

Seminar zur Qualifizierung von eTutoren

– Moderation und Arbeits-
strukturierung im VCL-Projekt –

Dipl.-Hdl. Corinna Jödicke
Dresden, den 14.11.2013

- 1 Kontext der Moderation in VCL-Projekten
- 2 Was ist virtuelle Moderation?
- 3 Die Rolle(n) der eModeration
- 4 Moderation in einer Gesprächssituationen
 - 4.1 Handwerkszeug
 - 4.2 Moderation in ausgewählten Tools
 - 4.3 Moderation in Konfliktsituationen

Aufgaben von eTutoren: Worum es heute geht

Fachbezogene Betreuung

- Klärung von inhaltlichen Fragen, Hilfestellungen bei Verständnisproblemen, Unklarheiten, Missverständnissen
- Hinweise auf Literatur und Hilfsmittel, auf Arbeitstechniken und Methoden
- Hinführung zu Lernaufgaben, Hinweise zur Bearbeitung von Lernaufgaben
- Rückmeldung zu Lernaufgaben und zur Vorgehensweise

Fokus: Filtern und Weiterleiten schwieriger Fragen an Lehrende / fachliche Experten

Personen- bzw. gruppenbezogene Betreuung

- (Unterstützung bei der) Organisation von Lernaktivitäten
- Rückmeldung zum Lernverhalten des Einzelnen/der Gruppe
- Unterstützung bei Konflikten
- Betreuung bei Lernproblemen des Einzelnen/der Gruppe

Technische Betreuung

- Unterstützung des Umgangs mit Kollaborationswerkzeugen (Funktionsweise, Auswahl, technische Probleme)

Organisatorische Betreuung

- Überwachung der fristgerechten Bearbeitung der Aufgabenstellung

Bewertung

- Unterstützung der Evaluation unter Anwendung eines Bewertungsinstrumentes

„Moderation ist eine Methode zur gemeinsamen Arbeit in Gruppen, unterstützt durch einen Moderator. Das Ziel ist, mit allen Gruppenmitgliedern einen gemeinsamen Lernprozess zu gestalten.“

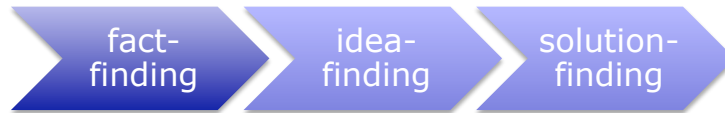
(Quelle: Wikipedia, 2013)

*„Moderation ist eine systematische, strukturierte und offene
Vorgehensweise, um **Arbeitssitzungen**
(Workshops, Besprechungen, Meetings, Qualitätszirkel,
Teamsitzungen etc.) effizient vorzubereiten, zu leiten und
nachzubereiten.“*

(Quelle: Edmüller & Wilhelm, 2012, S. 6)

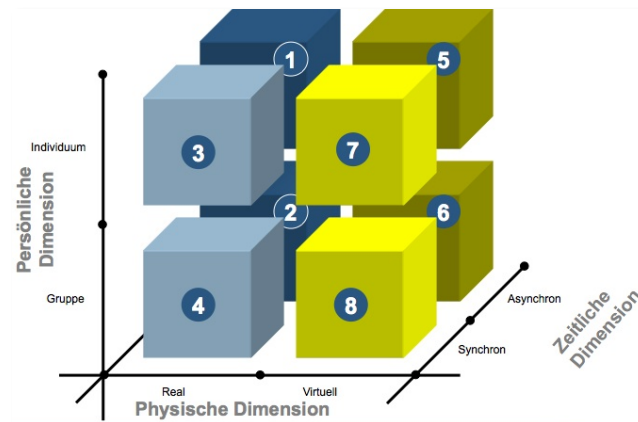
Problemlösungsprozess

- Verständnis des Problemlösens von Osborn (1957)



- Bei komplexen Problemen:
 - zunächst Unterteilung eines komplexen Problems in Teilprobleme -> diese dann schrittweise oder parallel bearbeiten

Komplexe Blended Learning-Umgebung



Blended Learning Dimensionen

Schoop et al., 2006, p. 145

Abgrenzung: klassische und virtuelle Moderationsansätze (vgl. Posor, 2011, S. 135 ff., S. 152 f.)

