



Tipps und Hinweise zur Moderation von Videokonferenzen



Erstellt von Christine Freymuth und Daniel Hoffmann
im Rahmen des Projekts Forum Seniorenarbeit NRW

Stand: 29. April 2020

Forum Seniorenarbeit ist ein Projekt des

und wird gefördert vom



Ministerium für Arbeit,
Gesundheit und Soziales
des Landes Nordrhein-Westfalen



INHALTSVERZEICHNIS

Einleitung.....	3
Digital vs. Analog?	3
Tipp 1: #Format Videokonferenz.....	3
Tipp 2: #Bevor es los geht	4
Tipp 3: #Format	4
Tipp 4: #Vorbereitung	4
Tipp 5: #Spielregeln	5
Tipp 6: #Dauer	6
Tipp 7: #RoterFaden	6
Tipp 8: #Start/ Check-In.....	6
Tipp 9: #Interaktion	7
Tipp 10: #Nachbereitung.....	7
Hinweise zur Auswahl von Hardware für Videokonferenzen.....	7
Videokonferenzsysteme im Vergleich	8
Weiterlesen und schauen.....	9
Kontakt	9

EINLEITUNG

Die derzeitige Krise stellt viele Organisationen und Mitarbeitende in der Seniorenanarbeit vor neue Herausforderungen. Aufgrund der Kontaktbeschränkungen suchen viele nach neuen Wegen innerhalb einer Organisation, mit bürgerschaftlich Engagierten oder mit den älteren Menschen in Kontakt zu bleiben.

Häufig wird dann auf die Möglichkeit von Videokonferenzen zurückgegriffen. Aber was erstmal so einfach erscheint, stellt viele vor große Probleme, da erst wenige oder keine Erfahrungen mit diesen Techniken vorhanden sind.

Mit diesem Merkblatt möchten wir kurz und knapp einige praxisnahe Hinweise zur Durchführung von Videokonferenzen aus Sicht derjenigen geben, die die Kommunikationsform moderieren.

DIGITAL VS. ANALOG?

Analoge und digitale Angebote unterscheiden sich in einigen Punkten grundsätzlich. Dies stellt insbesondere die Moderatorinnen und Moderatoren vor einige neue Herausforderungen.

Aufgrund der Entfernung und des fehlenden direkten Kontakts ist die Verbindlichkeit häufig geringer. Teilnehmende befinden sich nicht mit der moderierenden Person sowie den anderen Teilnehmenden in einem Raum. Dies führt dazu, dass weniger Sinne stimuliert werden und die Aufmerksamkeit deutlich geringer ausfällt.

Bei einer klassischen Webinar-Situation, die einem Vortrag ähnelt, kann das etwa einstündige Anstarren des Bildschirms ohne Interaktion sehr monoton und langatmig wirken. Im Gegensatz zu einer Videokonferenz. Hier liegt die Herausforderung darin, dass viele Personen an einem Gespräch teilnehmen und in der Regel jeder auch etwas sagen möchte.

Welche Tipps und Tricks gibt es, die das permanente „auf den Bildschirm Starren“ und das Gespräch zwischen vielen Personen für alle Beteiligten angenehmer machen?

TIPP 1: #FORMAT VIDEOKONFERENZ

In diesem Merkblatt beschränken wir uns aufgrund der oben dargestellten Situation und Zielgruppe auf das Format der Videokonferenz.

Videokonferenzen werden zu verschiedensten Anlässen einberufen. Dies sind beispielsweise Teambesprechungen, Arbeitsgruppen und Gremiensitzungen.

Ziel der Besprechungen ist es anhand eines Themas oder einer vorbereiteten Tagesordnung durch verschiedene Interaktionsformen/Methoden Sichtweisen bzw. Meinungen einzuhören, Ergebnisse zu produzieren oder Vereinbarungen zu treffen.

Ähnlich wie in einer analogen Konferenz oder Arbeitsgruppen benötigen wir einen gemeinsamen Termin, einen Raum, den wir zum Tagen benutzen können und eine oder mehrere Moderator/innen, die durch den entsprechenden Termin leiten.

