signal für Rollenspiel-Unterbrechung („Notbremse“): „!!!“

Regeln für die Auswertung:

- *Keine inhaltliche Fortsetzung der Rollenspiel-Diskussion „Pro & Contra Chat“*
- *Im Mittelpunkt: Persönliches Erleben, Diagnose und Aufarbeitung kritischer (die gemeinsame Verständigung behindernder) Punkte, Ableitung von Empfehlungen*

30 Min Rollenspiel: Durchführung

25 Min Rollenspiel: Auswertung (moderiertes Gespräch)

1. Wenn Sie auf das Rollenspiel zurückschauen: Was ist Ihr genereller Eindruck? (Sämtliche Teilnehmer/innen kommen zu Wort – Vorschlag: in alphabetischer Reihenfolge)
2. Was hat die gegenseitige Verständigung im Rollenspiel besonders erschwert?
3. Welche Verständigungsprobleme könnten auch bei Chats im Rahmen der Lehre auftreten?
4. Wie lassen sich Verständigungsprobleme vermeiden oder konstruktiv bearbeiten? (Positive Beispiele aus der Chat-Moderation?)
5. Was denken Sie: Wo liegen die Grenzen der Verständigung via Chat?

5 Min Reflexion (moderiertes Gespräch)

Was nehmen Sie als wichtigste Lernerfahrung aus diesem Chat mit?

Hinweis

Die Teilnahme an Lernchat A5 setzt eine individuelle Vorbereitung des Rollenspiels voraus. Alle Teilnehmer/innen sollten mit Thema, Situation, Rollen und Regeln so vertraut sein, dass im Chat zügig die Rollen verteilt werden können.

Lernchat A6 „Wie bitte?“ – Reaktionsmöglichkeiten bei unfairen oder missverständlichen Gesprächsbeiträgen

Inhalte

Nicht immer verläuft das gemeinsame Gespräch so, wie die einzelnen Teilnehmer/innen sich das wünschen: Während die eine möglichst rasch zum Thema kommen und konzentriert daran arbeiten will, empfindet der andere einen kleinen Small-Talk zwischendurch als völlig unproblematisch; während der eine strukturiert vorgehen möchte, nähert sich die andere dem Thema lieber kreisend; die eine formuliert druckreif und schnell, der andere braucht länger und schreibt eher locker; der eine weiß bereits vieles zum Thema, die andere muss sich erst noch einarbeiten; die eine freut sich über eine straffe Gesprächsführung, der andere fühlt sich dadurch gegängelt. Unterschiedliche Vorkenntnisse, Erwartungen, kommunikative Kompetenzen, unterschiedlicher Humor, dazu unter Umständen Status bedingte Sensibilitäten oder auch technische Probleme – für Konfliktpotential ist in der Online-Kommunikation stets gesorgt! Viele Teilnehmer/innen reagieren auf Schwierigkeiten wie diese mit einem Rückzug aus der gemeinsamen Kommunikation. Damit verzichten sie allerdings auf eine ganze Reihe von Klärungsmöglichkeiten, die Gegenstand von Lernchat A6 sind.

Ziele

Bezogen auf missverständliche oder unfaire Beiträge anderer:

- Das Spektrum von Reaktionsmöglichkeiten kennen
- Vor- und Nachteile verschiedener Reaktionsmöglichkeiten einschätzen können
- Persönliche Präferenzen kennen
- Neue Reaktionsmöglichkeiten erproben

Methoden

- Fallbesprechung, ggf. mit Rollenspiel
- Moderiertes Gespräch

Ablauf

5 Min Begrüßung, Organisatorisches

15 Min Vorstellungsrunde (moderiertes Gespräch)

Bitte stellen Sie sich kurz vor. Gibt es Punkte, auf die Sie vorab hinweisen möchten (absehbare Schwierigkeiten, Störungen o.ä.)?

40 Min Unfares Verhalten in Diskussionen: Persönliche Erlebnisse (moderiertes Gespräch)

Alle Teilnehmer/innen erzählen zunächst eine kurze Episode:

Haben Sie es in einem Chat oder in einer Foren-Diskussion (alternativ: in einer face-to-face-Diskussion) erlebt, dass eine andere Person sich Ihnen gegenüber unfair oder missverständlich geäußert hat, so dass Sie spontan empört waren oder zumindest gestutzt haben?

1. Was genau war unfair oder missverständlich?
2. Wie haben Sie reagiert?
3. Wie hätten Sie optimal reagiert?

Die einzelnen Episoden werden nicht kommentiert. Nach dem letzten Beitrag einigt sich die Gruppe auf eine besonders typische Episode, die anschließend näher besprochen wird. Die gemeinsame Analyse erfolgt unter Rückgriff auf die Reaktionskategorien nach Mischo (2000), die in Anhang A dokumentiert sind.

Es besteht die Möglichkeit, die ausgewählte Episode im Rollenspiel nachzustellen und unterschiedliche Reaktionsformen zu simulieren.

20 Min Fazit: Achtsames und konstruktives Miteinander im Chat (moderiertes Gespräch)

1. Wodurch kann ich bei anderen Chat-Teilnehmern/innen (unabsichtlich) Unzufriedenheit auslösen? An welchen Punkten sollte ich besonders achtsam sein?
2. Woran erkenne ich, dass andere Chat-Teilnehmer/innen mit einzelnen Beiträgen oder mit dem Gesprächsverlauf insgesamt nicht zufrieden sind?
3. Wann und wie signalisiere ich eigene Unzufriedenheit?
4. Was kann ich vorbeugend tun, um ein faires Miteinander im Chat zu fördern?

10 Min Reflexion (moderiertes Gespräch)

- Wie haben Sie den gemeinsamen Austausch erlebt? Was empfinden Sie rückblickend als problematisch, was als gelungen?
- Was nehmen Sie als persönliche Lernerfahrung aus diesem Chat mit?

Hinweis

Die Teilnahme an Lernchat A6 setzt eine individuelle Vorbereitung voraus. Alle Teilnehmer/innen sollten sich anhand der Auflistung von Mischo (2000; vgl. Anhang A) einen Eindruck vom Spektrum der Reaktionsmöglichkeiten verschaffen und auf dieser Grundlage ein typisches Beispiel aus problematischen Diskussionen auswählen.

