

# Nutzung von Online-Räumen in Gremien und Fortbildungen

|  
Forum  
Seniorenarbeit  
NRW  
|



Eine Arbeitshilfe aus der Praxis für die Praxis  
von Christian Carls, Daniel Hoffmann und Ulrich Nicklaus

Forum Seniorenarbeit ist ein Projekt des



Kuratorium Deutsche Altershilfe  
Wilhelmine Lübke Stiftung e.V.

gefördert vom:

Ministerium für Gesundheit,  
Emanzipation, Pflege und Alter  
des Landes Nordrhein-Westfalen



Diese Arbeitshilfe wurde im Frühjahr 2011 im Rahmen eines zweitägigen Workshops und anschließender Online-Zusammenarbeit erstellt.

Sie darf in dieser Form unverändert, kopiert und weitergegeben werden.

Download: [www.thema-seniorenarbeit.de/onlinemoderation](http://www.thema-seniorenarbeit.de/onlinemoderation)

Fotos: istockphoto.com

Satz: Daniel Hoffmann

Kontakt zu den Autoren:

Christian Carls: [c.carls@diakonie-rwl.de](mailto:c.carls@diakonie-rwl.de)

Daniel Hoffmann: [daniel.hoffmann@kda.de](mailto:daniel.hoffmann@kda.de)

Ulrich Nicklaus: [nicklaus@bufa-gfo.de](mailto:nicklaus@bufa-gfo.de)

## Inhalt

<b>1.</b>	<b>Einführung</b> .....	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Potenziale einer Online-Zusammenarbeit</b> .....	<b>4</b>
2.1	Mögliche Vorteile.....	4
2.2	Mögliche Risiken .....	5
<b>3.</b>	<b>Online-Moderation</b> .....	<b>6</b>
3.1	Anforderungen an eine Online-Moderatorin/einen Online-Moderator .....	6
3.2	Ausgewählte Aspekte/Tipps .....	7
3.2.1	Beteiligung im Online-Raum ermöglichen .....	7
3.2.2	Kontinuierlich Kontakt fördern .....	8
3.2.3	Demotivation verhindern .....	8
3.2.4	Sinnvoller Umgang mit Dateien.....	8
<b>4.</b>	<b>Anwendungsbeispiele</b> .....	<b>9</b>
4.1	Gremien und Arbeitsgruppen .....	9
4.1.1	Zentrale Informationsbereitstellung durch eine Person (z. B. Gruppenleitung, Moderatorin/Moderator) .....	10
4.1.2	Gemeinsame Bereitstellung von Informationen in Eigeninitiative der Gruppenteilnehmenden.....	11
4.1.3	Online-Diskussion .....	11
4.1.4	Werkstatt .....	12
4.2	Fortbildung .....	12
<b>5.</b>	<b>Technikauswahl</b> .....	<b>14</b>
<b>6.</b>	<b>Ausgewählte Literatur- und Linkhinweise</b> .....	<b>15</b>
6.1	Literatur .....	15
6.2	Links.....	15
<b>7.</b>	<b>Die Autoren</b> .....	<b>16</b>

## 1. EINFÜHRUNG

Gremienarbeit und Fortbildungen finden meist in einem engen zeitlichen Rahmen statt, in dem Themen häufig nicht in dem wünschenswerten Maße bearbeitet werden können. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer würden gerne Diskussionen fortführen, vertiefen und/oder einen weiterführenden Austausch pflegen. Sie möchten Materialien zur Verfügung stellen und gemeinsam orts- und zeitunabhängig Zugriff darauf haben.

Um dieses zu ermöglichen, bietet sich die Nutzung von „Online-Räumen“ an. Die Nutzung von Online-Räumen kann den Austausch bei Treffen sinnvoll ergänzen und die Zusammenarbeit von Gruppen vertiefen und effizienter machen.

Wie eine solche Online-Zusammenarbeit konkret gestaltet werden kann, stellen die Autoren in dieser kurzen Arbeitshilfe vor: Tipps von Praktikern für Praktiker. Wer sich vertieft mit dem Thema beschäftigen möchte, findet am Ende einige Literaturhinweise und Links.

## 2. POTENZIALE EINER ONLINE-ZUSAMMENARBEIT

Eine detaillierte Beschreibung aller Potenziale einer Online-Zusammenarbeit würde den Rahmen dieser Handreichung sprengen. Deswegen werden lediglich einige Hinweise zum Nutzen und zu den Risiken gegeben. Vorteile und Risiken der Nutzung eines Online-Raumes hängen von der Aufgabe und der konkreten Gruppe ab und können anhand der hier präsentierten Aspekte in der Gruppe abgewogen werden.

### 2.1 MÖGLICHE VORTEILE

Ein Online-Raum kann die Zusammenarbeit in Gruppen sinnvoll ergänzen und unterstützen:

- Einer Gruppe wird eine gemeinsame Informationsinfrastruktur und Arbeitsoberfläche geschaffen (gemeinsame Dateiablage, Mitteilungs-Archiv, Dokumentation von Verläufen).
- Diskussionen und Arbeitsprozesse werden bei Sitzungen wegen der zeitlichen Beschränkung oft abgebrochen. Sie können in der Online-Zusammenarbeit fortgesetzt und abgeschlossen werden.
- Es wird auch jenen eine Chance zur Beteiligung geboten, die bei einer Sitzung oder einem Treffen nicht dabei sein können.
- Online-Zusammenarbeit kann für alle Beteiligten die Transparenz der Zusammenarbeit erhöhen, beispielsweise, indem Treffen online vorbereitet werden (etwa durch gemeinsames Sammeln und Sichten von Tagesordnungspunkten und Materialien).