Eine Videokonferenzlösung ermöglicht in der Regel verschiedene technische Instrumente:

Praxisnahe Hinweise zur Durchführung von Videokonferenzen

Videokonferenzen können nicht mit analogen Konferenzsituationen gleichgesetzt werden.

Videokonferenzsysteme verfügen über eigene Instrumente, die zur Gestaltung verwendet werden können.

Hinweise zur geeigneten Software- und Hardware-Auswahl inkl. einer Checkliste finden Sie am Ende dieses Dokuments.

- Sehen und gesehen werden über die Kamera,
- miteinander kommunizieren auf zwei Ebenen: Durch Sprache in Echtzeit und einem begleitenden Chat,
- die Möglichkeit den Bildschirm zu teilen,
- Präsentationen ablaufen zu lassen und
- manchmal gibt es weitere Möglichkeiten, wie z.B. kurze Umfrage oder ein Whiteboard (eine digitale Tafel).

Testen Sie mit den Teilnehmenden vorab die Technikausstattung und bieten Sie technische Hilfe an. Ggf. ist in Ihrer Gruppe auch jemand der Sie unterstützen kann.

Es gibt zahlreiche digitale Formate in denen Kommunikation und Zusammenarbeit gefördert und ermöglicht werden kann. Stellen Sie sicher, dass die Videokonferenz das geeignete Format ist. Überlegen Sie, ob es Alternativen gibt und wie die Videokonferenz unterstützt werden kann.

TIPP 2: #BEVOR ES LOS GEHT

Der oder die Moderator/in hat bei der Durchführung einer Videokonferenz wichtige Aufgaben. Diese werden in den nächsten Schritten von der Planung bis zur Nacharbeit dargestellt:

- **Auswahl einer Software**, die es den Beteiligten ermöglicht an der Videokonferenz teilzunehmen. Die Moderation muss sich selbst in der Technik üben und sicher im Umgang damit sein.
- Vereinbarung eines gemeinsamen **Termins und zeitlichen Rahmens**
- Stellen Sie eine **Tagesordnung/Programm** zusammen, dass Sie den Teilnehmenden **vorab** zusenden, damit diese sich vorbereiten können.
- Gestalten Sie einen methodischen Rahmen für die Veranstaltung. Überlegen Sie, ob eine zweite Person für die Moderation notwendig oder sinnvoll ist.
- **Erinnern** Sie die Teilnehmenden kurz vor der Veranstaltung an den Termin. Einige Systeme ermöglichen hier bereits Automatismen.

Nutzen Sie hier bereits digitale Techniken, wie zum Beispiel
nuudel.digitalcourage.de
oder
www.terminplaner.nrw.de

TIPP 3: #FORMAT

Was will ich? Diese Frage ist ausschlaggebend dafür, wie die Videokonferenz inhaltlich und methodisch ausgestaltet wird.

1. Was ist das Ziel? Möchte ich eher eine Kommunikation in eine Richtung starten, bei der Informationen und Inhalte an eine Gruppe weitergegeben werden? Oder möchte ich einen offenen Austausch zu einem bestimmten Thema eröffnen oder sogar abstimmen, wie es in der Organisation nun weitergeht?
2. Wer ist meine Zielgruppe? An wen richtet sich das Angebot?
3. Wie viele Personen nehmen teil?

TIPP 4: #VORBEREITUNG

Die Vorbereitung ist besonders für noch eher ungeübte Moderator*innen wichtig. Sie sollten **die digitalen Werkzeuge**, die Sie einsetzen möchten, vorab (in einem geschützten Rahmen) **testen**. Dies bringt Sicherheit im eigenen Umgang mit der Technik und zeigt, welche Fragen und Herausforderungen gegebenenfalls auftreten können. Weiter ist es immer sinnvoll, **Co-Moderator*innen** einzusetzen. Es kann eine große Herausforderung sein, ein solches digitales Format als Einzelperson anzubieten.