Lernchat A7 Für ein gutes Miteinander: Chatiquette und Gesprächsregeln

Inhalte

Die Kommunikation im Chat lässt sich erheblich verbessern, wenn alle Beteiligten ein paar Spielregeln beachten. Grundregeln sind in einer so genannten „Chatiquette“ zusammengefasst, die so etwas wie die „Hausordnung“ des Chats darstellen (Beispiel: www.chatiquette.de). Die Chatiquette enthält im Wesentlichen allgemeine Regeln des sozialen Miteinanders, deren Kenntnis leider nicht bei allen Chattern/innen vorausgesetzt werden kann. Davon zu unterscheiden sind Spielregeln, auf die sich Chat-Teilnehmer/innen einigen und die sich daher von Chat zu Chat unterscheiden können. Dazu gehören beispielsweise Abkürzungen oder auch Regeln, wie auf andere Beiträge Bezug zu nehmen ist. Lernchat A7 lädt zum Austausch über bewährte Spielregeln ein. Anhang C gibt eine Übersicht.

Ziele

Bewährte Spielregeln der Chat-Kommunikation kennen, anwenden und im Hinblick auf den Einsatz von Chats in der Lehre einschätzen können

Methode

Moderiertes Gespräch

Ablauf

5 Min Organisatorisches

15 Min Vorstellungsrunde (moderiertes Gespräch)

Bitte stellen Sie sich kurz vor. Gibt es Punkte, auf die Sie vorab hinweisen möchten (absehbare Schwierigkeiten, Störungen o.ä.)?

60 Min Übung und Reflexion (moderiertes Gespräch)

Tauschen Sie bitte Ihre Meinungen bezüglich Chatiquette und Gesprächsregeln aus. Stützen Sie sich dabei vor allem auf die Zusammenstellung in Anhang C. Erproben Sie spielerisch diejenigen Regeln, die in besonderer Weise einen Ergebnis orientierten Austausch unterstützen:

- Klare Adressierung (An wen?)
- Eindeutige Bezugnahme (Worauf?)
- Verständnis erleichternde Signale (Wie?)
- Informative Rückmeldung (z.B. durch Emoticons)

10 Min Reflexion (moderiertes Gespräch)

- Wie haben Sie den gemeinsamen Austausch erlebt? Was empfinden Sie rückblickend als problematisch, was als gelungen?
- Was nehmen Sie als persönliche Lernerfahrung aus diesem Chat mit?

Lesehinweise

Naumann, K. & Lemnitzer, L. (2002). Lernen im Chat: Ergebnisorientierte Kommunikation in einem synchronen Virtuellen Seminar. In: U. Rinn & J. Wedekind (Hg.), Referenzmodelle netzbasierter Lehrens und Lernens: Virtuelle Komponenten der Präsenzlehre (S. 201-219). Münster: Waxmann.

www.fnl.ch (Collections: Learning Object „Chat“) [10.2.04]

www.chatiquette.de [10.2.04]

Modul B Chat-Moderation

Lernchat B1 Chat-Vorbereitung

Inhalte

„Einen Chat zu moderieren ist wie eine Diskussion mit verbundenen Augen zu leiten.“ Auch wenn dieser Vergleich nicht ganz trifft: Je nach Thema, Gruppe, Gesprächsziel, Zuverlässigkeit der Technik, eigener Kompetenz und möglichen negativen Folgen eines „misslungenen“ Chats kann sich im Vorfeld eines Chats ein Druck aufbauen, der über ein produktives Lampenfieber hinausgeht und die Moderatoren/innen erheblich belastet. Durch eine gute Vorbereitung können Moderatoren/innen sich entlasten und zum Gelingen eines Chats beitragen. Entsprechende Handlungsmöglichkeiten werden in Lernchat B1 zusammengetragen und besprochen. Die Moderation der Arbeitsphase übernimmt ein Mitglied der Chat-Gruppe.

Ziele

- Die Vielfalt planungsrelevanter Aspekte bewusst wahrnehmen
- Möglichkeiten und Grenzen einer entlastenden Chat-Vorbereitung kennen
- Brainstorming anleiten und Auswertung moderieren können

Methoden (Co-Moderation aus dem Kreis der Teilnehmer/innen)

- Brainstorming
- Moderiertes Gespräch

Ablauf

5 Min Begrüßung, Organisatorisches

15 Min Vorstellungsrunde (moderiertes Gespräch)

Bitte stellen Sie sich kurz vor. Gibt es Punkte, auf die Sie vorab hinweisen möchten (absehbare Schwierigkeiten, Störungen o.ä.)?

Wer übernimmt die Moderation der folgenden Phase?

40 Min Teilnehmer/in A

1. Anleitung eines Brainstormings zum folgenden Thema (Klärung der Regeln, Starten, Beenden):

„Was kann ich vor dem Chat für den Chat tun?“

2. Moderation der inhaltlichen Auswertung des Brainstormings

- Was gehört zu einer guten Chat-Vorbereitung?
- Wo sind die Grenzen? Was habe ich trotz guter Vorbereitung nicht in der Hand?

20 Min Rückmeldung zur Anleitung des Brainstormings und zur Moderation

- Selbsteinschätzung Teilnehmer/in A
- Einschätzung durch die übrigen Teilnehmer/innen
-

10 Min Reflexion (moderiertes Gespräch)

- Wie haben Sie den gemeinsamen Austausch erlebt? Was empfinden Sie rückblickend als problematisch, was als gelungen?
- Was nehmen Sie als persönliche Lernerfahrung aus diesem Chat mit?

Hinweis

In Anhang B sind Leitfragen zur Chat-Vorbereitung zusammengestellt.

Lernchat B2 Begrüßung und Warming-up

Inhalte

Die Art der Begrüßung und der Kontakt-Aufnahme sind für den ersten Eindruck im Chat noch wichtiger als in Präsenzsituationen, denn Aussehen, Körperhaltung, Mimik oder Gestik fehlen im Chat als wichtige Signale: Aufmerksamkeit, Interesse, Skepsis, aktuelle Gemüthsstimmung, Kommunikationsbereitschaft und Gesamteindruck – all dies muss im Chat über schriftliche Äußerungen erschlossen werden. Moderatoren/innen sollten daher überlegen, wie sie in einen Chat einsteigen und das Warming-up gestalten. Ein gelungenes Warming-up trägt zu realistischen gegenseitigen Einschätzungen und Erwartungen bei, bietet Raum für informelles Schwatzen und gegenseitiges Kennen lernen und unterstützt auf diese Weise ein motivierendes Arbeitsklima. Dies gilt auch und gerade für Gruppen, deren Teilnehmer/innen sich bereits kennen und die daher ein verstärktes Interesse am informellen Austausch haben: Der beliebte informelle Austausch erhält mit dem Warming-up seinen gesicherten, aber auch begrenzten Raum. Lernchat B2 geht davon aus, dass die Teilnehmer/innen bereits aus anderen Zusammenhängen Varianten des Warming-up kennen. Die Teilnehmer/innen tragen Varianten zusammen und erproben mindestens eine davon im Rollenspiel. Zwei Teilnehmern/innen übernehmen die Moderation dieser Arbeitsphase.