- Online-Zusammenarbeit kann den Horizont in einer Gruppe erweitern, wenn Themen nicht nur innerhalb der Dynamik eines Treffens diskutiert werden, sondern die Diskussion ergänzt wird durch Beiträge, die zeitversetzt, in anderer Stimmung und von anderem Ort – zum Beispiel dem Arbeitsplatz – beigesteuert werden.
- Die Arbeit im Online-Raum vertieft die Kommunikation durch Bereitstellung weiterer Kommunikationswege und bietet neue Chancen der Mitwirkung: Beteiligte, die zum Beispiel bei Treffen eher zurückhaltend sind, erhalten eine zusätzliche Chance sich einzubringen.
- Oft werden in Gruppen Texte erarbeitet. Da der Online-Austausch vorrangig textuell stattfindet, wird die Erarbeitung eines Endproduktes im Vergleich zum mündlichen Austausch erleichtert und gibt jenen eine besondere Mitwirkungsmöglichkeit, die sich gerne und gut schriftlich ausdrücken.
- Online-Zusammenarbeit kann das Thema der Gruppe bei den Beteiligten über einen längeren Zeitraum präsent halten, zum Beispiel wenn den Teilnehmenden Nachrichten über neue Aktivitäten im Online-Raum per E-Mail zugehen und das Thema so buchstäblich „auf dem Bildschirm“ gehalten wird.
- Sie reduzieren den Zeitaufwand für Kommunikation auf anderen Wegen (Verarbeitung von E-Mails, Anreise zu Veranstaltungen und Treffen).

## 2.2 MÖGLICHE RISIKEN

Es kann eine Diskrepanz zwischen einem hohen Aufwand (Planen, Einrichten und Gestalten eines Online-Raumes) und dem tatsächlichen Nutzen entstehen.

Beispiel:

- Es wird für die Einrichtung und den Auftakt eines Online-Raumes viel Zeit investiert. Erst im Nachhinein stellt sich heraus, dass die Gruppe den Raum kaum oder gar nicht nutzt oder dass der Beschluss, online zusammen arbeiten zu wollen, von vornherein nur halbherzig gefasst wurde.
- Verabredungen zur Online-Zusammenarbeit werden nicht eingehalten und erzeugen Frustration und Schuldzuweisungen.
- Der Anspruch, sämtlichen Informationsaustausch im Online-Raum persönlich nachzuvollziehen, wird als Last oder Überforderung empfunden.
- Die Stimmung der Gruppe oder die Befindlichkeit Einzelner bleiben verborgen, zu vage oder werden falsch interpretiert.
- Konflikte können leichter eskalieren, wenn sie auf der Bühne des Online-Raumes vor der Gruppe ausgetragen werden. Als negativ empfundene Beiträge bleiben, anders als in der mündlichen Kommunikation, dauerhaft verfügbar und können immer wieder aufgerufen werden.

### 3. ONLINE-MODERATION

Die Online-Zusammenarbeit in einer Gruppe gelingt in der Regel nur, wenn eine Person Moderationsaufgaben übernimmt. Hierzu sind die im Folgenden dargestellten Fähigkeiten hilfreich, um die Zusammenarbeit zu erleichtern.

#### 3.1 ANFORDERUNGEN AN EINE ONLINE-MODERATORIN/EINEN ONLINE-MODERATOR

Die Moderation einer Online-Gruppe sollte durch eine Person wahrgenommen werden, die eine leitende Funktion innerhalb des Gremiums/der Arbeitsgruppe oder einer Fortbildung wahrnimmt oder diese von den Beteiligten übertragen bekommt.

Die Online-Moderation beinhaltet viele Steuerungsmöglichkeiten, die nicht in eine Konkurrenzsituation zur bisherigen Leitung der Gruppe geraten sollte. Ist der/die Online-Moderator/in nicht Leiter/in des Gremiums, muss zwischen Moderation und Leitung eine hohe Übereinstimmung bezüglich der Zielsetzungen und des grundsätzlichen Vorgehens bestehen und die Bereitschaft zu enger Kommunikation vorhanden sein.

Überhaupt sind für eine gelingende Zusammenarbeit in einem Online-Raum die sozialen und kommunikativen Kompetenzen der Moderatorin/des Moderators wichtiger als Technik-Kompetenzen.

Hilfreich ist es, wenn die Moderatorin/der Moderator Basiskenntnisse in der (Um-)Gestaltung eines Online-Raumes erwirbt. Zur Einführung hat sich ein vierstündiges Training mit einer anschließenden kurzen Online-Trainingsphase speziell für Online-Moderatorinnen/Online-Moderatoren bewährt.

Damit ergibt sich die Möglichkeit, den Online-Raum an die Bedürfnisse der Gruppe anzupassen und nutzerfreundlich zu gestalten. Eine gute Gestaltung des Online-Raumes erleichtert die Orientierung für alle Beteiligten und erhöht die Akzeptanz für diese Form der Zusammenarbeit.

