

## Kommunikation in Online-Settings

Die folgenden Hinweise gelten sowohl für synchrone (zeitgleich stattfindende) als auch, eventuell in abgeschwächter Form, für asynchrone (nicht zeitgleich stattfindende) Kommunikation.

Der Ausgangspunkt: Die Kommunikation im Online-Raum funktioniert multimedial an digitalen Geräten. Dieser Grundsatz äussert sich unter anderem in diesen drei Aspekten, aus denen Hinweise zur Gestaltung abgeleitet werden.

1. Das «Gegenüber», die Studierenden und Dozierenden aus Sicht der (anderen) Studierenden, und die Studierenden aus Sicht der Dozierenden, ist immer über die Technik vermittelt. Die subjektiv wahrgenommene soziale Distanz ist also höher, die Teilnehmenden empfinden keine räumliche Nähe, sie fühlen sich anonym und weniger zugehörig. Die Technik schränkt die Kommunikationskanäle stark ein: Video- (Sehen) und Audio-Kanäle (Hören) sind zwar möglich (je nach technischer Ausstattung), höchstwahrscheinlich ist aber online **weniger nonverbale Kommunikation** möglich als analog, da wichtige Aspekte wie Körpersprache, evtl. Mimik und Gestik etc. eher nicht kommuniziert werden.

Deshalb beachten Sie die folgenden Hinweise:

- Nutzen Sie bewusst verstärkt alles Nonverbale, z. B. in Form von Emoticons, Bild- und Videohintergründen, Musik etc.
- Kommunizieren Sie auch verbal mehr und expliziter, z. B. über Ihre und die studentischen Erwartungen, die Kriterien für die Bewertung studentischer Leistungen, Feedback von Ihnen an die Studierenden und umgekehrt etc. Wenn möglich, tun Sie dies sowohl in Audio als auch im Chat.
- Nutzen Sie das aktive Zuhören bewusst. Hierzu gehört, dass Teilnehmende in Online-Kommunikation bewusst nachfragen, um Aussagen der anderen zu verstehen, dass Sie mit «hm» o.ä. äussern, dass Sie genau zuhören und dass Sie die (wenigen) nonverbalen Möglichkeiten nutzen, um Ihre Aufmerksamkeit auszudrücken. Fordern Sie auch die Studierenden auf, aktiv zuzuhören.
- Thematisieren Sie verbal auch die Meta-Ebene der Kommunikation: «Wie sprechen/kommunizieren wir in diesem Kurs miteinander?» Stellen Sie klare Regeln (bezüglich der Voraussetzungen für die Technik und wieviel jede\*r Studierende wann und auf welchem Weg äussern darf bzw. soll) auf und diskutieren Sie diese gern auch mit den Studierenden. Für diese Meta-Kommunikation müssen Sie natürlich Zeit einräumen.

2. Studierende sind am Rechner **permanent Ablenkungen** ausgesetzt: andere Programme, soziale Plattformen verleiten zum Multitasking (bzw. korrekter: extrem schnellen Aktivitätenwechsel), aber auch Plattform- und Tool-inhärente Aspekte wie Leuchteffekte, Push-Nachrichten etc. lenken ab. Dies kann leicht zur kognitiven Überlastung der Studierenden (und Dozierenden) führen. Ferner können die digitalen Plattformen und Tools selbst zusätzliche Hürden für die Teilnahme darstellen, z. B. wenn sie nicht einwandfrei funktionieren.
  - Verwenden Sie deshalb, soweit möglich, nur die Elemente z. B. im Konferenztool für die synchrone Session, die wirklich nötig sind, und schalten Sie die nicht nötigen Elemente lieber ab.
  - Versuchen Sie, die Aufmerksamkeit der Studierenden immer wieder bewusst auf die relevanten Themen zu lenken, dies geht u.a. über verbale Hinweise («Das ist wichtig!»), Abwechslung in den Lehrmethoden (keine Vorträge über mehr als 15 Minuten!) und über die visuelle Gestaltung z. B. in Präsentationen.
  