Bei einigen Tools gibt es die Möglichkeit, die Einstellungen für die digitale Veranstaltung vorab festzulegen. Hier kann es von Vorteil sein, die Mikrofone der Teilnehmenden erst einmal stumm zu schalten und das weitere Vorgehen und Hinweise mitzuteilen.

Achten Sie auf Ihren **Hintergrund**. Kommunikation mit Bildübertragung gibt Ihnen die Möglichkeit Ihr gegenüber nicht nur zu hören, sondern auch zu sehen. Dies kann die Aufmerksamkeit erhöhen. Als Moderator*in sollten Sie darauf achten, was bzw. wer sich in Ihrem Bildausschnitt befindet. Bestimmte Hintergründe können für Ablenkung sorgen (Einige Techniken bieten eine Auswahl an Hintergründen an). Gleches gilt für Ihren **Ton**. Ständige Hintergrundgeräusche können für die anderen Teilnehmenden sehr störend sein.

Neben der Vorbereitung der Technik, spielt auch die **Gestaltung der Tagesordnung und des zeitlichen Rahmens** eine wesentliche Rolle. Bei digitalen Angeboten ist es wichtig, einen straffen Zeitplan zu haben und keinen Raum für unnötige Pausen ohne Inhalt zuzulassen. Für die Nachbereitung und die weitere Zusammenarbeit ist es wichtig, eine Person zu bestimmen, die ggf. ein Ergebnisprotokoll erstellt. Es besteht auch die Möglichkeit, parallel in einem Dokument zu arbeiten, welches für alle sichtbar ist und somit direkt abgenickt werden kann.

Die Vorbereitung ist nicht nur für die moderierenden Personen wichtig, sondern auch für die Teilnehmenden. Den Teilnehmenden sollten rechtzeitig vor Beginn der digitalen Veranstaltung alle Informationen zur genutzten Technik zur Verfügung gestellt werden (Installation von Technik, Einstellungen des Mikrofons/ der Kamera, Einweisung bzw. wie funktioniert was, Datenschutz). In diesem Kontext können auch Lösungen für häufig auftretende Schwierigkeiten mitgeschickt werden. Viele Software-Anbieter stellen „Häufige Fragen“ und die entsprechenden Antworten zur Verfügung. Die Kontaktaufnahme kann auch als Erinnerung an den Termin genutzt werden.

Neben der Technik sollten benötigte Materialien, wie die Tagesordnung, Fragestellungen und Themen an die Teilnehmenden übermittelt werden.

TIPP 5: #SPIELREGELN

Bei digitalen Angeboten ist es besonders wichtig, **Spielregeln für die Kommunikation miteinander** festzulegen. Andernfalls kann beispielsweise eine Videokonferenz – bestehend aus 10 Teilnehmenden – sehr chaotisch und durcheinander ablaufen.

Die Moderator*innen leiten das Gespräch und steuern die Kommunikation.

Die Regeln können sich u.a. auf folgende Punkte beziehen:

1. **Netiquette:** Es wird auf Augenhöhe und höflich miteinander gesprochen.
2. **Begrenzung der Redezeit:** In einer Videokonferenz ist es wichtig, die Redezeit der Einzelnen zu beschränken, um möglichen „Kurzreferaten“ aus dem Wege zu gehen.
3. **Die Webcam (sofern vorhanden) wird eingeschaltet:** Es ist schön, die Gesprächsteilnehmenden zu sehen und mögliche Reaktionen erahnen zu können.
4. **Das Mikrofon wird ausgeschaltet:** Die teilnehmende Person schaltet nur dann ihr Mikrofon ein, sofern Sie spricht. Wenn alle Teilnehmenden das Mikrofon eingeschaltet haben, kann das Unruhe stiften. Es gibt digitale Werkzeuge, die es der moderierenden Person ermöglichen, das

Die Vorbereitung ist das A und O.

