

### 3. Handout: Kommunikation im Online-Tutoring und Online-Mentoring

Wie kannst du erfolgreich in deinem Tutorium kommunizieren? Worauf kannst du achten, um eine wertschätzende und diversitätssensible Kommunikation in deinem Tutorium umzusetzen?

In diesem Handout findest du Tipps und Tricks für die Kommunikation in Online-Settings. Regeln sind insbesondere für die Kommunikation in Online-Settings wichtig. Ein respektvolles und wertschätzendes Miteinander steht dabei – wie auch in entsprechenden Präsenz-Veranstaltungen – an oberster Stelle.

Weitere Handouts und Methoden findest du [Toolbox](#) des LearningCenters.

#### Synchrone Online-Kommunikation

- Video- und Telefonkonferenzen
- Chats

#### Asynchrone Online-Kommunikation

- Forum
- Blog
- Wiki



#### Tipps und Tricks für die Kommunikation in Online-Settings:

- Höre aktiv zu, frage nach und fasse die Aussagen der Teilnehmenden zusammen: „Habe ich es richtig verstanden, dass ...?“, „Kannst du das bitte nochmal wiederholen oder in anderen Worten ausdrücken?“, „Im Gegensatz zu X vertrittst du also den Standpunkt, dass ...“
- Verwende kurze, prägnante Sätze. Nutze den „KISS“-Grundsatz (= keep it short & simple).
- Sprich klar und langsam. Verzichte auf Ironie. Diese ist mit eingeschränkter Gestik und Mimik online schwer zu verstehen.
- Nutze diversitätssensible Sprache und sei reflektiert im Umgang mit den diversen Lebenssituationen der Teilnehmenden. Dadurch wird die Sichtbarkeit von Vielfalt erhöht, alle werden sprachlich miteinbezogen und Diskriminierung durch Sprache wird möglichst vermieden.
- Stelle offene und klare Fragen. Ja-/Nein-Fragen bieten weniger (Spiel-)Raum für Antworten. Es eignen sich die W-Fragen (Wer? Was? Wie? Wen? Warum? Wo?). Achte darauf, dass die Teilnehmenden stets ausreichend Zeit zum Nachdenken und Antworten haben.
- Sprich mit deinen Teilnehmenden ab, wie Wortbeiträge eingebracht werden sollen:
  - In großen Gruppen bieten sich Handzeichen an. In kleinen Gruppen kann ein direktes Sprechen ohne Meldung sinnvoll sein.
  - „Hand-heben“-Funktion: Erläutert und zeigt die Hand-heben-Funktion zu Beginn eurer Veranstaltung. Diese Funktion hebt eine virtuelle Hand und erleichtert die Moderation der Diskussion.
  - Hand-heben mit eingestellter Kamera
  - Mitteilung über den Chat (\*)



#### Beispiele für diversitätssensible Sprache:

**Geschlechtergerechte Sprache:** Sprechen des Gendermarkers („Tutor\*innen“ gesprochen mit einer kleinen Pause beim Sternchen, wie in Spiegel\*ei) oder auch durch genderneutrale Begriffe (Studierende, Dozierende, ...)

**Stereotype:** Denke darüber nach mit welchen Vorurteilen eure Aussagen behaftet sein können. Vermeidet das Reproduzieren von Klischees und Stereotypen.

**Alle ansprechen:** Wähle deine Beispiele mit Bedacht: sie sollten nicht nur die Mehrheit der Teilnehmenden ansprechen, sondern auch Minderheiten berücksichtigen.

Mehr dazu im [Handout zu Diversität](#).

(\*) **Achtung:** Der Chat kann schwer zu verfolgen sein, wenn dieser intensiv genutzt wird.

**Tip:** Bestimme pro Veranstaltung eine Person, die Beobachter\*in des Chats ist.

**Non-verbale Kommunikation** bei aktivierten Kameras:

- *Positionierung im Kamerabild:* Achte auf die Entfernung zur Kamera, den Kameraausschnitt und die Belichtung. Der Bildausschnitt sollte so gewählt sein, dass euer Kopf und eure Schultern mittig im Bild sichtbar sind – so können Gesichtsausdrücke erkannt werden und es ist Platz für den Einsatz von Gestik. Starker, einseitiger Lichteinfall kann das Videobild stören und euch „unsichtbar“ machen.
- *Mimik und Gestik* muss bewusst eingesetzt werden. Kleine oder kurze Veränderungen eures Gesichtsausdruckes können wegen der Entfernung oft nicht erkannt werden. Gestik muss im Kameraausschnitt stattfinden, um gesehen zu werden. Das kannst du üben.
- Auch *Körperhaltung und Bewegung* vermitteln einen Eindruck. Wenn der Laptop sich beispielsweise durch Tippen bewegt, wird damit auch das Kamerabild bewegt. Eine aufrechte Haltung und der Blick in Richtung Kamera vermitteln auch im Online-Kontext Präsenz.

Das **Setting** für Kommunikation im Online-Raum:

- *Vermeide Störgeräusche:* Schalte nicht aktive Mikrofone stumm. Verwende ein Headset. Vermeide Hintergrundgeräusche.
- *Wahl des Arbeitsortes:* ungestört; stabiles Internet; ordentlicher, neutraler Hintergrund, ggf. virtuellen Hintergrund einstellen. Wenn im Hintergrund viel zu sehen ist, kann dies ablenkend wirken.
- *Kläre die Kommunikationskanäle:* z.B. feste Sprechzeiten via Telefon oder Videokonferenz, Erreichbarkeit via E-Mail, gemeinsamer Microsoft Teams Raum mit Chat-Möglichkeit, ...



**Herausforderungen in der Online-Kommunikation:**

Herausforderung	Handlungsoptionen
Instabile Internetverbindung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vereinbare mit deinen Teilnehmenden, dass immer nur die Person die Kamera aktiviert, die gerade spricht. Das entlastet die Internetverbindung.</li> </ul>
Kein funktionierendes Mikrofon	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vereinbare mit deinen Teilnehmenden alternative Kommunikationskanäle (z.B. Chat).</li> <li>• Erkläre den Teilnehmenden, wie sie sich per Telefon in die Videokonferenz einwählen können.</li> </ul>
„schwarze Bildschirme“ / inaktive Kameras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bitte die Teilnehmenden um die Aktivierung der Kamera.</li> <li>• Erkläre, warum dir eine aktive Kamera wichtig ist: Aktive Kameras verbessern das Gesprächsklima und damit die Qualität Veranstaltung.</li> <li>• Die Teilnehmende können ein Profilbild einstellen, damit du zumindest die Personen siehst.</li> </ul>