Hilfreich oder gar unentbehrlich für eine erfolgreiche Moderation sind darüber hinaus die folgenden Faktoren:

- **Zielorientierung:** Zielsetzungen der Zusammenarbeit müssen definiert sein. Die Zusammenarbeit muss sich an diesen Zielsetzungen orientieren: Die Teilnehmenden müssen wissen, was von ihnen erwartet wird und was sie selber erwarten können.
- **Organisationsfähigkeit:** Die Online-basierte Zusammenarbeit erfordert ein hohes Maß an Abstimmung und organisierter Kommunikation. Dies reicht von der Formulierung terminierter Aufgabenstellungen bis hin zur kontinuierlichen Schaffung von Orientierung (wo stehen wir gerade in dem Arbeitsprozess?).
- **Empathie unter den Bedingungen textueller Kommunikation:** Ähnlich wie in der mündlichen Kommunikation, aber oft schwerer zu entziffern (reduzierte Kommunikationskanäle), beinhalten schriftliche Äußerungen unterschiedliche Bedeutungsbe-

nen, zum Beispiel Sachaussagen, Selbstbeschreibungen, Stimmungen, Gefühle und Bedürfnisse. Wichtig ist, dass Moderatorinnen/Moderatoren sich für die verschiedenen Bedeutungsebenen interessieren und sensibel darauf reagieren können. Dazu gehört zum Beispiel, Streitthemen aus der schriftlichen Kommunikation im Online-Raum herauszunehmen und Kommunikationsmöglichkeiten zu nutzen (Telefon, Begegnungen), in denen Konflikte leichter zu bearbeiten sind.

- **Zugewandte, serviceorientierte und technikfreundliche Haltung:** Hierzu gehört zum Beispiel die Bereitschaft, sich mit der Technik des Online-Raumes vertraut zu machen, auch auf wiederkehrende technische Fragen (z. B. Login-Probleme) geduldig und ermutigend zu reagieren, Technik-Frustration bei Teilnehmenden aufzufangen und inhaltliche Beiträge von Teilnehmenden wertschätzend aufzugreifen.
- **Einfacher schriftlicher Ausdruck:** Beiträge des Moderators/der Moderatorin haben oft eine Modellfunktion für die anderen Beteiligten. Eine einfache Sprache erleichtert den Austausch und senkt die Anforderungen an das sprachliche Niveau der Beiträge. Schwellenängste, sich zu beteiligen, können so reduziert werden.
- **Möglichkeit und Bereitschaft zu kontinuierlicher Präsenz:** Gute Online-Zusammenarbeit ist in erster Linie geprägt von Kontinuität und nicht durch hohen Aufwand. Dazu gehört, das Geschehen in der Online-Gruppe im Blick zu behalten, Impulse zu setzen, um die Zusammenarbeit „am Laufen zu halten“, Anfragen zeitnah zu beantworten etc.
- **Sicherer Umgang mit dem Internet und positive Einstellung dazu:** Neben den moderierenden Tätigkeiten im Sinne eines „Kommunikations-Guides“, ist die Moderatorin/der Moderator auch erste Ansprechperson in Hinblick auf technische Fragen in Zusammenhang mit der Online-Zusammenarbeit.

## 3.2 AUSGEWÄHLTE ASPEKTE/TIPPS

Moderatorinnen und Moderatoren können die Gruppe für eine lebendige Zusammenarbeit über einen Online-Raum motivieren – aber auch demotivieren, wenn mit typischen Hürden nicht aufmerksam umgegangen wird. Wichtige Faktoren sind in diesem Zusammenhang:

### 3.2.1 BETEILIGUNG IM ONLINE-RAUM ERMÖGLICHEN

Insbesondere bei Gremien und festen Arbeitsgruppen ist es wichtig, dass allen Beteiligten der Zugang zum Online-Raum gelingt. Dies ist zum Auftakt einer Online-Zusammenarbeit durch eine Moderatorin/einen Moderator aktiv zu gewährleisten.

Folgender Ablauf hat sich bewährt:

- Die Beteiligten erhalten eine Einladung per E-Mail mit einer ausführliche Information zur Registrierung auf der Online-Plattform und

- die Aufforderung, bis zu einem bestimmten Zeitpunkt eine verabredete Aufgabe im Online-Raum zu bearbeiten, zum Beispiel die Beantwortung eines einfachen Fragebogens oder eine kurze Selbstvorstellung in einem Forum.
- Erst wenn sich alle Eingeladenen im Online-Raum eingefunden haben und die Aufgabe bearbeitet haben, startet die eigentliche Phase der Zusammenarbeit.

Die Moderation besteht in dieser Phase darin, Unterstützung anzubieten und ggf. nach Ablauf der Frist nachzufragen etc.

### 3.2.2 KONTINUIERLICH KONTAKT FÖRDERN

Erfahrungsgemäß funktioniert die Zusammenarbeit über einen Online-Raum nur, wenn ein Minimum an kontinuierlicher Aktivität stattfindet und der Raum von allen zumindest in wichtigen Etappen der Zusammenarbeit regelmäßig genutzt wird. Die Moderationsaufgabe besteht darin, für regelmäßige attraktive Impulse zu sorgen, sofern dies nicht aus der Gruppe heraus von alleine geschieht. Zur Absenkung der Beteiligungshürden hat sich in der Praxis die Einführung einer Cafeteria oder eines Marktplatzes bewährt. Dies ist in der Regel ein eigener Forenbereich für Kommunikation auf einfachem Niveau und mit offener Thematik. Hier können die Teilnehmenden einfache Beiträge, zum Beispiel Hinweise auf Veranstaltungen usw., einbringen, in Kontakt bleiben und Erfahrungen im Umgang mit der Technik sammeln.

