

Wie gelingt Beratung und Kommunikation im digitalen Raum?

AGENTUR FÜR SCHULBERATUNG, 2020

01 Orientierung

Rahmen klären
Technische Voraussetzungen schaffen
Verbindlichkeit herstellen

02 Beziehung und Kontakt

Präsenz zeigen
Vertrauen, Sicherheit und Nähe schaffen
Aufmerksamkeitsenergie managen

03 Visualisierung

Zentrale Inhalte visualisieren
Dokumentation gewährleisten
Visuelle Live-Funktionen nutzen

04 Methodenvielfalt

Arbeitsformen variieren
Aktivierende und interaktive Tools nutzen

05 Reflexion und Feedback

Reflexion als gemeinsame Lernchance nutzen
Feedbackschleifen integrieren

Infografik

01

Orientierung

Rahmen klären

- Einladung rechtzeitig versenden, Agenda bekannt machen; Zeitrahmen für das Meeting festlegen
- Vorstellungsrunde am Anfang, dabei klären: Wer ist in welcher Rolle/Funktion im Meeting und ggf. Rollen/Aufgaben verteilen, wie z. B. Zeitwächter*in und Protokollant*in
- Ziele und Ablauf des Meetings für TN visualisieren und auf Dokumentation hinweisen
- ruhiges Zimmer ohne Störungen für virtuelles Treffen nutzen (keine anderen Personen im Raum, Hintergrundgeräusche einschränken, z. B. durch Headsets)
- ggf. kurze telefonische Vorklärung (im Vorwege: Einverständnis für das Format einholen, persönlichen Kontakt herstellen, evtl. individuelle Anliegen der TN erfragen)

Technische Voraussetzungen schaffen

- Moderator*in sollte sich mit der gewählten Plattform sicher fühlen
- Einverständnis der TN für die gewählte Plattform einholen
- vergewissern, dass alle TN die Technik beherrschen, ggf. eine Einführung planen (Vorentlastung!)
- In der Einladungsmail notwendige Infos mitschicken (z. B. Hinweis auf notwendige App, Zugangskennung, Handynummer des Admins und/oder der Moderator*innen, damit z. B. schnelle Hilfe bei technischen Problemen ermöglicht werden kann)
- Puffer einplanen für eine technische Einweisung im Vorfeld (z. B. zur Bedienung/Nutzung der verschiedenen Tools und Funktionen)
- Sicherheitskriterien und Richtlinien des Datenschutzes transparent machen
- Rechnerkapazität im Auge behalten (Kamera und Mikrofon aus/an)

Verbindlichkeit herstellen

- (Gesprächs-)Regeln kommunizieren und für alle sichtbar machen
- Transparenz über technische Möglichkeiten der Kommunikation herstellen (Bedienungselemente, Chatfunktion, Emoticons ...)
- Kamera/Video und Mikrofone: miteinander klären, ob und wann sie an- oder ausgeschaltet werden
- auf Schutz der Privatsphäre achten, ggf. virtuellen Hintergrund einstellen
- Regeln/Verfahren für eventuell auftretende technische Probleme absprechen, z. B.: Was geschieht, wenn die Verbindung eines TN abbricht?

02

Beziehung und Kontakt

Präsenz zeigen

- auf den eigenen Bildhintergrund achten (möglichst ruhiger Hintergrund)
- Lichtverhältnisse beachten (z. B. gleichmäßige Ausleuchtung des Gesichts)
- Stimme bewusst einsetzen (Akustik, Redetempo, Lautstärke ...)
- auf eigene Mimik und Gestik achten
- gutes Standbild für Pausen bereithalten (Profilbild hochladen)
- bei größeren Meetings ggf. zu zweit moderieren

Vertrauen, Sicherheit und Nähe schaffen

- klären, dass niemand die Sitzung aufnimmt
- Start mit Check-In-Runde (Wie geht es den TN? Was brauchen die TN?)
- Gastgeberfunktion wahr- und ernstnehmen
- Wertschätzung, persönliche Ansprache (möglichst alle bei der Ankunft im Raum persönlich ansprechen!)
- beim Start und beim Abschluss auf jeden Fall darum bitten, dass Kameras/Videos angestellt sind
- Warm-up durchführen
- positive Fehlerkultur erbitten; humorvolle Gelassenheit vorleben
- sich bewusst machen, dass die Hemmschwelle für Redebeiträge im digitalen Raum ggf. höher ist; hilfreich: Hinweis auf Chatfunktion und Emoticons

