

In 30 Minuten  
wissen Sie  
mehr!

# 30 MINUTEN

David Seifert/Josef W. Seifert/  
Bettina Kerschbaumer

# Online- Moderation

3., überarbeitete Neuauflage

GABAL

**David Seifert  
Josef W. Seifert  
Bettina Kerschbaumer**

**30 Minuten**

# **Online-Moderation**

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek  
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation  
in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografi-  
sche Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-96740-082-3

Umschlaggestaltung: die imprimatur, Hainburg  
Umschlagkonzept: Martin Zech Design, Bremen  
Lektorat: Friederike Mannsperger, Offenbach  
Satz: Zerosoft, Timisoara (Rumänien)

3., überarbeitete Neuauflage 2021  
© 2011 GABAL Verlag GmbH, Offenbach

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit  
schriftlicher Genehmigung des Verlags.

[www.gabal-verlag.de](http://www.gabal-verlag.de)  
[www.twitter.com/gabalbuecher](https://www.twitter.com/gabalbuecher)  
[www.facebook.com/Gabalbuecher](https://www.facebook.com/Gabalbuecher)  
[www.instagram.com/gabalbuecher](https://www.instagram.com/gabalbuecher)

# In 30 Minuten wissen Sie mehr!

Dieses Buch ist so konzipiert, dass Sie in kurzer Zeit prägnante und fundierte Informationen aufnehmen können. Mithilfe eines Leitsystems werden Sie durch das Buch geführt. Es erlaubt Ihnen, innerhalb Ihres persönlichen Zeitkontingents (von 10 bis 30 Minuten) das Wesentliche zu erfassen.

## ***Kurze Lesezeit***

In 30 Minuten können Sie das ganze Buch lesen. Wenn Sie weniger Zeit haben, lesen Sie gezielt nur die Stellen, die für Sie wichtige Informationen beinhalten.

- *Alle wichtigen Informationen sind blau gedruckt.*
- Schlüsselfragen mit Seitenverweisen zu Beginn eines jeden Kapitels erlauben eine schnelle Orientierung: Sie blättern direkt auf die Seite, die Ihre Wissenslücke schließt.
- *Zahlreiche Zusammenfassungen innerhalb der Kapitel erlauben das schnelle Querlesen.*
- Ein Fast Reader am Ende des Buches fasst alle wichtigen Aspekte zusammen.
- Ein Register erleichtert das Nachschlagen.



# Inhalt

<b>Vorwort</b>	<b>6</b>
<b>1. Online-Moderation: worauf es dabei ankommt</b>	<b>9</b>
Meetings im virtuellen Raum	10
Die Aufgaben des Online-Moderators	16
Die Besonderheiten eines Online-Meetings	18
<b>2. Vorbereitung einer Online-Moderation</b>	<b>25</b>
Inhaltliche, methodische und technische Vorbereitung	25
Einladung und Vorbereitung der Teilnehmer	29
Vorbereitung in Bezug auf die Gruppengröße	35
<b>3. Durchführung einer Online-Moderation</b>	<b>41</b>
Die Werkzeuge der Online-Moderation	41
Der Moderationszyklus – die 6 Phasen der Moderation	50
<b>4. Techniken und Methoden für eine erfolgreiche Online-Moderation</b>	<b>61</b>
Die Online-Moderationsmethoden	61
Eine positive Arbeitsatmosphäre schaffen	72
<b>5. Schwierige Situationen meistern</b>	<b>79</b>
Technische Probleme	79
Störungen im Ablauf eines Online-Meetings	82

<b>Fast Reader</b>	<b>87</b>
<b>Die Autoren</b>	<b>93</b>
<b>Weiterführende Literatur</b>	<b>94</b>
<b>Register</b>	<b>95</b>

# Vorwort

„Gespräche sind der Klebstoff, der Teams zusammenhält“ – Menschen, die in der heutigen Geschäftswelt bestehen müssen, wissen das und sie wissen, wie gut dieser Klebstoff halten muss und wie wichtig es ist, innerhalb des Teams schnell und zielgerichtet zu kommunizieren.