Gemeinsamkeiten klassischer Moderationsansätze

Moderator: ist inhaltlich neutral,
übernimmt Rolle

Aufgaben + Funktionen: Strukturierung,
Steuerung und Visualisierung des
moderierten Prozesses

Beteiligte: vom Thema Betroffene,
besitzen das Potenzial, die
Problemlösung zu erarbeiten ->
Moderator bietet Unterstützung

Ausrichtung auf Ergebnis oder Ziel

Aufteilung des Moderationsprozesses in
Phasen

Werkzeuge + Instrumente:
Visualisierungsinstrumente (Karten,
Stifte, Pinnwand, Flipchart, Klebepunkte)
und Fragetechniken

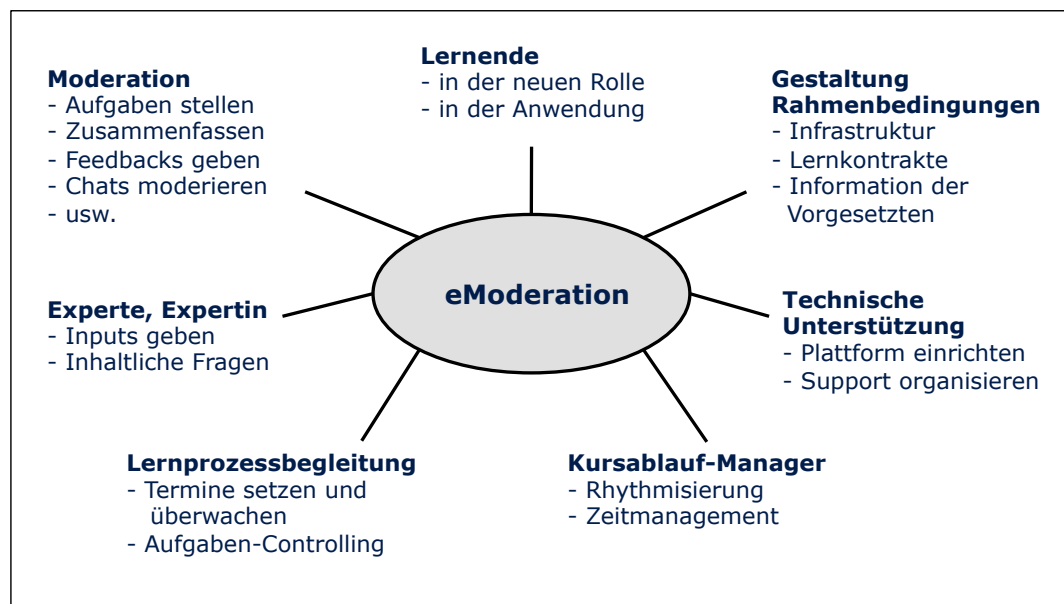
Abgrenzung: klassische und virtuelle Moderationsansätze (vgl. Posor, 2011, S. 135 ff., S. 152 f.)

Gemeinsamkeiten klassischer Moderationsansätze	Gemeinsamkeiten virtueller Moderationsansätze
<p><u>Moderator</u>: ist inhaltlich neutral, übernimmt Rolle</p> <p><u>Aufgaben + Funktionen</u>: Strukturierung, Steuerung und Visualisierung des moderierten Prozesses</p> <p><u>Beteiligte</u>: vom Thema Betroffene, besitzen das Potenzial, die Problemlösung zu erarbeiten -> Moderator bietet Unterstützung</p> <p>Ausrichtung auf <u>Ergebnis</u> oder <u>Ziel</u></p> <p>Aufteilung des Moderationsprozesses in <u>Phasen</u></p> <p><u>Werkzeuge + Instrumente</u>: Visualisierungsinstrumente (Karten, Stifte, Pinnwand, Flipchart, Klebepunkte) und Fragetechniken</p>	<p><u>Moderator</u>: ist inhaltlich neutral, Rolle kann sich im Zeitverlauf ändern</p> <p><u>Aufgaben + Funktionen</u>: Strukturierung, Steuerung und Visualisierung von Kommunikationsprozessen</p> <p><u>Beteiligte</u>: wollen Erfahrungen mit der Form der Zusammenarbeit, dem Thema und im Umgang mit Medien sammeln -> Moderator muss Abwesende aktivieren</p> <p>Ausrichtung auf <u>Ergebnis</u> oder <u>Ziel</u></p> <p>Kombination verschiedener <u>Medien</u> und <u>Phasen</u>, verschiedene <u>Stufen</u></p> <p><u>Werkzeuge + Instrumente</u>: Fragetechniken, Einsatz verschiedener Medien für die Kommunikation und Kooperation</p>