### 3.2.3 DEMOTIVATION VERHINDERN

Das Gelingen der Online-Zusammenarbeit hängt maßgeblich von dem Engagement und der Motivation der Beteiligten ab. Durch sie wird das „Leben“ im Online-Raum erzeugt. Der Moderator/die Moderatorin sollte einige Dinge beachten, um diese Energie nicht negativ zu beeinträchtigen:

- Zeitnahe Feedbacks geben – zum Beispiel wenn Fragen gestellt werden oder Aufgaben erledigt wurden.
- Aufgaben klar und unmissverständlich formulieren, um ihre Bearbeitung in falscher oder fehlerhafter Weise zu verhindern.
- Den Prozess zeitlich gestalten und takten bzw. einhalten helfen (Was ist wann dran, was muss bis wann abgeschlossen sein?), damit die Teilnehmenden ihr zeitliches Engagement kalkulieren können.

### 3.2.4 SINNVOLLER UMGANG MIT DATEIEN

Demotivierend kann auch die Arbeit mit Dateien sein, die von den Teilnehmenden nur mit Mühe erschlossen werden können. Dazu gehören volumenreiche Dateien mit längeren Downloadzeiten, insbesondere, wenn sie unkommentiert bereitgestellt werden und Teilnehmende erst nach dem Download erkennen können, um welche Inhalte es sich handelt. Auch die Verwendung von nichtgängigen Dateiformaten, die von den Teilnehmenden nicht ohne



weiteres geöffnet werden können, kann sich hinderlich auf die Bereitschaft zur Mitarbeit auswirken.

Bei der Bereitstellung von Dateien sollte also besondere Aufmerksamkeit darauf verwendet werden, dass sie auch von technisch weniger erfahrenen Anwenderinnen und Anwendern leicht handhabbar und dem Medium angepasst sind, zum Beispiel:

- Übergroße Dateien vermeiden, um die Downloadzeiten zu begrenzen.
- Eingescannte Texte möglichst vermeiden, da sie häufig eine schlechte Qualität bei gleichzeitig hohem Dateivolumen haben und das Kopieren der Texte über die Zwischenablage nicht möglich ist. Texte und andere Inhalte sollten direkt aus der Originalanwendung (z. B. Word oder PowerPoint) in ein plattformunabhängiges Dateiformat umgewandelt werden (z.B. PDF).
- Auf gute Lesbarkeit am Bildschirm achten (zum Beispiel keine verdrehten Seiten verwenden, ausreichende Kontraste berücksichtigen).
- Selbsterklärende Dateinamen verwenden.
- Dateien kommentiert einstellen, um den Nutzern eine Orientierung zu geben, ob das Herunterladen, Lesen etc. einer Datei sich für sie lohnt.
- Links kommentieren und „anklickbar“ machen (d. h. mit einem Hyperlink hinterlegen, so dass die entsprechende Seite direkt angesteuert werden kann).

## 4. ANWENDUNGSBEISPIELE

Online-Zusammenarbeit findet in vielfältigen Formen statt: Von dem einfachen Austausch per E-Mail über Chats im Internet, Webkonferenzen bis hin zu ausdifferenzierten sogenannten Blended-Learning-Angeboten, in denen E-Learning und Präsenzphasen des Lernens miteinander verbunden werden.

Hier werden zwei Anwendungsbeispiele vorgestellt, die bezüglich ihrer Anforderung relativ einfach zu handhaben sind und dennoch für eine Online-Zusammenarbeit einen hohen Nutzen erzeugen: Die Online-Zusammenarbeit in Gremien bzw. Arbeitsgruppen sowie die Nutzung von Online-Räumen als Ergänzung zu Fortbildungsveranstaltungen.

### 4.1 GREMIEN UND ARBEITSGRUPPEN

Die Bereitstellung eines Online-Raumes kann die Arbeit von Gremien und Arbeitsgruppen sinnvoll ergänzen und unterstützen. Die Intensität der Zusammenarbeit im Online-Raum kann unterschiedlich sein und sollte zu Beginn vereinbart werden. Folgende Abstufungen einer Online-Zusammenarbeit können grob unterschieden werden:

- 1) Zentrale Informationsbereitstellung durch eine Person  
(z. B. Gruppenleitung, Moderatorin/Moderator)**

- 2) Gemeinsame Bereitstellung von Informationen in Eigeninitiative der Gruppenteilnehmenden**
- 3) Online-Diskussion**
- 4) Online-Werkstatt**

Um spätere Enttäuschungen oder Frustrationen über bzw. durch mangelnde Mitarbeit zu vermeiden, ist es sinnvoll sich zu vergewissern, ob die Gruppe diese Form der Zusammenarbeit, die für manche vielleicht ein Experiment darstellt, mitträgt.