3. Längerfristig führt reine Online-Lehre bei vielen Studierenden auch zu Gefühlen der **sozialen Vereinsamung**: Sie vermissen die analoge Interaktion mit anderen Menschen, auch wenn sie mit sozialen Medien gross geworden sind. Auch wirkt die Beziehung zwischen den Studierenden und zwischen Studierenden und Dozierenden unpersönlicher.
  - Deshalb nutzen Sie Ihre (synchronen) Kommunikationsanlässe bewusst auch für das «Socializing». So können Sie z. B. Studierende zum vertieften Kennenlernen anleiten oder zulassen oder sogar fördern, dass sie in Kleingruppen in Ihren synchronen Sessions auch über andere Themen jenseits der fachlichen sprechen. Hierfür können Sie auch zusätzliche Online-Sprechstunden oder «Plausch»-Sessions anbieten, in denen es nicht primär um das Fachliche geht.
  - Ferner sollten Sie das studentische Wohlbefinden (student well-being) auch durchaus thematisieren, auch ohne psychologisch geschult zu sein. Fragen Sie die Studierenden einfach, wie es ihnen geht, geben Sie Einblicke darin, wie Sie selbst aktuell mit der besonderen Situation umgehen, und verweisen Sie im Notfall auf psychologische Beratungsangebote wie die [Psychologische Beratungsstelle an der HSG](#).

## Moderation

Zusätzlich zu den Besonderheiten der Online-Kommunikation (s.o.) sollten Sie die folgenden vier Aspekte und die daraus abgeleiteten Hinweise berücksichtigen, wenn Sie in Online-Lehr-Lern-Umgebungen studentische Diskussionen anleiten und moderieren.

1. Im Unterschied zur analogen Welt geschieht **Interaktion bzw. Diskussion nicht «automatisch»**. Eventuell finden es einige Studierende im Online-Setting schwerer, sich mündlich zu äussern. Ferner fördert die Rollenzuordnung in der Online-Lehre (z. B. Dozierende als Hosts der Zoom-Konferenzen) noch stärker die «Zuhörer- bzw. Zuschauer-Rolle» der Studierenden.
  - Deshalb planen Sie die Interaktionen, z. B. Gespräche, zwischen den Studierenden und zwischen Studierenden und Dozierenden explizit ein, wenn Sie synchrone, aber auch asynchrone Lehrveranstaltungselemente planen.
  - Bei synchronen Sitzungen sollten Sie vorab festlegen und dies den Studierenden transparent machen, wann wer (mit wem) reden oder chatten soll, am besten auch: mit welchem Ergebnis (z. B. Notizen in einem virtuellen Notizblock, Antworten auf eine Frage/Aufgabe). Dies schliesst auch ein, wie schnell die Studierenden wiederum auf andere studentische Äusserungen reagieren sollen.
  - Wenn Sie einzelne Studierende namentlich «aufrufen» möchten, kündigen Sie dies den Studierenden gegenüber mit Vorlaufzeit an, sodass sie sich auf ihre Äusserung vorbereiten können.
  - Auch bei asynchroner Kommunikation sollten Sie die Regeln festlegen: Wieviele Äusserungen erwarten Sie von den Studierenden z. B. im Chat über welchen Zeitraum? Wie lang/gross sollen die Chateinträge sein? (Bis) Wann sollten sie erfolgen? Sollen die Studierenden auf die Chateinträge der anderen Studierenden reagieren oder neue Threads (Themenkanäle) öffnen?
2. Vor allem in der synchronen Online-Kommunikation empfinden die teilnehmenden Personen dieselben Zeitspannen im Vergleich zur analogen face-to-face-Kommunikation als länger. Gleichzeitig wird die mündliche Interaktion eher langsamer, da nicht zeitgleich, sondern nur seriell gesprochen wird, es wird also weniger pro Zeiteinheit gesprochen. Die Beteiligten haben also zum einen mehr Möglichkeiten, sich vor einer Äusserung zu überlegen, was sie sagen sollen, zum anderen wirken die Reaktionen der anderen wie in Zeitlupe.
  - Nutzen Sie diese Verlangsamung bewusst, indem Sie die Studierenden dazu anregen, sich fundierter zu äussern. Sie können z. B. die Regel aufstellen, dass es keine Wiederholungen geben darf (siehe oben) oder dass die Studierenden jeweils substantielle neue Beiträge in ihren Aussagen liefern sollen. Sie selbst sollten sich bei solchen Regeln auch daranhalten.
  - Dies bedeutet auch, dass Sie den Studierenden bewusst mehr Zeit geben sollten, auf Ihre Fragen zu antworten, vor allem wenn Sie Fragen in den freien Online-Raum hineinstellen. Hier gilt, was auch in der analogen Lehre gilt: Je