Aufmerksamkeitsenergie managen

- besondere Achtsamkeit auf Einbezug aller TN gewährleisten
- immer wieder über Fragen oder kurze Feedbackschleifen Rückmeldungen von allen TN einholen
- kurze Pausen einplanen und Zeiten kommunizieren
- Visualisierungsmöglichkeiten nutzen (Chat, Icons, Bildschirm teilen, Dokumente hochladen)
- Methodenvielfalt einsetzen
- Treffen zeitlich begrenzen/kürzer halten, da digitale Formate oft eine höhere Konzentration erfordern

03

Visualisierung

Zentrale Inhalte visualisieren

- Funktion "Bildschirm teilen" nutzen, um Dokumente zu zeigen oder live zu bearbeiten
- ggf. zwei Bildschirme nutzen, um die Sichtbarkeit aller TN zu gewährleisten, während Inhalte visualisiert werden
- kollaborative Plattformen nutzen, auf denen TN mithilfe von Tools gemeinsam arbeiten können

Dokumentation gewährleisten

- geeignete Werkzeuge (z. B. digitale Pinnwand oder analoges Flipchart) zur Ergebnissicherung nutzen
- Video-Mitschnitte zur Dokumentation nur mit Zustimmung der TN erstellen
- TN zu Beginn auf die Bereitstellung eines Ergebnisprotokolls hinweisen, um auch in Kleingruppenphasen die Aufmerksamkeit auf die aktive Teilnahme zu lenken

Visuelle Live-Funktionen nutzen

- Chat-Funktion der Videokonferenzplattform gezielt einsetzen, z. B. für das Teilen von Links
- Icons und Emoticons für die Visualisierung von Kurzfeedbacks nutzen

04

Methodenvielfalt

Arbeitsformen variieren

- Arbeitsformen bewusst wählen, je nach Ziel und zeitlichem Rahmen (Abwechslung zwischen Plenums- und Kleingruppenphasen)
- unterschiedliche Methoden wie z. B. „think - pair - share“ auch im digitalen Raum nutzen
- aktiv und bewusst Pausen einbauen und kommunizieren, da digitale Formate eine hohe Konzentration erfordern und schneller ermüden

Aktivierende und interaktive Tools nutzen

- kollaboratives und interaktives Arbeiten über Tools ermöglichen (z. B. Einstellen von Pro-Contra-Fragen, Aktivierungsfragen mit Chatfunktion, digitale Mindmap, digitale Moderationswände etc.)
- TN den Mehrwert der Tools transparent und motivierend kommunizieren und sie mit den Funktionalitäten vertraut machen
- analoge kreative Methoden einbinden, die sich für den digitalen Einsatz

05

Reflexion und Feedback

Reflexion als gemeinsame Lernchance nutzen

- Mut machen zur gemeinsamen positiven und produktiven Fehlerkultur/Fehlerverzeihlichkeit
- Leitfragenorientierte Einstiegs- und Abschlussrunden durchführen (z. B.: Welche Anliegen und Fragen haben die TN?, Was war hilfreich und welche Optimierungsmöglichkeiten gibt es?)

Feedbackschleifen integrieren

- auch während des Meetings Befindlichkeit und Zufriedenheit aller TN abfragen (z. B. durch Skalierungsfragen, Emoticons oder analog durch das Zeigen von Daumen, Karten und Symbolen)
- kontinuierlich sicher stellen, dass noch alle TN an Bord sind
- als Moderator*in das Feedback der TN aufnehmen und ggf. Methoden anpassen

© **Agentur für Schulberatung**

Landesinstitut für Lehrerbildung und Schulentwicklung
Hamburg

Das Team der Agentur für Schulberatung bedankt sich für die engagierte Zusammenarbeit und die hilfreichen Tipps und Hinweise unserer externen Beraterinnen und Berater.
Gestaltung: Carsten Thun

Wie gelingt Beratung und Kommunikation im digitalen Raum?