Die frühzeitige Klärung folgender Fragen kann dabei hilfreich sein: Sucht die Gruppe nach neuen Formen der Zusammenarbeit? Gibt es eine wirkliche Bereitschaft der Beteiligten dafür? Welche Vorbehalte oder Probleme werden geäußert? Was müssen die Teilnehmenden wissen, um über den Einsatz eines Online-Raumes entscheiden zu können? Welche Vorerfahrungen haben sie und welches Wissen muss für eine tragfähige Entscheidungsfindung noch vermittelt werden? Können die Erwartungen und Anforderungen der Teilnehmenden wirklich durch die Bereitstellung eines Online-Raumes erfüllt werden?

In der Gruppe sollte vorab geklärt werden, welche Informationen in den (für Außenstehende geschlossenen) Bereich eines Online-Raumes gehören. Manche Informationen werden besser oder leichter mit einer persönlichen Mail, per Telefon und bei Treffen kommuniziert. Zu prüfen ist auch, ob Informationen nicht besser auf einer öffentlichen und damit auch für Außenstehende zugänglichen Website verfügbar gemacht werden können.

Empfehlenswert ist, eine zeitlich befristete Testphase zu vereinbaren, die anlassbezogen stattfindet und den Aufwand für alle Beteiligten in sinnvollen Grenzen hält. Hierbei werden gemeinsam erste Erfahrungen mit der Nutzung der neuen Technik bzw. in der Online-Zusammenarbeit gesammelt, deren Auswertung eine gute Grundlage für die Entscheidung darstellt, ob diese Form der Zusammenarbeit für diesen Anlass und diese Arbeits-Gruppe geeignet ist.

#### 4.1.1 ZENTRALE INFORMATIONSBEREITSTELLUNG DURCH EINE PERSON (Z. B. GRUPPENLEITUNG, MODERATORIN/MODERATOR)

*Die einfachste Nutzung eines Online-Raumes ist die strukturierte Bereitstellung von Informationen und Dateien an einem zentralen Ort, die klassischerweise per Mail oder Papier verteilt werden.*

In vielen Arbeitskontexten werden Dokumente und wichtige Informationen per E-Mail verteilt. Dieses Vorgehen ist in der Praxis häufig störanfällig und ineffizient. Beteiligte verlieren leicht den Überblick, ob ihr Informationsstand aktuell, ihr Dokumentenbestand komplett und auf dem aktuellsten Stand ist. Viele Personen müssen jeweils einen hohen Aufwand treiben, um den Überblick zu wahren und Sortierarbeit mit Mails und Dokumenten zu leisten. Eine der Basisanwendungen für Online-Räume ist, dass eine Person die Arbeit für alle anderen Teilnehmer/innen übernimmt und Dokumente an einem Ort in sortierter Form bereitstellt. Die Beteiligten haben die Dokumente zur Verfügung, wenn sie sie benötigen. Personen, die zu

einem späteren Zeitpunkt hinzu kommen, haben die Möglichkeit auf den kompletten Datenbestand zuzugreifen.

Die Strukturierung der Informationen im Online-Raum sollte in der Gruppe gemeinsam verabredet werden.

*Mögliche Online-Werkzeuge sind: Datei-Ablage, Datenbank*

#### 4.1.2 GEMEINSAME BEREITSTELLUNG VON INFORMATIONEN IN EIGENINITIATIVE DER GRUPPENTEILNEHMENDEN

*In dieser Form der Zusammenarbeit, die mit der Erwartung an Eigeninitiative und aktive Mitwirkung verbunden ist, beteiligen sich potenziell alle Teilnehmenden an der Bereitstellung von Informationen und Dateien. Dies kann eine reine Sammlung von Informationen in einfacher Form sein, ohne dass die Teilnehmenden sich aufeinander beziehen und ohne dass Inhalte sortiert und ausgewählt werden.*

Die Aufgabe der Moderation besteht darin, andere Beteiligte unter Umständen an das Einhalten von Zusagen zu erinnern und sie zu ermuntern, sich aktiv zu beteiligen. Die Moderatorin/der Moderator kann, falls sinnvoll, eingestellte Informationen und Dateien im Nachgang sortieren und ggf. kommentieren.

*Mögliche Online-Werkzeuge sind: Dateiablage, Datenbank, Forum (mit der Möglichkeit, Anhänge hochzuladen)*

#### 4.1.3 ONLINE-DISKUSSION

*Bei der Online-Diskussion werden mehrere Personen oder alle Beteiligten aufgefordert, aktiv mitzuwirken und sich dabei aufeinander zu beziehen. Dies kann in Form einfacher Ideensammlung geschehen („Brainstorming“) oder in Form einer gesteuerten, ergebnisorientierten Diskussion.*

Sitzungen von Gremien oder Arbeitsgruppen sind erfolgreicher, wenn möglichst alle Beteiligten an den Vorbereitungen beteiligt waren oder zumindest über Themen und Inhalte im Voraus informiert wurden. Bei den Sitzungen selbst bleibt in der Praxis dennoch oft wenig Zeit, Diskussionen zu vertiefen oder abzuschließen. Die Online-Diskussion kann die Vor- oder Nachbereitung von Treffen wirksam unterstützen.