Ziele

- Bekannte Varianten des Warming-up auf Chats übertragen können
- Vor- und Nachteile von Varianten des Warming-up einschätzen können
- Persönliche Präferenzen kennen
- Warming-up überlegt gestalten können

Methode (Co-Moderation aus dem Kreis der Teilnehmer/innen)

- Moderiertes Gespräch
- Rollenspiel

Ablauf

5 Min Begrüßung, Organisatorisches

15 Min Vorstellungsrunde (moderiertes Gespräch)

Bitte stellen Sie sich kurz vor. Gibt es Punkte, auf die Sie vorab hinweisen möchten (absehbare Schwierigkeiten, Störungen o.ä.)?

Wer übernimmt die Moderation der folgenden Phasen?

20 Min Teilnehmer/in A: Moderation des einführenden Gesprächs

Welche Varianten des Warming-up kennen wir? Welche Variante(n) wollen wir in diesem Lernchat praktisch erproben? (moderiertes Gespräch)

40 Min Teilnehmer/in B: Moderation des Rollenspiels

Vorbereitung:

- Klärung der Warming-up-Variante (falls erforderlich)
- Klärung der zu spielenden Situation
- Klärung der Rollen (Protagonist, weitere Rollenspiel-Teilnehmer/innen, Beobachter/innen)
- Klärung des Ablaufs
- Klärung des Ziels: Was soll mit dem Rollenspiel überprüft oder geklärt werden? Auf welche Aspekte soll besonders geachtet werden?

Durchführung:

- Start (ggf. mit vereinbartem Signal)
- Spiel in den vereinbarten Rollen
- Ende (ggf. mit vereinbartem Signal)

Auswertung:

- Einschätzung durch den Protagonisten
- Einschätzung durch die weiteren Rollenspiel-Teilnehmer/innen
- Einschätzung durch die Beobachter/innen
- Abschließendes gemeinsames Gespräch

Mögliche Fortsetzung:

- Diese Warming-up-Variante erneut durchspielen
- Eine andere Warming-up-Variante durchspielen
- Diesen Lernchat wiederholen

10 Min Reflexion (moderiertes Gespräch)

- Wie haben Sie den gemeinsamen Austausch erlebt? Was empfinden Sie rückblickend als problematisch, was als gelungen?
- Was nehmen Sie als persönliche Lernerfahrung aus diesem Chat mit?

Hinweis

Die Teilnahme an Lernchat B2 setzt eine individuelle Vorbereitung voraus. Alle Teilnehmer/innen sollten Warming-up-Varianten aus Präsenzveranstaltungen kennen und das Rollenspiel bezüglich Situation, Rollen und Regeln so vorbereiten, dass im Chat zügig die Rollen festgelegt und verteilt werden können.

Lernchat B3 Anmoderation: Den Einstieg ins Thema motivierend gestalten

Inhalte

Nach Begrüßung und Warming-up geht es darum, einen motivierenden Einstieg in den Themen bezogenen Austausch zu finden. Ziel ist es, die Warming-up-Phase zu beenden, ohne die entstandene „Wärme“ zu verlieren. Dies kann bedeuten, einen unterhaltenden Smalltalk zu Ende zu bringen, ohne ihn abzuwürgen und zu einem Thema überzuleiten, ohne es vorzusetzen. Dies gelingt am besten durch eine vorbereitete Anmoderation, welche die Aufmerksamkeit der Teilnehmer/innen auf das Thema lenkt und deren aktive Beteiligung herausfordert. Die Anmoderation kann eher locker oder eher formell, eher offen oder eher strukturierend gestaltet sein; in jedem Fall sollte sie dem persönlichen Stil des Moderators bzw. der Moderatorin entsprechen. In Lernchat B3 formulieren alle Teilnehmer/innen eine persönliche Anmoderation. Ein Teilnehmer oder eine Teilnehmerin übernimmt die Moderation dieser Phase.

Ziele

- Varianten der Anmoderation kennen und erproben
- Persönlichen Stil finden

Methoden (Co-Moderation aus dem Kreis der Teilnehmer/innen)

- Kreisgespräch
- Moderiertes Gespräch

Ablauf

5 Min Organisatorisches

15 Min Vorstellungsrunde (moderiertes Gespräch)

Bitte stellen Sie sich kurz vor. Gibt es Punkte, auf die Sie vorab hinweisen möchten (absehbare Schwierigkeiten, Störungen o.ä.)?

Wer übernimmt die Moderation der folgenden Phase?

30 Min Teilnehmer/in A: Moderation des einführenden Kreisgesprächs

„Wir sind in unserem Chat jetzt genau an der Stelle, über die wir heute sprechen wollen: Am Einstieg ins Thema. Unser Thema ist also der Einstieg ins Thema. Wie würden Sie dieses Thema anmoderieren?“

Kreisgespräch

- Alle Teilnehmer/innen stellen ihre persönliche Anmoderation vor
- Die Beiträge folgen unmittelbar und unkommentiert aufeinander (in einer vorab festgelegten Reihenfolge)
- Der Moderator/ die Moderatorin beendet das Kreisgespräch

30 Min Gemeinsame Auswertung (moderiertes Gespräch)

- Welche Anmoderation hat uns besonders motiviert, ins Thema „Einstieg ins Thema“ einzusteigen? Warum? Was war das Besondere?
- Was ist eine Frage des persönlichen Stils? Was sollte man generell vermeiden?

10 Min Reflexion (moderiertes Gespräch)

- Wie haben Sie den gemeinsamen Austausch erlebt? Was empfinden Sie rückblickend als problematisch, was als gelungen?
- Was nehmen Sie als persönliche Lernerfahrung aus diesem Chat mit?

Hinweis

Für das Kreisgespräch sollten sämtliche Teilnehmer/innen eine Anmoderation formuliert und verfügbar haben.