Die BusinessModeration – ein von Josef W. Seifert in den 1980er Jahren geprägter Begriff – hat längst in vielen Unternehmen Einzug gehalten. Sie erlaubt die strukturierte und effiziente Durchführung von Gesprächen und Arbeitsprozessen, in denen Projekte vorangetrieben, Probleme gelöst oder Entscheidungen vorbereitet und gefällt werden müssen.

Eine Moderation ist dabei immer dann erforderlich, wenn es darum geht, konkrete Inhalte zu erarbeiten. Bei zielorientierten Gesprächen, wie etwa Projektmeetings, Teambesprechungen oder Workshops ist eine moderierende Person als Prozessgestalter\*in sehr hilfreich, wenn nicht sogar notwendig. Ihre Aufgabe ist es, das Miteinander der Gruppe zu steuern, das heißt, der Gruppe zu helfen, arbeitsfähig zu werden und auch zu bleiben. Dies kann erreicht werden, indem man die richtigen Moderationstechniken an der richtigen Stelle einsetzt und dabei sowohl den sachlichen als auch den emotionalen Prozess der Gruppe gekonnt lenkt.

Spätestens seit der Corona-Krise haben sich die technischen Möglichkeiten immer weiter verbessert und Unternehmen haben das Online-Conferencing für sich

entdeckt. Die Vorteile liegen auf der Hand: Meetings können schnell einberufen werden, ohne dass erst eine Anreise oder die langwierige Organisation der Meeting-Infrastruktur in Kauf genommen werden muss. Das Anmieten eines Konferenzraums entfällt – Beamer und Flipchart braucht es auch nicht mehr und auf die Verfügbarkeit von Flügen oder Hotelzimmern muss niemand mehr Rücksicht nehmen.

Aber: Die Kommunikation in virtuellen Umgebungen folgt eigenen Gesetzen! Wer schon einmal an einem virtuellen Treffen teilgenommen hat, weiß, dass sich Online-Meetings ganz anders anfühlen als persönliche Gespräche. Die Moderatorin, der Moderator ist hier besonders gefordert.

Dieses Buch zeigt Ihnen in kurzer, prägnanter Form, wie Sie sich auf diese Situation vorbereiten und den Ablauf einer Online-Moderation gestalten. Sie erfahren auch, wie Sie dabei auf die Mitarbeit der Gruppe zählen können.

Wir wünschen Ihnen viel Freude bei der Lektüre und ebenso viel Erfolg für die Umsetzung der Inhalte in Ihre persönliche Online-Moderation.

Ihr	Ihr	Ihre
David Seifert	Josef Seifert	Bettina Kerschbaumer

P.S.: Wenn Sie Fragen zu diesem Thema haben, schreiben Sie uns oder rufen Sie uns gerne an. Unsere Kontaktdaten finden Sie auf [www.moderatio.com](http://www.moderatio.com).





# 30 MINUTEN

**Was bedeutet Online-Moderation eigentlich?**

**Seite 9**

**Welche Aufgaben hat ein Online-Moderator zu erfüllen?**

**Seite 16**

**Was unterscheidet ein Online-Meeting von einem persönlichen Meeting?**

**Seite 18**

# 1. Online-Moderation: worauf es dabei ankommt

Immer mehr Menschen treffen einander im virtuellen Raum. Sie lernen dort, tauschen sich aus, betreuen ihre Kunden, diskutieren wichtige Themen oder besprechen ganz einfach den Fortschritt eines gemeinsamen Projekts. Online-Meetings bieten dafür den besten Rahmen: Sie ermöglichen eine straffe Kommunikation, rasche Entscheidungswege und das Sparen von Reisekosten, Zeit und Energie.

Aber: Die virtuelle Kommunikation hat ihre Tücken, der richtige Umgang mit diesem Medium will gelernt sein. Das Fehlen des direkten Blickkontakts, jeglicher Körpersprache und der Mimik/Gestik verunsichert uns. Machen Sie sich in diesem Kapitel mit den Besonderheiten der Online-Moderation vertraut.