Veränderte Anforderungen in der virtuellen Moderation (vgl. Posor, 2011, S. 153 f.)

- Moderation bezieht sich auf einen längeren Zeitraum, nicht mehr nur auf einen Workshop, ein Meeting oder eine Veranstaltung (Bemerkung: muss nicht zwingend so sein)
- Kombination von Medien
- Beiträge werden über verschiedene Medien hinweg zusammengeführt
- veränderte Bedeutung der Visualisierung (Fokus auf Kommunikationsprozesse)
- Abwesenheit der Beteiligten
- Aufbau tragfähiger Strukturen fördern
- Moderationsintensität im Zeitverlauf reduzieren
- Veränderung der Rollen und Aufgaben im Zeitverlauf

Rollenspezifikation nach Graf (2004)



(Quelle: Graf, 2004, S. 34)

Rollenträger VCL-Projekten

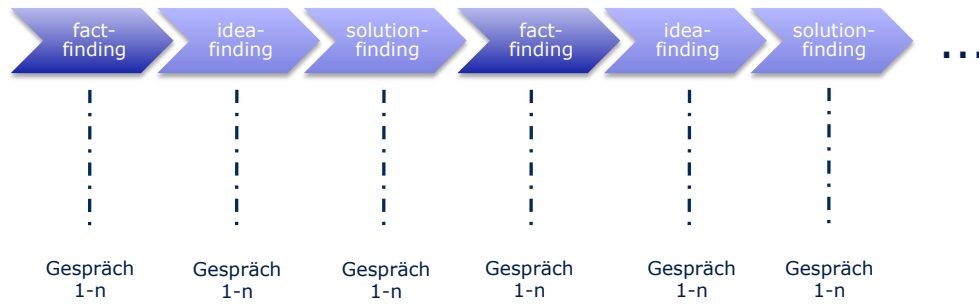


E-Tutor

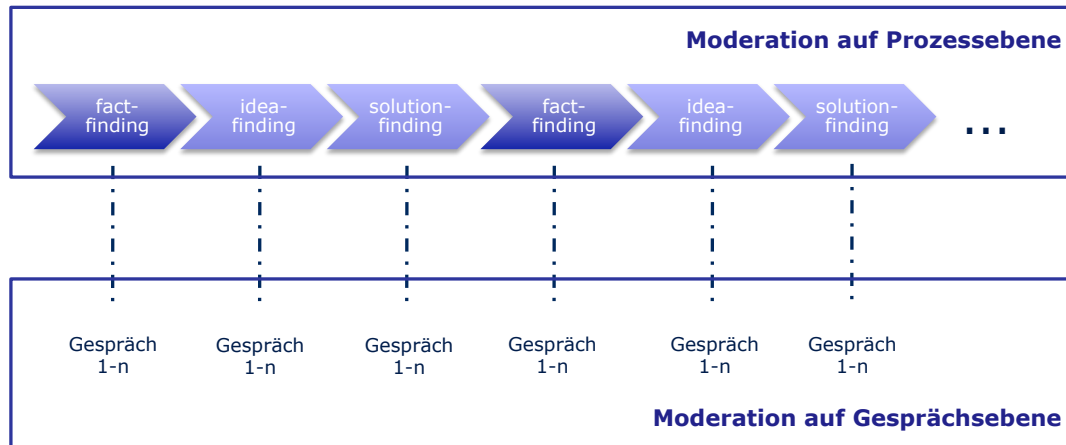


Projektmanager

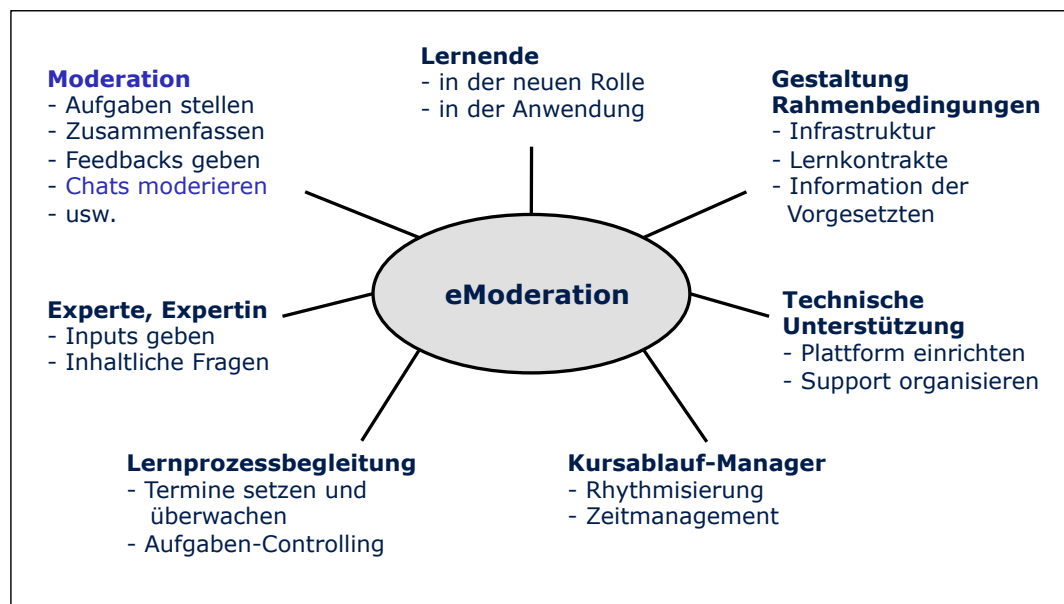
Aktivität auf 2 Ebenen



Aktivität auf 2 Ebenen