Lernchat B4 Ein einfaches Gruppengespräch moderieren

Inhalte

Zum Kerngeschäft des Chat-Moderators bzw. der Chat-Moderatorin gehört das Moderieren einfacher Gespräche. Darunter sollen Ergebnis orientierte Gespräche zwischen gutwilligen Teilnehmern/innen verstanden werden, solche Chats also, in denen der Ergebnis orientierte Austausch allenfalls durch die allgemeinen Merkmale der Chat-Kommunikation erschwert wird. In Lernchat B4 moderiert ein Teilnehmer oder eine Teilnehmerin die Arbeitsphase.

Ziele

Co-Moderator/in

- Eine längeres Ergebnis orientiertes Gespräch aus der Perspektive des Moderators/der Moderatorin erleben
- Ein Gespür für die besonderen Anforderungen der Chat-Moderation entwickeln
- Praktische Erfahrung in der Chat-Moderation sammeln
- Eigenes Handeln anhand der Rückmeldungen der Teilnehmer/innen reflektieren

Teilnehmer/innen

Eigene Moderationstätigkeit durch teilnehmende Beobachtung vorbereiten

Methode (Co-Moderation aus dem Kreis der Teilnehmer/innen)

Moderiertes Gespräch

Ablauf

5 Min Organisatorisches

15 Min Vorstellungsrunde (moderiertes Gespräch)

Bitte stellen Sie sich kurz vor. Gibt es Punkte, auf die Sie vorab hinweisen möchten (absehbare Schwierigkeiten, Störungen o.ä.)?

Wer übernimmt die Moderation der folgenden Phase?

30 Min Teilnehmer/in A: Moderiertes Gespräch zu einem Thema seiner/ ihrer Wahl

Aufgaben:

- Thema anmoderieren (Moderator/in legt Thema vorab fest)
- Beiträge gezielt stimulieren
- Für ein positives Gesprächsklima sorgen
- Schweigende Teilnehmer/innen evtl. gezielt ansprechen

- Wichtige Beiträge verstärken
- Unklare oder missverständliche Beiträge klären
- Ggf. an hilfreiche Spielregeln erinnern (siehe Anhang C)
- Beiträge miteinander verknüpfen
- Evtl. eigene Beiträge formulieren
- Gesprächsverlauf zusammenfassen
- Offen gebliebene Punkte feststellen und ggf. klären
- Ggf. Formen der Weiterarbeit klären
- Gespräch beenden

30 Min Gemeinsame Auswertung (moderiertes Gespräch)

- Selbsteinschätzung Teilnehmer/in A
- Einschätzung durch die übrigen Teilnehmer/innen

10 Min Reflexion (moderiertes Gespräch)

- Wie haben Sie den gemeinsamen Austausch erlebt? Was empfinden Sie rückblickend als problematisch, was als gelungen?
- Was nehmen Sie als persönliche Lernerfahrung aus diesem Chat mit?

Hinweis

Teilnehmer/innen, die an der Übernahme der Co-Moderation interessiert sind, sollten ein Thema mit Anmoderation vorbereiten und mit hilfreichen Spielregeln (Anhang C) vertraut sein.

Lernchat B5 Ein problematisches Gruppengespräch moderieren

Inhalte

Lernchat B5 korrespondiert inhaltlich und methodisch mit Lernchat A4 („Stress: Gleichzeitig lesen, denken und tippen – und dann doch nicht schnell genug sein“). Im Mittelpunkt steht in Lernchat B5 jedoch nicht das bewusste Erleben eines problematischen Gesprächsverlaufs, sondern das Beobachten bzw. Einüben einer konstruktiven Moderation im geschützten Rahmen des Rollenspiels.

Ziele

- Die eigene Handlungskompetenz als Moderator/in in schwierigen Gesprächssituationen realistisch einschätzen und optimieren können
- Die eigenen Grenzen als Moderator/in bezüglich Aufmerksamkeit, Konzentration, Motivation, Empathie usw. kennen und beachten lernen
- Aus der Beobachtung anderer Gesprächsteilnehmer/innen alternative Formen des konstruktiven Handelns in Stresssituationen kennen lernen

Methoden

- Rollenspiel
- Moderiertes Gespräch

Ablauf

5 Min Begrüßung, Organisatorisches

15 Min Vorstellungsrunde (moderiertes Gespräch)

Bitte stellen Sie sich kurz vor. Gibt es Punkte, auf die Sie vorab hinweisen möchten (absehbare Schwierigkeiten, Störungen o.ä.)?

10 Min Rollenspiel: Vorbereitung (moderiertes Gespräch)

Thema: „Chatten – reine Zeitverschwendung?“

Situation: Im Zuge der hochschulweiten Diskussion zum Thema eLearning diskutieren Lehrende, welche technologische Unterstützung sie sich für ihre Lehre wünschen. Dazu gehört die Frage eines gemeinsamen Chat-Werkzeugs für Lehrende und Studierende. Die meisten Diskussionsteilnehmer/innen befürworten eine gemeinsame Chat-Option, gegen die jedoch Teilnehmer/in A grundsätzliche Einwände erhebt. Der Moderator bzw. die Moderatorin bemüht sich um ein konstruktives Gespräch.

Rollen: Advocatus Diaboli (Teilnehmer/in A), Moderator/in (Teilnehmer/in M), kritische Chat-Befürworter/innen (übrige Teilnehmer/innen)

Rollenbeschreibungen:

Teilnehmer/in A (Advocatus Diaboli)

Vertreten Sie vehement die These: „Chats sind eine Kultur gefährdende Zeitverschwendung. Sie eignen sich bloß fürs oberflächliche Schwätzen, Sprach- und Gesprächskultur gehen verloren. Tiefergehende Gespräche, Aufbau von Beziehungen und gemeinsames Lernen – für all das taugt der Chat nicht, selbst wenn man sich jeden Tag zum Chatten träfe!“

- Bleiben Sie fair, aber tun Sie im Übrigen alles, um die von Ihnen vertretene These durch Ihr eigenes Kommunikationsverhalten zu stützen!
- Formulieren Sie vorbildlich!
- Reagieren Sie empfindlich auf sprachliche Unvollkommenheiten in den Beiträgen anderer!
- Suchen Sie nach inhaltlich „oberflächlichen“ Beiträgen und stellen Sie diese als Beleg für Ihre These hin!
- Lassen Sie sich auf keine Diskussion ein. Geben Sie den anderen zu verstehen, dass Sie noch viele Argumente anführen könnten – jedoch nicht im Chat!

Übrige Teilnehmer/innen (kritische Chat-Befürworter/innen)

Entkräften Sie A's These!