Wichtig ist es dabei, keine falschen oder zu hohen Erwartungen an die Produktion von unmittelbar sichtbaren Ergebnissen zu wecken. Nicht jede Diskussion muss zu einem „Ergebnis“ führen. Oftmals kommt es mehr auf die sinnvolle Gestaltung eines Prozesses an, der die Zusammenarbeit vertieft, Verständnis erzeugt etc. Die Teilnehmenden können zum Beispiel ein kontroverses Thema ohne „Ergebnisdruck“ diskutieren, um Standpunkte der Anderen kennenzulernen, Sichtweisen möglicherweise anzugleichen oder für die Zukunft eine bessere Basis zur Verständigung zu entwickeln. Die Bedeutung eines lebendigen Austausches für die Arbeitsfähigkeit einer Gruppe und für die Erstellung guter Produkte wird oftmals unterbewertet oder ist den Beteiligten gar nicht bewusst. Sehr hilfreich ist es, wenn der Modera-

tor/die Moderatorin die substantiellen und nachhaltigen Wirkungen des Dialogs aktiv verdeutlicht und um die Beteiligung an dem Dialog wirbt. Sinnvoll ist beispielsweise, eine Diskussion mit einem Resümee abzuschließen, um den erreichten Stand und möglicherweise den Weg dorthin zu dokumentieren. Es kann auch für den Prozess hilfreich sein, wenn nach einer scheinbar chaotischen Diskussion aufgezeigt wird, dass trotzdem gute Ergebnisse erzielt werden.

Diskussionen gelingen oft besser, wenn sich die Gruppe auf ein klar eingegrenztes Thema verständigt hat, das die Gruppe wirklich interessiert. Hilfreich ist eine Moderation und ein vereinbartes Zeitfenster, innerhalb dessen der Moderator/die Moderatorin versucht, eine möglichst hohe Diskussionsdynamik aufrechtzuerhalten.

*Mögliche Online-Werkzeuge sind: Dateiablage, Datenbank, Forum, Chat.*

#### 4.1.4 WERKSTATT

*In der Werkstatt geht es um die gemeinsame Erstellung eines „Produkts“, zum Beispiel einer Tagesordnung, Veranstaltungsplanung oder Stellungnahme.*

Die Werkstatt ist im Vergleich zu den zuvor beschriebenen Werkzeugen eine anspruchsvollere Form der Online-Zusammenarbeit. Die Zusammenarbeit umfasst hier ebenfalls die Bereitstellung von Informationen durch eine Person und durch die Gruppe sowie Online-Diskussionen.

Hinzu kommt in der Online-Werkstatt, dass zumeist die Erstellung eines gemeinsamen Produkts im Mittelpunkt steht, zum Beispiel die Erarbeitung eines Entwurfs einer Stellungnahme zu einem bestimmten Anlass. Dieses Produkt wird in der Regel von einer definierten und zahlenmäßig begrenzten Teilgruppe erstellt. Für die Sammlung von Vorschlägen für eine Tagesordnung oder einen Veranstaltungsablauf bietet sich ebenfalls die Form einer „Werkstatt“ an.

*Mögliche Online-Werkzeuge sind: Dateiablage, Datenbank, Forum, Chat, Wiki.*

## 4.2 FORTBILDUNG

Es gibt zahlreiche Möglichkeiten, traditionelle Formen der Fortbildung auf einfache Weise durch Online-Komponenten anzureichern.

Der Einsatz eines Online-Raumes hat hier insbesondere zum Ziel, den Lernprozess der Beteiligten zu unterstützen. Besonders gut geeignet ist die Bereitstellung eines Online-Raumes zur Ergänzung von mehrteiligen Bildungsveranstaltungen.

Potenzielle Vorteile sind hier speziell:

- Erwartungen der Teilnehmenden können zu einem frühen Zeitpunkt abgefragt und bei der Planung und Gestaltung der Veranstaltung berücksichtigt werden.
- Ergänzende Unterstützungsmöglichkeiten können geboten werden (z. B. Beratung).

- Kurs-Materialien, z. B. Dokumente oder Verweise zu weiteren Quellen, lassen sich kostengünstig bereitstellen und sind leicht wieder auffindbar.
- Neue mediale Möglichkeiten für Lernmaterialien (Video- und Audiomaterial) können eingesetzt werden.
- Die Kontakte zwischen den Teilnehmenden und die Selbstorganisation der Gruppe werden unterstützt.
- Themen der Fortbildung bleiben präsent, der Transfer von Inhalten in die Praxis bzw. der Austausch darüber wird erleichtert.
- Fragen, Problemstellungen u. ä. die bei der Veranstaltung keine Berücksichtigung mehr fanden oder im Alltag neu entstehen, können bearbeitet werden.

Für die erfolgreiche Nutzung eines Online-Raumes in diesem Rahmen sollten jedoch einige Dinge berücksichtigt werden:

- Der Online-Anteil ist transparenter Bestandteil in der Konzeption und Ausschreibung der Veranstaltung.
- Die Fähigkeit und Bereitschaft zur Beteiligung an der Online-Phase wird von den Teilnehmenden ausdrücklich erklärt.
- Die Bereitschaft und zeitliche Möglichkeit von Referentinnen/Referenten zur Begleitung einer Online-Phase, in denen es um die von ihnen vermittelten Themen geht, wird im Vorfeld abgeklärt.
- Kurs-Materialien werden über den Online-Raum zeitlich und thematisch passend verfügbar gemacht.
- Die Kursleitung übernimmt für die Gestaltung der Online-Zusammenarbeit die Verantwortung und fördert sie aktiv.