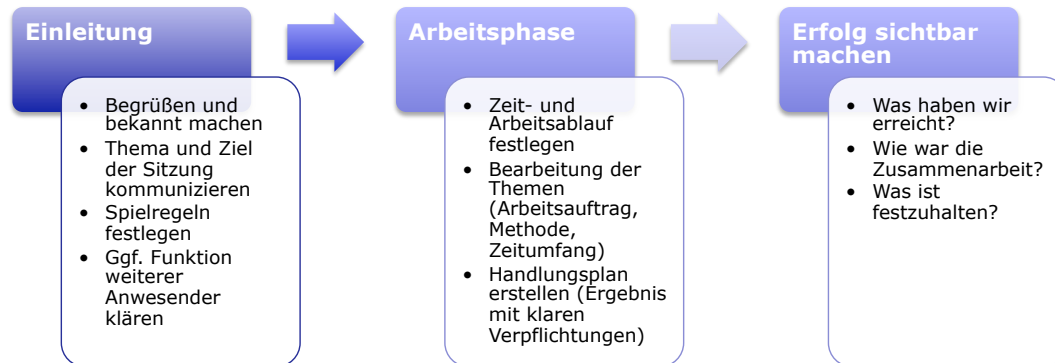


Rollenspezifikation nach Graf (2004)



(Quelle: Graf, 2004, S. 34)

Aufbau nach Edmüller & Wilhelm, 2012, S. 29 ff.



- Umsetzung der klassischen Moderation unter Einsatz neuer Medien

Moderationstechniken

(vgl. Edmüller & Wilhelm, 2012, S. 58)

- Ideensammlung/Brainstorming
- Kartenabfrage
- Zielscheibe
- Mind Map/Netzbild
- Problem-Analyse-Schema
- Ursache-Wirkungs-Diagramm
- Mehrpunktabfrage
- Zweidimensionales Matrixdiagramm
- Sterndiagramm
- Momentaufnahme/Blitzlicht
- Handlungsplan
- Ziele/Teilziele

Brainstorming

(vgl. Diehl & Ziegler, 2000, S. 95 nach Osborn 1957)

- Fokus: Produktion neuer Ideen, Kombination und Ausarbeitung bestehender Ideen
- Regeln
 - Je mehr Ideen desto besser!
 - Je ungewöhnlicher die Ideen, desto besser!
 - Verbessere oder ergänze die bereits benannten Ideen!
 - Über keine Kritik!