- Widersprechen Sie A's Argumentation!
- Führen Sie Gegenbeispiele an!
- Machen Sie aus dem Chat selbst ein Gegenbeispiel, z.B. indem Sie A vor Augen führen, dass im Chat sehr wohl ein inhaltlich tiefer gehender Austausch möglich ist!

Moderator/in (Teilnehmer/in M)

- Bemühen Sie sich um ein konstruktives Gespräch
- Arbeiten Sie auf ein gemeinsames Ergebnis hin
- Reagieren Sie konstruktiv auf unfaire oder missverständliche Beiträge (vgl. Anhang A); weisen Sie bei Bedarf auf hilfreiche Spielregeln hin (Anhang C).

Regeln für die Durchführung:

- Engagiert, aber fair argumentieren!
- In der eigenen Rolle bleiben!
- Das Spiel nicht während des Spielens kommentieren!
- Signal für Rollenspiel-Unterbrechung („Notbremse“): „!!!“

Regeln für die Auswertung:

- Moderator/in (Teilnehmer/in M) äußert sich zuerst
- Anschließend äußert sich Teilnehmer/in A
- Keine Fortsetzung der Diskussion „Pro & Contra Chat“
- Im Mittelpunkt: Moderation, Umgang mit Anforderungen und Schwierigkeiten, konstruktive Reaktionen

30 Min Rollenspiel: Durchführung

25 Min Rollenspiel: Auswertung (moderiertes Gespräch)

1. Wenn Sie auf das Rollenspiel zurückschauen: Was ist Ihr genereller Eindruck bezüglich der Moderation? (Teilnehmer/in M antwortet zuerst)
2. Was hat die Moderation besonders erschwert?
3. Welche Maßnahmen des Moderators/ der Moderatorin waren erfolgreich, welche nicht?
4. Welche Alternativen hätte der Moderator/ die Moderatorin gehabt?
5. Welche Anregungen ergeben sich für die Praxis der Chat-Moderation?

5 Min Reflexion (moderiertes Gespräch)

Was nehmen Sie als wichtigste Lernerfahrung aus diesem Chat mit?

Hinweis

Die Teilnahme an Lernchat B5 setzt eine individuelle Vorbereitung des Rollenspiels voraus. Alle Teilnehmer/innen sollten mit Thema, Situation, Rollen und Regeln so vertraut sein, dass im Chat zügig die Rollen verteilt werden können. Teilnehmer/in M sollte sich gezielt auf die simulierte Moderation vorbereiten (vgl. Anhang B), auf hilfreiche Spielregeln hinweisen können (Anhang C) und konstruktiv mit unfairen oder missverständlichen Beiträgen umgehen können (Anhang A).

Lernchat B6 Ein chaotisches Gruppengespräch moderieren

Inhalte

Lernchat B6 korrespondiert inhaltlich und methodisch mit Lernchat A5 („Tohuwabohu: Wenn's durcheinander geht und auseinander läuft“). Im Mittelpunkt steht dabei jedoch nicht das bewusste Erleben eines chaotischen Gesprächsverlaufs im Rollenspiel, sondern das Einüben einer konstruktiven Moderation – ebenfalls im Rahmen des Rollenspiels.

Ziele

- Die eigene Handlungskompetenz als Moderator/in in chaotischen Gesprächssituationen realistisch einschätzen und optimieren können
- Die eigenen Grenzen als Moderator/in bezüglich Aufmerksamkeit, Konzentration, Motivation, Empathie usw. kennen und beachten lernen
- Aus der Beobachtung anderer Gesprächsteilnehmer/innen alternative Formen des konstruktiven Handelns in Stresssituationen kennen lernen

Methoden

- Rollenspiel
- Moderiertes Gespräch

Ablauf

5 Min Begrüßung, Organisatorisches

15 Min Vorstellungsrunde (moderiertes Gespräch)

Bitte stellen Sie sich kurz vor. Gibt es Punkte, auf die Sie vorab hinweisen möchten (absehbare Schwierigkeiten, Störungen o.ä.)?

10 Min Rollenspiel: Vorbereitung (moderiertes Gespräch)

Thema: „Chat in der Lehre: Pro und Contra“

Situation: Im Zuge der hochschulweiten Diskussion zum Thema eLearning diskutieren Lehrende, welche technologische Unterstützung sie sich für ihre Lehre wünschen. Dazu gehört die Frage eines gemeinsamen Chat-Werkzeugs für Lehrende und Studierende. Etwa die Hälfte der Diskussionsteilnehmer/innen befürwortet eine gemeinsame Chat-Option (Gruppe Pro); die andere Hälfte erhebt jedoch grundsätzliche Einwände (Gruppe Contra). Der Moderator bzw. die Moderatorin bemüht sich um ein konstruktives Gespräch.

Rollen: Chat-Befürworter/innen (Gruppe Pro), Chat-Gegner/innen (Gruppe Contra), Moderator/in

Rollenbeschreibungen:

Gruppe Pro

Argumentieren Sie *für* den Einsatz von Chats in der Lehre!

Gruppe Contra

Argumentieren Sie *gegen* den Einsatz von Chats in der Lehre!

Sämtliche Teilnehmer/innen (außer Moderator/in)

- Profilieren Sie sich vor den übrigen Teilnehmern/innen!
- Beanspruchen Sie Meinungsführerschaft! Bestimmen Sie die Meinung Ihrer Gruppe und versuchen Sie, Ihre Meinung auch bei der anderen Gruppe durchzusetzen!
- Stellen Sie in kurzer Zeit möglichst viele Beiträge ein!
- Bringen Sie so viele Argumente wie möglich!
- Nehmen Sie es mit den Formulierungen nicht allzu genau!
- Gehen Sie mehr oder weniger korrekt auf die Beiträge anderer ein!
- Bleiben Sie weitgehend fair, vermeiden Sie persönliche Beleidigungen oder dergleichen, nehmen Sie es jedoch im „Ton“ nicht so genau: Genehmigen Sie sich kleine Spitzen, viel sagende Andeutungen oder ironische Kommentare!
- Lassen Sie anderen Teilnehmern/innen nichts Unfares durchgehen!
- Nehmen Sie den Moderator bzw. die Moderatorin ernst, aber lassen Sie sich nicht von Ihrem Anspruch auf Meinungsführerschaft abbringen!