Hinsichtlich der Intensität der Zusammenarbeit lassen sich die gleichen Abstufungen unterscheiden, wie sie im oberen Abschnitt zu Gremien und Arbeitsgruppen benannt wurden.

Im Fortbildungskontext ist dabei die zeitliche Taktung der Bereitstellung von Materialien und Aufgaben sowie deren „Dosierung“ von besonderer Bedeutung, auch deshalb, weil durch eine gute Dramaturgie bei der Bereitstellung von Inhalten die Kommunikation in der Gruppe gefördert werden kann.

*Mögliche Online-Werkzeuge sind: Dateiablage, Datenbank, Forum, Chat, Wiki, Fragebogen, Glossar.*

## 5. TECHNIKAUSWAHL

Vor dem Hintergrund der kleinen Budgets sozialer Organisationen liegt es nahe, eine Technik auszuwählen, die keine hohen Investitionen notwendig macht, aber gleichzeitig eine längerfristige Perspektive bietet.

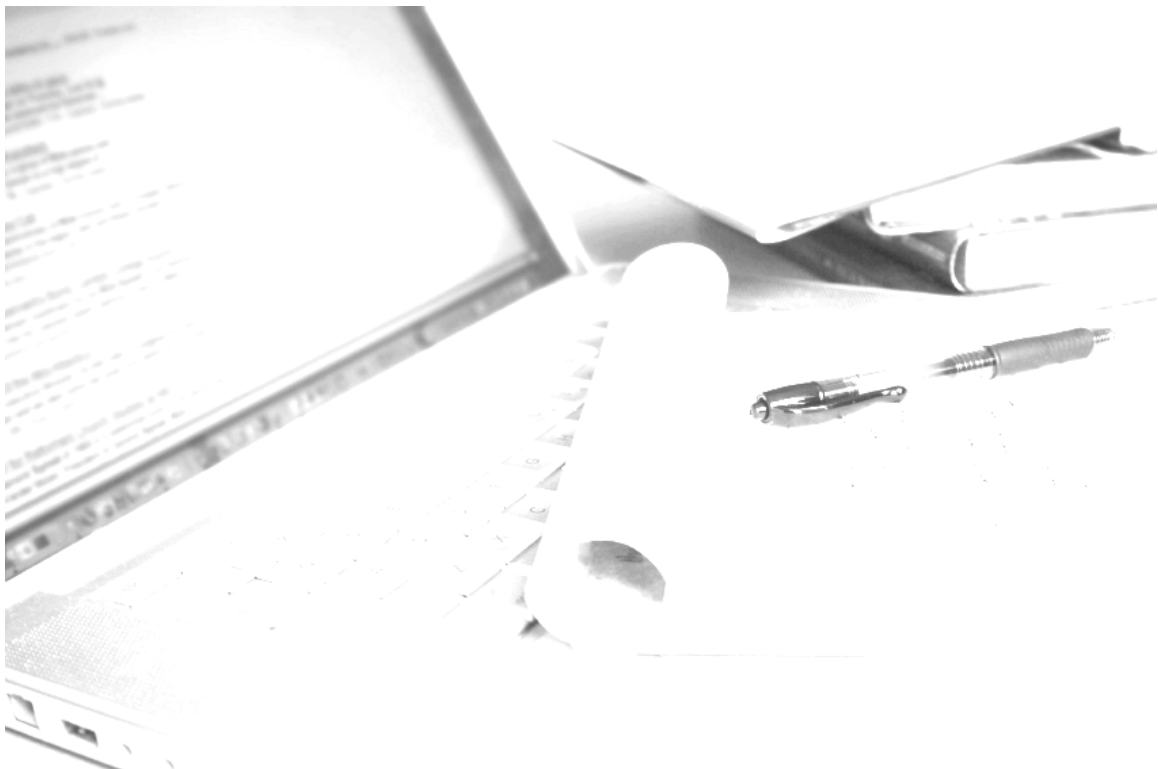
Auf dem Markt der Software-Anwendungen für Gruppenarbeiten gibt es verschiedene Ansätze, deren Unterschiede im Wesentlichen im Funktionsumfang, der Anzahl der bereitgestellten Werkzeuge und der Benutzerführung zu finden sind.

Vor dem Hintergrund der hier beschriebenen Szenarien und Anforderungen erscheint den Autoren die Nutzung von Moodle als geeignetes Instrument. Moodle ist ein Open-Source-Projekt, was bedeutet, dass die Software beliebig kopiert, verbreitet und genutzt werden kann.

Teilnehmende können über die Software Moodle in Kursräumen zusammenarbeiten. Dort stehen Inhalte, Kommunikations- und Kooperationswerkzeuge zur Verfügung. Die Anpassung der Kursräume durch die/den Moderierende/n ist sehr flexibel und schnell erlernbar. Darüber hinaus bietet Moodle die Möglichkeit, mit wenigen Klicks komplette Kursräume mit allen Inhalten, den Teilnehmendenlogins usw. auf andere Moodle-Installationen zu transferieren.