Frustrieren Sie Ihre Teilnehmenden nicht durch entstehende Unruhe und Desorientierung.

Klare Spielregeln vereinfachen das Miteinander und helfen Störungen bereits zu Beginn zu minimieren.

- Mikrofon der Teilnehmenden ein- und auszuschalten. So kann eine ge-regelte Kommunikation ermöglicht werden.
5. **Hand heben:** Es wird nur dann gesprochen, wenn die moderierende Per-son die Rede-Erlaubnis erteilt. Teilnehmende, die einen Redebeitrag leisten möchten, können sich mittels Handzeichen oder durch eine kurze Nachricht im Chatbereich“ melden. Die Moderator*innen müssen hier den Überblick behalten, in welcher Reihenfolge die Rede-Beiträge der Teilnehmenden zugelassen werden.
 6. **Fokus auf digitale Veranstaltung:** Es wird vereinbart, dass nebenbei keine weiteren Techniken für private bzw. andere Gespräche genutzt werden.

TIPP 6: #DAUER

Das **Zeitfenster** des digitalen Angebotes sollte überschaubar sein (**etwa 45 bis 90 Minuten**). Sollten die Veranstaltungen länger andauern, kann dies für die Teil-nehmenden sehr anstrengend werden. Oft können nicht alle Themen in diesem knappen Zeitfenster abgearbeitet werden. Hier bietet es sich an, mehrere digitale Formate (Termine) anzubieten, um die Teilnehmenden nicht zu überfordern.

TIPP 7: #ROTERFADEN

In digitalen Formaten ist es schwer, **die Aufmerksamkeitsspanne der Teilneh-menden aufrecht zu halten**. Gerade deswegen ist es besonders wichtig, einen roten Faden sichtbar zu machen. Kommunizieren Sie deutlich, bei welchem Ta-gesordnungspunkt Sie sich gerade befinden und haben Sie auch den Mut, ver-worrene Punkte ggf. auf einen späteren Termin zu verschieben. Die Einhaltung des zeitlichen Rahmens ist für die Orientierung der Teilnehmenden beson-ders wichtig. Machen Sie immer deutlich, wo Sie sich gerade auf der Tagesordnung be-finden. Es kann hilfreich sein, ein Blatt und einen Stift zur Hand zu nehmen, um während der digitalen Veranstaltung Notizen machen zu können, die zu einem späteren Zeitpunkt wieder aufgegriffen werden.

Zum Ende hin ist ein klarer Abschluss sinnvoll. Der Abschluss kann mit einer Hand-lungsaufforderung (Call to Action) abgerundet werden, um die Teilnehmenden weiter mitnehmen zu können. Mögliche Handlungsaufforderungen sind:

1. Wenn noch weitere Fragen bestehen, senden Sie die bitte im Nachgang zu.
2. Wenn Sie mehr über das Projekt/ die Idee/ das Thema wissen wollt, schaut auf der Website nach.
3. Themen für die nächste Videokonferenz werden gesammelt unter ...

TIPP 8: #START/ CHECK-IN

Der Start bzw. das Check-In kann für die **Teilnahmebegeisterung** des ein oder der anderen von großer Bedeutung sein. Starten die Teilnehmenden mit einem guten Gefühl in die Videokonferenz, ist die Bereitschaft mitzuwirken und an weiteren Formaten dieser Art teilzunehmen größer. Zu Beginn der Veranstaltung kann ver-sucht werden, die Verbindlichkeit durch eine kleine Vorstellungsrunde zu erhö-hen.

Sparen Sie sich lange Einleitungsreden, denn dafür ist die Zeit zu knapp. Packen Sie nicht zu viele Informationen in Ihren Beginn, sodass die Teilnehmenden sich auf das Wesentliche konzentrieren können.

Oft bietet es sich an, gemeinsam an einem anderen virtuellen Ort weiter zu arbeiten.

Hier bietet sich beispielsweise ein Cryptpad an:

www.cryptpad.fr oder pad.foebud.org

Ein gelungener Start ist ein Erfolgs-erlebnis und steigert die Motivation an der Weiterarbeit.