Moderator/in (Teilnehmer/in M)

- Bemühen Sie sich um ein konstruktives Gespräch
- Arbeiten Sie auf ein gemeinsames Ergebnis hin
- Reagieren Sie konstruktiv auf unfaire oder missverständliche Beiträge (vgl. Anhang A)
- Bestehen Sie auf der Einhaltung von Spielregeln (Anhang B)

Regeln für die Durchführung:

- Keine persönlichen Beleidigungen!
- In der eigenen Rolle bleiben!
- Das Spiel nicht während des Spielens kommentieren!
- Signal für Rollenspiel-Unterbrechung („Notbremse“): „!!!“

Regeln für die Auswertung:

- Keine inhaltliche Fortsetzung der Rollenspiel-Diskussion „Pro & Contra Chat“
- Im Mittelpunkt: Persönliches Erleben, Diagnose und Aufarbeitung der Verständigung behindernden Punkte, Ableitung von Empfehlungen

30 Min Rollenspiel: Durchführung

25 Min Rollenspiel: Auswertung (moderiertes Gespräch)

1. Wenn Sie auf das Rollenspiel zurückschauen: Was ist Ihr genereller Eindruck bezüglich der Moderation? (Teilnehmer/in M antwortet zuerst)
2. Was hat die Moderation besonders erschwert?
3. Welche Maßnahmen des Moderators/ der Moderatorin waren erfolgreich, welche nicht?
4. Welche Alternativen hätte der Moderator/ die Moderatorin gehabt?
5. Welche Anregungen ergeben sich für die Praxis der Chat-Moderation?

5 Min Reflexion (moderiertes Gespräch)

Was nehmen Sie als wichtigste Lernerfahrung aus diesem Chat mit?

Hinweis

Die Teilnahme an Lernchat B6 setzt eine individuelle Vorbereitung des Rollenspiels voraus. Alle Teilnehmer/innen sollten mit Thema, Situation, Rollen und Regeln so vertraut sein, dass im Chat zügig die Rollen verteilt werden können. Teilnehmer/in M sollte sich gezielt auf die simulierte Moderation vorbereiten (vgl. Anhang B), auf hilfreiche Spielregeln hinweisen können (Anhang C) und konstruktiv mit unfairen oder missverständlichen Beiträgen umgehen können (Anhang A).

Lernchat B7 Chat-Nachbereitung

Inhalte

Anders als in der face-to-face-Kommunikation lässt sich der Gesprächsverlauf im Chat auf einfache Weise protokollieren, sichern und sämtlichen Gesprächsteilnehmern/innen sowie interessierten Dritten zur Verfügung stellen. Diese Schritte sowie die weitere Auswertung des Gesprächsprotokolls übernimmt in aller Regel der Moderator bzw. die Moderatorin. Mit der Auswertung können unterschiedliche Ziele verbunden sein:

Gesprächsergebnisse festhalten

- Geklärte Punkte
- Ungeklärte oder übersehene Punkte
- Anregende neue Punkte

Gesprächsverlauf überprüfen

- Interaktion zwischen den Teilnehmer/innen
- Interaktion zwischen Teilnehmern/innen und Moderator/in
- Offen gebliebene Missverständnisse, Unfairness, Rückzugssignale o.ä.

Auf der Grundlage der Auswertung kann der Moderator bzw. die Moderatorin das eigene Handeln reflektieren, eine Zusammenfassung der wichtigsten Gesprächsergebnisse verschicken, bezüglich offen gebliebener Punkte die Gruppe oder einzelne Teilnehmer/innen ansprechen und ggf. Konsequenzen für zukünftige Chats ableiten.

Lernchat B7 bietet die Gelegenheit zu einem Erfahrungsaustausch auf der Grundlage der bisher erlebten Chats. Ein Teilnehmer bzw. eine Teilnehmerin moderiert den Austausch und bereitet ihn für sich und die übrigen Teilnehmer/innen nach.

Ziele

Teilnehmer/innen

- Den Nutzen einer Nachbereitung kennen
- Für Aspekte sensibel werden, die den Gesprächsverlauf unnötig stören
- Für Zwischentöne und Ungesagtes sensibel werden, beispielsweise für Ironie oder Rückzugssignale (vgl. Anhang A, Reaktionsklasse 10 „Innerer Abbruch“)

Co-Moderator/in zusätzlich

- Praktische Moderations-Erfahrung
- Einschätzen können, wie sich die Aufgabe der Nachbereitung auf die Moderation auswirkt

Methoden (Co-Moderation aus dem Kreis der Teilnehmer/innen)

Moderiertes Gespräch

Ablauf

5 Min Begrüßung, Organisatorisches

15 Min Vorstellungsrunde (moderiertes Gespräch)

Bitte stellen Sie sich kurz vor. Gibt es Punkte, auf die Sie vorab hinweisen möchten (absehbare Schwierigkeiten, Störungen o.ä.)?

Wer übernimmt die Moderation der folgenden Phase?

40 Min Teilnehmer/in A

Nachbereitung von Chats (moderiertes Gespräch)

Teilnehmer/in A moderiert das Gespräch, bereitet es nach und schickt allen Teilnehmern/innen innerhalb von 2 Wochen eine Zusammenfassung.

20 Min Rückmeldung zur Moderation:

- Selbsteinschätzung Teilnehmer/in A
- Einschätzung durch die übrigen Teilnehmer/innen

10 Min Reflexion (moderiertes Gespräch)

- Wie haben Sie den gemeinsamen Austausch erlebt? Was empfinden Sie rückblickend als problematisch, was als gelungen?
- Was nehmen Sie als persönliche Lernerfahrung aus diesem Chat mit?

Hinweis

Teilnehmer/innen, die an der Übernahme der Co-Moderation interessiert sind, sollten eine Anmoderation vorbereiten.

Literatur

Busch, F. & Mayer, T. B. (2002). Der Online-Coach: Wie Trainer virtuelles Lernen optimal fördern können. Weinheim: Beltz.

Friedrich, H. F., Hesse, F. W., Ferber, S. & Heins, J. (1999). Partizipation im virtuellen Seminar in Abhängigkeit von der Moderationsmethode - eine empirische Untersuchung. In: Bremer, C. & Fechter, M. (Hrsg.), Die virtuelle Konferenz - neue Möglichkeiten für die politische Kommunikation: Grundlagen, Techniken, Praxisbeispiele (S. 119-140). Hessische Gesellschaft für Demokratie und Ökologie, e.V., Heinrich-Böll-Stiftung Thüringen, e.V., Heinrich-Böll-Stiftung e.V. Essen: Klartext.

Higgison, C. A. (2000). Online Tutoring e-book. [Online-Dokument]. Verfügbar unter: <http://www.otis.scotcit.ac.uk/onlinebook/> [10.2.04].