Weitere Informationen und kostenlose Download-Möglichkeit:

[www.moodle.org](http://www.moodle.org) oder [www.moodle.de](http://www.moodle.de)



## 6. AUSGEWÄHLTE LITERATUR- UND LINKHINWEISE

### 6.1 LITERATUR

Born, Julia: **Das eLearning-Praxisbuch**: Online unterstützte Lernangebote in Aus- und Fortbildung konzipieren und begleiten. Ein Hand- und Arbeitsbuch. Schneider-Verlag Hohengehren. 2010

Häfele, Hartmut, Maier-Häfele, Kornelia: **101 e-Le@rning Seminarmethoden**. Methoden und Strategien für die Online- und Blended-Learning-Seminarpraxis. managerSeminare-Verlags GmbH, Bonn. 2010

Musekamp, Claudia, Staemmler, Daniel: **Webinare für Einsteiger**. Online-Seminare lebendig gestalten. Infoport, Hamburg. 2010

### 6.2 LINKS

[www.e-teaching.org](http://www.e-teaching.org)

Ein Informationsportal als Selbstlernangebot oder als Baustein für (hochschulspezifische) Qualifizierungs- und Medienentwicklungsstrategien.

Für Anfänger und fortgeschrittene Moderator/innen hilfreich.

[www.lehrerfortbildung-bw.de](http://www.lehrerfortbildung-bw.de)

Lehrerfortbildung Baden-Württemberg

Eines der umfangreichsten und besten deutschsprachigen Angebote zur

Lernplattform Moodle mit zahlreichen Dokumentationen und Tipps.

[www.forum-seniorenarbeit.de](http://www.forum-seniorenarbeit.de)

Viele Beiträge zur Nutzung von Online-Zusammenarbeit in verschiedenen Themenschwerpunkten, außerdem eine beispielhafte Online-Plattform ([www.forum-lernen.de](http://www.forum-lernen.de))

[www.diakonie-wissen.de](http://www.diakonie-wissen.de) / [www.gruppen.diakonie-wissen.de](http://www.gruppen.diakonie-wissen.de)

Wissensportal der Diakonie mit "Teambereichen" und mit einer Moodle-Plattform, die allen Mitarbeitenden der Diakonie frei zur Verfügung steht.

## 7. DIE AUTOREN

**Christian Carls**, Diakonie Rheinland-Westfalen-Lippe, Düsseldorf

hat seit 1997 am Zentrum für Allgemeine Wissenschaftliche Weiterbildung der Universität Ulm (ZAWIW) Projekte zur Online-Zusammenarbeit begleitet, u. a. das Europäische Netzwerk „Learning in Later Life“ ([www.lill-online.net](http://www.lill-online.net)), die Lernplattform „Gemeinsamlernen“ ([www.gemeinsamlernen.de](http://www.gemeinsamlernen.de)) und das Online-Journal „Lerncafe“ ([www.lerncafe.de](http://www.lerncafe.de)). Von 2003 bis 2008 war er beteiligt an Projekten zur Förderung der Medienkompetenz älterer Menschen in NRW („Senioren Online“) und am Projekt „Forum Seniorenarbeit NRW“.



Seit 2009 ist er für den Internetauftritt der Diakonie RWL zuständig und in Kooperationsprojekten mit dem Diakonie Bundesverband an der Weiterentwicklung der Bereiche für Online-Gruppen im Wissensportal der Diakonie beteiligt ([www.diakonie-wissen.de](http://www.diakonie-wissen.de)).

[www.diakonie-rwl.de](http://www.diakonie-rwl.de)

**Daniel Hoffmann**, Kuratorium Deutsche Altershilfe, Köln

arbeitet seit 1999 in der Fort- und Weiterbildung. Er ist seit 2005 Projektleiter des Forum Seniorenarbeit NRW. Ein Schwerpunkt des Projektes ist die Durchführung Internet-basierter Fortbildungen und die Bereitstellung von Online-Räumen für die Zielgruppe haupt- und ehrenamtliche Mitarbeitende in der Arbeit mit älteren Menschen. Ein wichtiger Bestandteil des Projektes ist die Einführung und Begleitung von Moderatorinnen und Moderatoren.



Seit 2008 ist er außerdem Leiter des Fortbildungsbereichs des KDA.

[www.kda.de](http://www.kda.de) / [www.forum-seniorenarbeit.de](http://www.forum-seniorenarbeit.de)

**Ulrich Nicklaus**, Bundesakademie für Kirche und Diakonie, Bundesfachakademie BuFa, Berlin und Dozent der Fachhochschule der Diakonie, Bielefeld

arbeitet seit 1988 in der Fort- und Weiterbildung, Beratung etc. sozialer Organisationen. Als „Experte für Neue Lerntechnologien“ (Ausbildung an der tele-akademie der Hochschule Furtwangen) interessiert er sich für die Weiterentwicklung von Bildungsveranstaltungen unter Berücksichtigung webbasierter Formen der Gestaltung von Lernprozessen und nutzt deren Möglichkeiten in den von ihm verantworteten Bereichen. Seine Arbeitsschwerpunkte sind: Qualifizierung und Coaching von Führungskräften in der Sozialwirtschaft; Qualitätsentwicklung sozialer Dienstleistung (z. B. ProPsychiatrieQualität); Fort- und Weiterbildungen zu verschiedenen Themen; Konzeptions- und Teamentwicklung; Organisationsberatung; Projektmanagement etc.



[www.bundesakademie-kd.de](http://www.bundesakademie-kd.de) / [www.bufa-gfo.de](http://www.bufa-gfo.de)