Die richtigen Fragen stellen

(vgl. Edmüller & Wilhelm, 2012, S. 94)

- Fragen als zentrale Kommunikationsform des Moderators
- Ziele:
 - Einholen der notwendigen Informationen in der Vorbereitungsphase,
 - Strukturierung der Arbeitssitzung und Arbeitsphase,
 - Unterstützung der Umsetzung der Arbeitsphase,
 - Einbezug aller Teilnehmer,
 - Meistern schwieriger Situationen.
- Offene und geschlossene Fragen
- Rückfragetechnik
- Nachfragetechnik

Offene Fragen

(vgl. Edmüller & Wilhelm, 2012, S. 94)

- Ziele:
 - Tiefergehende Informationen erhalten, freie Meinungsäußerung fördern, Gedanken anregen, Kreativität fördern
- Beispiel: „Wie ist Ihre Meinung zu Alternative A?“

Geschlossene Fragen

(vgl. Edmüller & Wilhelm, 2012, S. 94)

- Ziele:
 - Einverständnis bzw. Zustimmung einholen, straffe Gesprächsführung, klare Antwort, Übereinstimmung sichern
- Beispiel: „Sind Sie mit dieser Lösung einverstanden?“

Rückfragetechnik

(vgl. Edmüller & Wilhelm, 2012, S. 94)

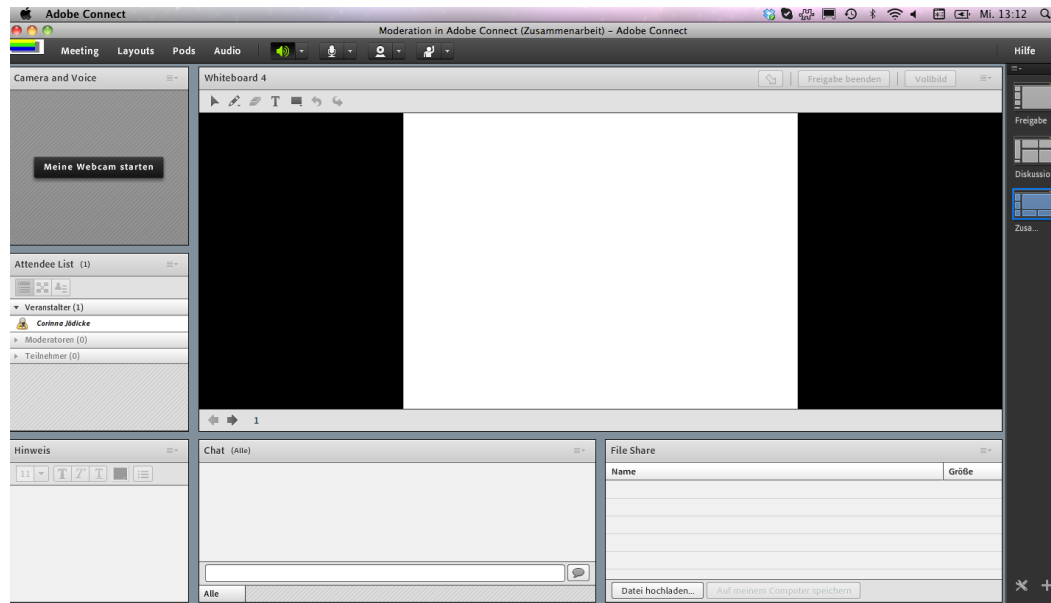
- Ziele:
 - Rückgabe einer Frage an die Gruppe, wenn sie diese selber beantworten kann bzw. sollte.
- Beispiel:
 - Herr Jäger: „Was würden Sie denn an meiner Stelle tun?“
Moderator: „Eine gute Frage, die ich gleich an die Gruppe zurück geben möchte. Stellen Sie sich bitte vor, Sie wären in derselben Situation wie Herr Jäger. Was würden Sie tun?“