Horton, W. (2000). Designing web-based training. New York: Wiley.

Mischo, C. (2000). Reaktionen auf unfaire Argumente: Kognitive, emotionale und konative Aspekte. Lengerich: Pabst.

Naumann, K. & Lemnitzer, L. (2002). Lernen im Chat: Ergebnisorientierte Kommunikation in einem synchronen Virtuellen Seminar. In: U. Rinn & J. Wedekind (Hrsg.), Referenzmodelle netzbasierter Lehrens und Lernens (S. 201-219). Münster: Waxmann.

Rautenstrauch, C. (2001). Tele-Tutoren: Qualifizierungsmerkmale einer neu entstehenden Profession. Bielefeld: Bertelsmann.

Salmon, G. (2000). E-Moderating: The Key to Teaching and Learning Online. London: Kogan Page.

Internetquellen zu eModeration bzw. eTutoring sowie zu sprachlichen und kommunikativen Konventionen:

<http://www.emoderators.com/moderators.shtml#cmc> [10.2.04]

<http://on-line-tutor.com> [10.2.04]

<http://networks.sueddeutsche.de> [10.2.04]

www.chatiquette.de [10.2.04]

Anhang A Reaktionsmöglichkeiten bei unfairen oder missverständlichen Gesprächsbeiträgen (keine Empfehlungen!)

Reaktionsklassen	Kategorien und Beispiele
1. Kooperatives Übergehen	<p>1.1. Stellvertretende Wiedergutmachungshandlung <i>Beispiel: „Er meint doch bloß, ...“</i></p> <p>1.2. Konzentration auf die Fakten <i>Beispiel: „Das ist doch jetzt nicht unser Problem. Lasst uns beim Thema bleiben.“</i></p> <p>1.3. Sachliche Korrektur (beiläufig) <i>Beispiel: „Na ja, da wäre ich mir nicht so sicher, ob alle ...; ich könnte Dir auch andere Beispiele nennen. Aber viel wichtiger ist doch...“</i></p> <p>1.4. Entschärfende Reverbalisierung <i>Beispiele: „Ich nehme an, Du meinst ...“; „Ich verstehe das so...“; „Du meinst wahrscheinlich, ...“</i></p> <p>1.5. Entschuldigungen <i>Beispiel: „Ich verstehe Deine Reaktion. Mich würde das vermutlich auch ärgern.“</i></p>
2. Abwartende Intentionalitätsprüfung („Wie war das gemeint?“)	<p>2.1. Metakommunikatives Hinterfragen <i>Beispiel: „Habe ich Sie richtig verstanden ...“</i></p> <p>2.2. Positive Erwartung äußern <i>Beispiel: „Ich hatte gedacht, hier hätten alle die gleichen Rechte ...“</i></p> <p>2.3. Fragende Wiederholung des unfairen Beitrags <i>Beispiel: „Sie meinen also tatsächlich, ...“</i></p> <p>2.4. Beanstandende Frage <i>Beispiele: „War das jetzt nicht ein Widerspruch?“; „Messen Sie nicht mit zweierlei Maß?“; „Lenkst Du jetzt nicht vom Thema ab?“</i></p>
3. Aktive Klärung	<p>3.1. Inhaltliche Klarstellung <i>Beispiele: „Was Du gesagt hast, stimmt nicht, weil ...“; „Es ist nicht wahr, dass ... Denk' doch nur mal an ...“</i></p> <p>3.2. Klärendes Nachfragen <i>Beispiele: „Was hat ... jetzt damit zu tun?“; „Wieso kann an ... niemand zweifeln?“</i></p>

(Fortsetzung „Reaktionsmöglichkeiten...“)

4. Selbstschutz/Verteidigung
- 4.1. Thematisieren des Gefühls, manipuliert zu werden
Beispiel: „Ich habe das Gefühl, Dir geht es gar nicht um unser Problem.“
- 4.2. Thematisierung passiver negativer Gefühle
Beispiel: „Ich bin enttäuscht, dass ...“
- 4.3. Darlegen der eigenen Auffassungen/
Wertvorstellungen
Beispiele: „Ich finde, ...“; „Für mich heißt ...“
5. Defensives Übergehen
(resignatives Nicht-Thematisieren)
- 5.1. Resignation/ Hilflosigkeit
Beispiel: „Ich weiß nicht, was ich dazu noch sagen soll.“
- 5.2. Wechsel des Themas
Beispiel: „Ich denke, an diesem Punkt kommen wir im Augenblick nicht weiter. Lass uns über ... reden.“
6. Indirekte Thematisierung
- 6.1. Indirektes Thematisieren (z.B. ironisch, metaphorisch, sarkastisch)
Beispiel: „Es erstaunt mich doch sehr, dass ...“; „Sie haben vollkommen Recht!“ (ironisch)
- 6.2. Signalisieren von Grenzen
Beispiele: „Jetzt mal langsam!“; „Ich weiß nicht, ob es Sinn macht, auf diese Weise weiter zu argumentieren.“
7. Direkte Thematisierung
- 7.1. Direktes Thematisieren von Unfairness
Beispiele: „Das ist eine glatte Unterstellung!“; „Dieser Vergleich ist doch keine Begründung!“; „Das steht doch in krassem Widerspruch zu dem, was Sie eben behauptet haben: ...“; „Sie lassen mich einfach nicht zu Wort kommen!“
- 7.2. Erläuternder Protest
Beispiel: „Der Vergleich, den Sie da bringen, ist ja nur ein Sprichwort und hat außerdem nichts mit dem Thema zu tun.“