Manchmal ist es sinnvoll, die Teilnehmenden darauf hinzuweisen, dass sie bereits 15 oder 30 Minuten vor Beginn für technische Probleme zur Verfügung stehen.

TIPP 9: #INTERAKTION

Es ist sehr wichtig, Aufmerksamkeit zu generieren und eine Art Gruppendynamik herzustellen. Geben Sie den Teilnehmenden die Möglichkeit Inhalte mitzugestalten und die eigenen Erfahrungen und Meinungen beizusteuern, um den Herausforderungen eines digitalen Angebots entgegenzutreten.

Viele der Webinar- und Videokonferenz-Werkzeuge bieten die Möglichkeit, Fragen an die Teilnehmenden zu stellen. Diese Funktion wird gerne genutzt, um eine Interaktion zwischen und mit den Teilnehmenden zu ermöglichen, ohne ein Gesprächs-Wirrwarr zu eröffnen.

Wenn die Gruppe der Personen, die an einer Videokonferenz teilnimmt, überschaubar ist (bis etwa 10 Personen) kann auch eine kleine Vorstellungsrunde mit Bild und Ton sinnvoll sein. Hier ist zu beachten, dass noch einmal an den vereinbarten Zeitrahmen für Redebeiträge erinnert wird.

Beziehen Sie Ihre Teilnehmenden in die Konferenz mit ein.

TIPP 10: #NACHBEREITUNG

Die Nachbereitung einer Videokonferenz ist ähnlich wie bei einer analogen Veranstaltung, für die weitere Zusammenarbeit wichtig. Die genutzten Materialien sollten noch einmal zur Verfügung gestellt werden. Weiter sollten innerhalb der Videokonferenz erstellte Dokumente und ein mögliches Ergebnisprotokoll an die Teilnehmenden versendet werden.

Verschriftlichen oder visualisieren Sie die Ergebnisse der Konferenz und stellen diese den Teilnehmenden wieder zur Verfügung.

HINWEISE ZUR AUSWAHL VON HARDWARE FÜR VIDEOKONFERENZEN

Um an einer Videokonferenz teilzunehmen, benötigen Sie **neben einem Bildschirm und Lautsprechern:**

- Eine **Kamera**, damit die anderen Teilnehmenden Sie sehen können und
- ein **Mikrofon**, damit die anderen Teilnehmenden Sie hören können.

Normale Desktop-Computer, die im Büroalltag verwendet werden, haben meistens keine Kamera und kein Mikrofon integriert. Diese müssen dann nachgerüstet werden und können im Elektro-/Computerhandel erworben werden. Viele Bildschirme haben heutzutage zumindest Lautsprecher integriert.

Das wichtigste zur Teilnahme:

Sofern Sie sich einen Raum teilen, mit anderen Kollegen oder Familienmitgliedern, sollten Sie die Anschaffung eines **Headsets** in Betracht ziehen. Hier sind Lautsprecher und Mikrofon integriert.

Bildschirm, Lautsprecher, Kamera und Mikrofon, ggf. ein Headset.

Neuere Laptops, Tablets und Smartphones haben in der Regel bereits eine Kamera, ein Mikrofon und Lautsprecher integriert. Achten Sie bei Ihrem Smartphone und Ihrem Tablet darauf, dass eine Front-Kamera (auch Selfie-Kamera genannt) eingebaut ist. Gerade bei kleineren Geräten sollte aber die Klangqualität geprüft werden und ggf. auch über ein Headset nachgedacht werden.

Neben der Hardware sollten Sie über eine stabile Internetverbindung verfügen, da bei einer Videokonferenz kontinuierlich viele Daten übertragen werden. Meist reicht auch eine WLAN-Verbindung aus. Prüfen Sie dies aber unbedingt vorab.