Nachfragetechnik

(vgl. Edmüller & Wilhelm, 2012, S. 94)

- Ziele:
 - Beiträge auf ihre Stichhaltigkeit überprüfen
 - Blockaden auflösen, Begriffe präzisieren, Verallgemeinerungen relativieren, versteckte Annahmen aufdecken
- Beispiele:
 - Herr Ende: „Das funktioniert ja doch nicht.“
Moderator: „Was müsste getan werden, damit es funktioniert?“
 - Frau Winter: „Es gibt so viele Spannungen bei uns.“
Moderator: „Was meinen Sie mit Spannungen? Können Sie mir das bitte näher erläutern?“

Moderation in Adobe Connect



Einfache Hinweise für den Chat

(vgl. Schweizer, 2006, S. 100 f.)

- Teilnehmer/innen mit Namen ansprechen
- verschiedene Farben benutzen
- Angabe von Uhrzeit der Äußerung, auf die sich bezogen wird
- Zeichen vereinbaren, ob ein Sprecherwechsel gewünscht wird (z.B. „%“ für „bitte kein Sprecherwechsel“)
- Hinweise auf Emoticons
- feste Satzeröffnungen vorgeben

- synchrone Treffen empfehlenswert
- vorausgesetzte Fertigkeiten und Kenntnisse (Redlich & Elling, 2000, S. 32):
 - **Kommunikationsprozesse in der Gruppe strukturieren:**
Gruppengespräche leiten und führen, für produktive bzw. konstruktive Gesprächsatmosphäre sorgen, faire Kommunikationsprozesse zwischen Konfliktparteien herstellen
 - **Aktives Zuhören nach allen Seiten**
verborgene, reale Wünsche und Bedürfnisse von vorgeschobenen unterscheiden und explizieren, Fehlwahrnehmungen und -interpretationen erkennen und klären, gegenseitiges Erläutern von Standpunkten
 - **Anleiten zur kreativen Lösungssammlung und -findung**
Eigeninitiative der Parteien stimulieren und „Hilfe zur Selbsthilfe“ geben (z.B. Zerteilen von komplexen Streitthemen in leicht zu bearbeitende Punkte)

Kooperatives Konfliktlösungsgespräch

- in der Praxis weit verbreitete Variante der Konfliktmoderation
- Gliederung des Gespräches nach Berkel (1997) in sechs Schritte
 1. Erregung kontrollieren
 2. Vertrauen bilden
 3. Offen kommunizieren
 4. Problem lösen
 5. Vereinbarung treffen
 6. Persönlich verarbeiten(s. Zusatzblatt)

- Berkel, K. (1997). Konflikttraining: Konflikte verstehen, analysieren, bewältigen. Heidelberg: Sauer Verlag.
- Diehl, M. & Ziegler, R. (2000). Informationsaustausch und Ideensammlung in Gruppen. In M. Boos, K. J. Jonas & K. Sassenberg (Hrsg.), Computervermittelte Kommunikation in Organisationen (S. 89-101). Göttingen u.a.: Hogrefe.
- Edmüller, A. & Wilhelm, T. (2012). Moderation (4. Auflage). München: Haufe.
- Graf, M. (2004). eModeration. Lernende im Netz begleiten. Bern: h.e.p. Verlag.
- Osborn, A. F. (1957). Applied imagination (rev. ed.). New York, NY: Scribner.
- Posor, H. (2011). Moderation virtueller Projektarbeit. Entwicklung eines Moderationsansatzes auf Basis der Aktionsforschung. Hamburg: Verlag Dr. Kovač.
- Redlich, A. & Elling, J. R. (2000). Potenzial: Konflikte – Ein Seminarkonzept zur Konfliktmoderation und Mediation für Trainer und Lerngruppen. Mit Übungsmaterial und 10 Fallbeispielen. Hamburg: Windmühle.
- .

Schweizer, K. (2006). Moderation und Steuerung der netzbasierten Wissenskommunikation. Frankfurt am Main u.a.: Peter Lang.

Wikipedia (2013). Moderation (Gruppenarbeit). Abgerufen am 11.11.2013 unter http://de.wikipedia.org/wiki/Moderation_%28Gruppenarbeit%29