8. Konfrontative Diskussion
- 8.1. Konfrontative Argumentation
Beispiele: „Jetzt hör mal zu! Das ist vollkommen falsch!“, „Das stimmt absolut nicht!“, „Ich habe Ihnen schon 1000 Mal gesagt, dass ich diesen Vergleich nicht als Begründung akzeptiere!“
- 8.2. Offene Empörungsreaktion
Beispiele: „So geht das aber nun wirklich nicht!“, „So ein Argument ärgert mich einfach!“
9. Unintegrität
- 9.1. Angriff mit unredlichen Mitteln
Beispiele: „Ihre Meinung als Außenseiter interessiert hier niemanden!“, „Hören Sie doch auf mit diesem Quatsch!“, „Du willst ja bloß Deinen Minderwertigkeitskomplex kompensieren!“
- 9.2. Metakommunikative Vorankündigung und Durchführung eines Gegenangriffs
Beispiele: „Mit Fremdwörtern um mich werfen kann ich auch: ...“, „Gut, dann argumentiere ich eben auch unterhalb der Gürtellinie: ...“
10. Innerer Abbruch
- 10.1. Partieller Abbruch
Beispiele: „Was soll's; mit Dir zu diskutieren, hat ja eh keinen Zweck.“; „In diesem Punkt mit Dir zu diskutieren, bringt wohl nichts.“; „Lassen wir das!“, „Wir kommen hier jetzt nicht mehr weiter.“; „Das hat jetzt keinen Sinn mehr.“
- 10.2. Signalisieren eingeschränkter Kommunikationsbereitschaft
Erläuterung: Über längere Zeit lediglich kurze, knappe und frostige Beiträge liefern
- 10.3. Reduziertes kognitives und emotionales Engagement
Beispiele: „Jaja, ist gut.“; „So sehen Sie das also.“; „Wenn Du meinst, bitteschön!“, „Ganz wie Sie wollen.“
11. Offener Abbruch
- 11.1. Offener Abbruch
Beispiele: „Mach doch, was Du willst, ich gehe!“, „Mir reicht's, ich mache jetzt, was ich will!“

Quelle: Mischo, C. (2000). Reaktionen auf unfaire Argumente: Kognitive, emotionale und konative Aspekte. Lengerich: Pabst.

Anhang B Leitfragen zur Chat-Vorbereitung

- Warum ist der Chat als Kommunikationsform gewählt worden?
- Welche Möglichkeiten bietet das Chat-Werkzeug?
- Wie verstehe ich mich als Moderator/in? Worin sehe ich meine Hauptaufgabe?
- Was weiß ich über die Voraussetzungen, Wünsche und Ziele der Teilnehmer/innen?
Was sollten die Teilnehmer/innen voneinander wissen?
- Worum soll es im Chat gehen? Gibt es bestimmte Inhalte, die bearbeitet, bestimmte Ziele, die erreicht werden sollten?
- Wie viel Zeit nehmen wir uns insgesamt?
- Welche Phasen plane ich ein?
- Wie gestalte ich die Begrüßung?
- Stellen wir uns vor? In welcher Form?
- Wie verständigen wir uns über die gemeinsamen Gesprächsziele?
- Soll es ein freies Gespräch werden, oder nutzen wir alternative Formen?
- Welche Gesprächsregeln sollten zu Beginn eingeführt oder in Erinnerung gerufen werden?
- Beschränke ich mich in der Moderation auf die Strukturierung des Gesprächs? Oder beteilige ich mich auch inhaltlich durch eigene Beiträge?
- Wie kann ich dazu beitragen, die Aufgaben bezogene Motivation der Teilnehmer/innen aufrecht zu erhalten?
- Auf welche typischen Probleme der Chat-Kommunikation stelle ich mich ein? Auf welche gruppenspezifischen Schwierigkeiten?
- Wie kann ich Problemen/ Schwierigkeiten aktiv vorbeugen?
- Welche Handlungsmöglichkeiten habe ich, wenn Probleme eintreten?
- Wie beende ich eine Gesprächsphase bzw. den Chat insgesamt?
- Wie sichere ich die Gesprächsergebnisse?
- Dokumentiere ich das Gespräch für Teilnehmer/innen? Für interessierte Dritte? Falls ja: In welcher Form?
- Mit welchen Zielen und nach welchen Kriterien kann ich das Gespräch nachträglich noch einmal durchgehen und auswerten?

Anhang C Spielregeln für produktive Chats

Pünktlich dabei sein, gemeinsam beginnen: Loggen Sie sich rechtzeitig vor dem verabredeten Zeitpunkt ein!

Eindeutig identifizierbar sein: Loggen Sie sich immer unter demselben eindeutigen Namen ein!

Klar angeben, an wen sich Ihr Beitrag richtet: Stellen Sie Ihrem Beitrag den Namen oder die Initialen der betreffenden Person(en) voran! Beispiel: „An JF: ...“, oder „Jürgen, ...“

Klar angeben, worauf sich Ihr Beitrag bezieht: Stellen Sie Ihrem Beitrag das betreffende Unterthema oder den betreffenden Aspekt voran! Beispiel: „Zu Theorie: ...“

Klar angeben, wie sich Ihr Beitrag auf andere bezieht: Sie können Ihrem Beitrag beispielsweise Signale wie: „Frage: ...“, „Antwort: ...“, „Einwand: ...“, „These: ...“ o.ä. voranstellen.

Rückmeldung geben: Lassen Sie erkennen, ob Sie einen Beitrag beachten, verstehen, akzeptieren oder kritisieren. Verwenden Sie geeignete Emoticons oder Akronyme oder leiten Sie Ihre Beiträge mit entsprechenden Signalen ein. Beispiele: „Ja!“, „Zustimmung“, „?!“.

Beiträge prägnant formulieren: Viele längere Beiträge lassen sich sprachlich verdichten, ohne sie inhaltlich zu verkürzen! Achten Sie dabei jedoch auf den Ton: Zu kurze Beiträge können als unfreundlich, „kurz angebunden“ usw. wahrgenommen werden!

Längere Beiträge „portionieren“: Wenn ein längerer Beitrag angebracht ist, teilen Sie ihn in mehrere kleinere Beiträge auf.

Fortsetzungssignale verwenden: Kündigen Sie die Fortsetzung eines (Teil-)Beitrags durch „...“ an.

Endsignale verwenden: Signalisieren Sie das Ende eines Beitrags durch Punkt oder Ausrufungszeichen.

Auf ausstehende Beiträge warten: Warten Sie mit neuen Beiträgen, solange andere sich noch zum aktuellen Punkt äußern wollen. Beispiel: Die Moderatorin bittet alle Beteiligten, sich zu einem bestimmten Punkt zu äußern.

Auf Fragen des Moderators bzw. der Moderatorin zügig antworten: Teilen Sie gegebenenfalls mit, dass Sie erst später antworten können.

Schweigen erläutern: Falls Sie sich über längere Zeit nicht durch eigene Beiträge am Chat beteiligen, geben Sie den übrigen Beteiligten einen Hinweis, wie Ihr Schweigen zu verstehen ist. Beispiele: „(Höre interessiert zu.)“, „(Bin kurz weg.)“, „(Musste schnell was klären.)“ oder entsprechende Akronyme.

Notbremse des Moderators/ der Moderatorin: „!!!“

Außerdem: Relevanz der eigenen Beiträge beachten, mit Fehlern anderer nachsichtig umgehen, Neulingen helfen, Ansichten anderer respektieren