

Anja Röck



Empathie im Webinar

Das Starterpaket

5 effektive Interventionen zur
Lernprozessbegleitung im Webinar



Workbook

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung
2. „Alleskönner“ E-Trainer?!
3. Dozent, Trainer & Coach – auf die Perspektive kommt es an
 - 3.1 Kurz-Definitionen
 - 3.1.1 Der Trainer
 - 3.1.2 Der Dozent
 - 3.1.3 Der Coach
 - 3.2 Blickwinkel für den Lernprozess
 - 3.3 Den Lernprozess mit „Coaching“-Interventionen aktiv gestalten
4. „Coaching“-Interventionen für E-Trainer
 - 4.1 Small Talk & Basissinne
 - 4.1.1 „Small Talk“ – Einstieg
 - 4.1.2 Virtueller Small Talk
 - 4.2 „Die weiße Webinarwand“
 - 4.2.1 „Weiße Wand“ – Einstieg
 - 4.2.2 Die „Weiße Wand“ im Webinar
 - 4.3 Virtueller-aktiv Zuhören
 - 4.3.1 „Aktiv Zuhören“ – Einstieg
 - 4.3.2 „Aktiv zuhören“ im Webinar
 - 4.4 Virtueller hilfreiche Fragen
 - 4.4.1 „Fragen“ – Einstieg

4.4.2 Hilfreiche Fragen im Webinar

4.5 Online „Emotionen“ bewegen

4.5.1 Emotionen - Einstieg

4.5.2 Mit Emotionen im Webinar arbeiten

5. Interventionen in der Webinarpraxis angewandt
6. Erkenntnisse
7. Literatur & weitergehende Links
8. Mögliche Ansätze für die Beispielfälle
9. Über die Autorin
10. Weitere Buchtipps zum Thema

1. Einleitung

E-Trainer im Webinar leisten bereits vieles. Sie sind Ansprechpartner, Organisator, oft technischer Administrator und sollen sich gleichzeitig noch um das Lernthema, das Curriculum und die Teilnehmer kümmern.

Und doch gibt es immer wieder Webinarsituationen, in welchen selbst ein professioneller E-Trainer ins Stocken gerät.

Denn dann geht es um mehr. Dann wird es auf einmal wichtig, zwischen gesprochenen Zeilen wahrzunehmen, Pausen zu hören, einen verbalen „Ausbruch“ am Mikrofon zunächst nur wahrzunehmen und das innere Bild im eigenen Kopf für einen Moment nicht als gegeben festzulegen, sondern im Zweifel, nachzufragen.

Reicht es also nicht, was E-Trainer im Webinar bisher schon leisten? Müssen sie eine „eierlegende Wollmilchsau“ sein, oder ein „Supermensch“? Ich denke nicht.

Um auch in „zwischenmenschlichen“ Stresssituationen weiterzukommen, ja vielleicht sogar diese von vornherein zu vermeiden, ist es wichtig, dass der E-Trainer für einen guten sozialen Kontakt im Webinar sorgt.

Bestimmte Interventionen, die sich von Coachingtechniken ableiten, können E-Trainer hier, auch wenn sie keine ausgebildeten Coachs sind, unterstützen.

Dieses Workbook will Sie als (E)-Trainer mit Selbstreflexionsfragen ermuntern, eigene Denkweisen und deren mögliche Auswirkungen im Webinar zu erkunden.

Das „Starterpaket“ zeigt Ihnen „einfach“ anzuwendende Techniken auf, die Sie wahrscheinlich bereits aus Ihren Präsenzveranstaltungen kennen, dort vermutlich auch

anwenden - und die Sie eben auch im Webinar nutzen können.

Steigen Sie mit virtuellem Small Talk ein und kommen Sie mit der Gruppe ins Gespräch (Kap. 4.1)

„Die weiße Wand“, in Kap. 4.2 kann zur Identifizierung von Vorannahmen und der möglichen Einflussnahme auf das eigene Denken und Handeln als E-Trainer dienen.

Und warum es auch und besonders im virtuellen Szenario, wie einem Webinar darum geht genau zuzuhören und reaktiv im Gespräch zu sein, darauf geht Kap. 4.3 vertieft ein.

Kap. 4.4 unterstützt Sie, sich darüber bewusst zu sein, wie hilfreich es ist, Fragen zu stellen und dazu verschiedenste Fragearten und -techniken einzusetzen.

In Kap. 4.5 schließlich betrachten Sie, dass und wie Emotionen im Lernprozess auch förderlich sein können.

Das Workbook zeigt sich klein und handlich - damit es jederzeit „dabei sein“ kann. Im Verlauf, sowie am Ende der Kapitel finden Sie immer wieder Aufgaben, Übungen und Fragestellungen. Ihre Antworten, Gedanken und Überlegungen schreiben Sie bitte direkt auf - bestenfalls gleich, und nicht später! Platz ist dafür, in der Regel, direkt im Buch da. Selbstverständlich dürfen Sie gerne auch parallel ein separates Notizbuch nutzen. Die Vorteile eines solchen, sind: Sie haben mehr Platz, für weitergehende Gedanken, Fragen, oder gar Zeichnungen und Skizzen für Ihre (umfangreicheren) Ideen.

Nehmen Sie sich Zeit bei der Beantwortung - und seien Sie ehrlich zu sich selbst! Dann werden Sie, für sich, am meisten „mitnehmen“ können.

Alle vorgestellten Vorgehensweisen wurden von mir in den letzten Jahren in vielen Webinaren erprobt, reflektiert, angepasst und erneut eingesetzt.