offener und komplexer die Frage, desto länger sollten Sie abwarten (und die Stille aushalten).

- Nutzen Sie auch in synchroner Kommunikation zusätzlichen zum gesprochenen Wort auch die Möglichkeiten des geschriebenen Wortes. Hierfür bietet es z. B. an, dass alle Beteiligten parallel auch im Chat Fragen und Antworten auf Fragen einstellen (dies setzt voraus, dass Sie den Chat auch parallel verfolgen können).
- Wenn offene Fragen von den Studierenden nicht beantwortet werden, nutzen Sie ggf. auch geschlossene Fragen, z. B. über Clicker- oder Poll-Tools. Bei der Auswertung der Ergebnisse der geschlossenen Fragen können Sie über offene Fragen das Gespräch mit den Studierenden beginnen.

3. Wegen der Beschränkungen und besonderen Bedingungen der Kommunikation und Interaktion in Online-Umgebungen fehlt das Erleben der «Person». Deshalb ist es wichtig, dass Sie verstärkt **Präsenz in der Online-Umgebung zeigen**: Sie sind die Lehrperson in Ihrem Online-Kurs und Sie moderieren und steuern (zu unterschiedlichen Ausmassen) das Vorgehen.

- In asynchronen Diskussionen müssen Sie also zeigen, dass Sie «dabei» sind, dass Sie z. B. Fragen im Chat beantworten, dass Sie Diskussionsfäden weiterführen, die von Studierenden begonnen wurden oder auch, dass Sie eingreifen, wenn Diskussionen völlig daneben gehen. Sie moderieren eine asynchrone Kommunikation dann effektiv, wenn die Studierenden Ihre Anwesenheit und Ihre Konzentration «fühlen» können.
- In synchronen Diskussionen können Sie z. B. Ihre nonverbalen Kommunikationskanäle bewusst einsetzen (siehe oben zur Kommunikation), schnell auf Äusserungen der Studierenden reagieren und das (vorher festgelegte) Ziel der Diskussion immer wieder in Erinnerung rufen, wenn es aus dem Blick gerät. Auch hier sollten die Studierenden den Eindruck haben, dass Sie sozusagen als Person direkt «neben ihnen stehen».
- Die gleichzeitige Bedienung von mündlichen Äusserungen und schriftlichem Chat ist übrigens der Erfahrung nach für viele Dozierende hoch anspruchsvoll und eventuell überfordernd. Wenn Sie die Möglichkeit haben, suchen Sie sich Unterstützung durch Personen, die den Chatverlauf verfolgen und die wichtigsten dort formulierten Fragen oder Aspekte ihnen zu bestimmten Zeitpunkten mündlich weiterleiten; dies können auch ausgewählte teilnehmende Studierende sein (mit der Sonderrolle «Kurssprecher» o.ä.).

4. Es empfiehlt sich, die **Verläufe der Interaktion**, also z. B. synchrone Meetings oder Chatverläufe, **aufzuzeichnen**. Damit sind sie für alle Beteiligten prinzipiell verfügbar.

- Damit können und sollten Sie auch auf die aufgezeichneten Interaktionen verweisen, z. B. wenn Studierende Aussagen oder Themen wiederholen oder studentische Fragen schon vorher beantwortet wurden.