VIDEOKONFERENZSYSTEME IM VERGLEICH

Es gibt eine Vielzahl von Videokonferenzlösungen auf dem Markt. Die Auswahl eines für Sie geeigneten Systems ist nicht einfach. In der folgenden Übersicht haben wir einige Dienste und Kriterien für Sie zusammengetragen. Die letzte Entscheidung können wir Ihnen aber nicht abnehmen. Vielleicht nutzt Ihr Träger oder Ihre Organisation bereits eine Videokonferenzlösung, die auch Sie nutzen können.

Neben den hier aufgeführten Punkten sollten Sie innerhalb einer Organisation immer die internen Vorgaben zum Datenschutz beachten und im Zweifel Ihren Datenschutzbeauftragten befragen.

Viele der von Organisation bzw. dem Träger zur Verfügung gestellten Geräte lassen die Installation externer Software nicht zu. Hier kann die Browernutzung eine Möglichkeit darstellen, an Videokonferenzen teilzunehmen (wichtig: nutzen Sie aktuelle Browser-Versionen).

Die Anbieter der Videokonferenzsysteme empfehlen für die Nutzung unterschiedliche Webbrower bzw. schließen manche aus.

Merkmale	Skype	Zoom	Jitsi	Cisco Webex Meetings
Max. Anzahl Teilnehmende	50	100	75	100
Browernutzung	Ja	Nein	Ja	Ja
Smartphone / Tablet-App	Ja	Ja	Ja	Ja
Desktop-App	Ja	Ja	Ja	Ja
Telefoneinwahl	Nein	Ja	Ja	Ja
Aufzeichnung möglich	Ja	Ja	Ja	Ja
Geteilter Bildschirm	Ja	Ja	Ja	Ja
Chat	Ja	Ja	Ja	Ja
Benutzerkonto erforderlich	Nein	Moderator*in: ja Teilnehmende: Nein	Nein	Moderator*in: ja Teilnehmende: Nein
Kosten	Kostenlos	Kostenlos	Kostenlos	Kostenlos
Internet	skype.com	zoom.us	jitsi.org	webex.com

Stand der Recherche: 29. April 2020

Die anfallenden Kosten spielen bei der Wahl des Videokonferenzsystems häufig eine große Rolle. In diesem Kontext ist anzumerken, dass die **Nutzung einiger digitaler Werkzeuge nur für Privatperson kostenlos** ist. Einige Anbieter haben auch aufgrund der aktuellen Corona-Situation temporär kostenlose Angebot in ihrem Sortiment.

In der obigen Tabelle werden die kostenlosen Versionen der Videokonferenzsysteme abgebildet, die ggf. bestimmte Einschränkungen im Vergleich zur kostenpflichtigen Variante beinhalten.

Alle oben genannten Produkte befinden sich in kontinuierlicher Entwicklung. Den aktuellen Stand entnehmen Sie bitte den jeweiligen Websites der Anbieter.

Unter Umständen eignet sich für kleine Gruppen auch die Nutzung von Messengern.

WEITERLESEN UND SCHAUEN

D3 - so geht digital: Unterstützung für Vereine, gemeinnützige Organisationen und Social Start-ups auf dem Weg in den digitalen Wandel

Im Rahmen der Sprechstunde werden zahlreiche Tutorials bereitgestellt.
Unter anderem Zoom, Teams und Slack.

so-geht-digital.de

mobil sicher.de – Internetportal für sichere Handynutzung

Schwerpunkt „Die besten Video-Chat Apps“

mobil-sicher.de/ratgeber/video-chat-die-besten-5-apps

Open transfer

Webinarreihe - Webinar-Reihe: Menschen stärken Menschen - Digital!

opentransfer.de/msm-digital

KONTAKT

Forum Seniorenarbeit NRW
c/o Kuratorium Deutsche Altershilfe
Gürzenichstraße 25
50667 Köln

Ihre Ansprechpersonen:

Christine Freymuth und Daniel Hoffmann

www.forum-seniorenarbeit.de/digitales
info@forum-seniorenarbeit.de

Icon auf dem Deckblatt: Flaticon.com