Um die ausgeführten Interventionen in Ihr eigenes Repertoire aufzunehmen, können Sie sich das Workbook

entweder von vorne und der Reihe nach, oder durch einen punktuellen Einstieg erarbeiten. Die jeweilige Technik wird sowohl zum Abschluss der einzelnen Kapitel, als auch im Beispielfall ganz am Ende ([Kap. 5](#)) mit weitergehenden Fragen vertieft.

Ich wünsche Ihnen nun viele gute Erkenntnisse!
Herzliche Grüße, Ihre Anja Röck

Weitergehende Hinweise zum Workbook:

- Die aufgeführten Interventionen erheben nicht den Anspruch auf Vollständigkeit! Ganz sicher gibt es noch viel mehr Techniken, die sich zum Einsatz im Webinar eignen.
- Ich habe mich bemüht alle gegebenenfalls vorhandenen Ursprünge einzelner Techniken und Methoden zu ermitteln und, wo notwendig, darauf zu verweisen. Sollte ein urheberrechtlicher Verweis übersehen worden sein, bitte ich dies zu entschuldigen und den Urheber sich bei mir zu melden.
- Für einen störungsfreien Lesefluss habe ich in diesem Buch, soweit möglich, einen geschlechtsneutralen Begriff verwendet (z. B. Teilnehmer). Wo dies nicht machbar war, wird entweder die männliche Form (Lernender) oder die weibliche Form (Lehrende) verwendet. Selbstverständlich ist dabei auch immer die jeweils andere Form gemeint.

2. „Alleskönner“ E-Trainer?!

E-Trainer sollen und „müssen“ im virtuellen Raum so einiges können.

Überlegen Sie doch mal, für welche Anliegen, Themen und mit welchen Wünschen sich Ihre Teilnehmer wenden.

Für alles?

Na ja, vermutlich für vieles und (manchmal) gefühlt – für fast alles! Oder?

Doch Spaß beiseite: Die Erfahrung (meine und aus meinem Kollegenkreis) zeigt, dass E-Trainer so einige ToDo´s haben – und dies vor, während und nach dem Webinar.

Schauen wir uns im folgenden die Aufgaben in welchen Sie als E-Trainer angesprochen werden und die damit verbundenen **Rollen** an:

- Was woll(t)en die Teilnehmer jeweils von Ihnen?
- Was soll(t)en Sie, aus deren Sicht tun? Regeln? Klären? Veranlassen?
- Welche Unterstützung, Antworten o. ä. erwarten sie von Ihnen?
- Wie erwarten die Teilnehmer, dass Sie mit ihnen umgehen?

Nehmen Sie sich dafür nun ein paar Minuten Zeit, und füllen Sie die folgende Tabelle aus:



	Ihre Rolle/Aufgabe/Tätigkeit
Vor dem Webinar	
Während des Webinars	
Nach dem Webinar	

Vermutlich haben Sie einige Tätigkeiten gefunden.

Vergleichen Sie jetzt Ihre Ergebnisse mit den folgenden Rollen, Aufgaben und ToDo´s, die viele E-Trainer erleben.

Da sind z. B. der:

- **Organisator**

Alles was zum Ablauf des Webinars gehört, wie z. B. die Einladung, wichtige Links, Webinarzeiten/-dauer usw. wird von Teilnehmern oft direkt beim E-Trainer angefragt.

- **IT-Support**

Der Teilnehmer kommt nicht in den Raum, er hört nichts, sein Mikrofon funktioniert nicht, er sieht das Dokument nicht, auf dem Whiteboard nicht arbeiten, Unterlagen nicht runter- oder hochladen. Der E-Trainer ist dann mit seinem IT-Wissen gefragt.

- **Lernberater**

Der E-Trainer ist gefordert zu Aspekten wie: Wie geht Lernen in virtuellen Szenarien und eben insbesondere im virtuellen Raum? Welche Hilfsmittel können Teilnehmer nutzen, um im Thema weiter zu kommen?

- **Trainer**

Als Trainer wird der E-Trainer immer dann tätig, wenn es um das Üben als solches geht. Dabei müssen die Übungen neben dem thematischen Bezug, besonders auch die Fähigkeiten des Lerners entwickeln, sich in virtuellen Räumen sicher und zielgerichtet bewegen zu können.

- **Nachhilfelehrer**

Auch in virtuellen Szenarien gibt es fittere und langsamere Teilnehmer. Je nach Anlass und gegebenenfalls bei Auffälligkeiten ist der E-Trainer hier dann als Nachhilfelehrer gefragt.

- **Moderator bzw. Lernbegleiter**

„Hilf mir es selbst zu tun“¹. Dieses Prinzip den Lerner in seinem selbst gewählten Lernweg, in seiner Lerngeschwindigkeit zu unterstützen ein bestimmtes Lernziel zu erreichen, ist immer mehr gefragt. Der E-Trainer wird dann zum Moderator bzw. Lernbegleiter.

Neben den o.g. Rollen ist der E-Trainer jedoch oft und immer wieder auch gefragt als:

- **Coach**

Diese Perspektive an den E-Trainer ist dann gefragt, wenn es gilt zu erkennen, welches tatsächliche Bedürfnis eines Teilnehmers hinter einem vordergründigen Anliegen steht. Worum geht es wirklich – was ist die „Frage hinter der Frage“? Welches Unbewusste muss aus dem Vordergründigen herausgearbeitet werden? In solchen Fällen können Interventionen aus dem Coachingbereich für den E-Trainer hilfreich sein.

Vermutlich haben Sie solche Situationen bereits schon erlebt, oder!?