

Leitfaden

Moderation von internetbasierten Diskussionsforen

Die Moderation eines Diskussionsforums im Internet stellt zunächst ähnliche Anforderungen an die ModeratorInnen, wie eine herkömmliche Diskussion in einer Face-to-Face-Situation. Grundlegende Aufgaben des Moderators¹ sind demnach das Strukturieren der Diskussion, das Anregen der Teilnehmenden zur Mitarbeit und das Fördern und Aufrechterhalten der Interaktion. Durch eine an die jeweilige Situation angepasste Begleitung des Diskussionsprozesses soll der Moderator richtungweisend und problemorientiert auf gruppenbezogene und inhaltliche Prozesse der Diskussion einwirken. Problemorientiert meint hierbei ein adaptives Vorgehen, bei dem sich der Moderator je nach Bedarf in die Diskussion einschaltet.

Aufgaben von Moderatoren allgemein:

Diskussion strukturieren, Mitarbeit anregen, Interaktion fördern und aufrecht erhalten

ggf. Intervention

Besonderheiten der Kommunikation in Online-Foren

Bei der Moderation einer netzbasierten Forumdiskussion müssen zusätzlich aber bestimmte Aspekte beachtet werden, die sich aus den Besonderheiten dieser internetbasierten Kommunikationsform ergeben:

Asynchronität – Der wohl bedeutendste Unterschied zu face-to-face-Diskussionen ist in Online-Foren die zeitliche Verschiebung der einzelnen Beiträge (Asynchronität). Das führt zu einer höheren Dauer des gesamten Diskussionsverlaufes und einer geringeren Anzahl an Beiträgen. Demgegenüber haben Studien aber ergeben, dass die Qualität der Beiträge bei dieser Form der Kommunikation stieg, da in den Beiträgen Inhalte sorgfältiger und differenzierter ausgewählt werden.

geringere Beitragszahl

Vorteil:

Beitragsinhalte oft differenzierter und sorgfältiger ausgewählt

Textbasiertheit – Gegenüber mündlicher Kommunikation weist

¹ Für einen besseren Lesefluss wird im Folgenden die männliche Form verwendet, selbstverständlich sind immer beide Geschlechter gleichermaßen angesprochen.

computervermittelte Kommunikation durch ihre Textbasiertheit eine geringere Flüchtigkeit der Inhalte auf. Dadurch können Argumentationen leichter nachvollzogen und Themen später wieder aufgegriffen werden. Vorteilhaft für die Teilnehmenden ist auch, dass sie ihre Beiträge vor dem Absenden kontrollieren können und sich die Zeit flexibler nach eigenen Ansprüchen einteilen können. Allerdings können Online-Foren auch schnell unübersichtlich werden, da Themen parallel bearbeitet werden und so eine komplexe Kommunikationsstruktur entsteht.

Vorteile:

Nachvollziehbarkeit der Argumentation, Wiederaufgreifen von Themen

Problem:

evtl. Unübersichtlichkeit

Anonymität – Die Anonymität der Gesprächspartner in Online-Foren setzt generell Hemmschwellen herab. Dies kann positive Effekte (z.B. die Gleichberechtigung aller Gesprächspartner unabhängig von sozialem Status oder Vorwissen) aber auch negative Auswirkungen haben (z.B. schnelleres Verfallen in asoziale Verhaltensweisen).

Vorteile:

Geringere Hemmschwellen, Gleichberechtigung der Gesprächspartner

Gleichzeitig ist den Gesprächspartnern der Zugang zu Hintergrundinformationen (bspw. Fähigkeiten, Charakter, Wissensstand des Gegenübers) erschwert, die deshalb zusätzlich aktiv miteinander abgeglichen werden müssen.

Problem:

„lurking“ – Teilnehmende passiv, lesen nur mit

Gerade die Anonymität kann auch zum Phänomen des sogenannten „lurking“, also des rein passiven Mitlesens und der fehlenden eigenen Aktivität der Gesprächspartner führen.

Veränderte soziale Interaktion – In netzbasierten

Mimik, Gestik, Tonfall fehlen

Forendiskussionen fehlen soziale Hinweisreize, die in Face-to-Face-Kommunikation das gegenseitige Verstehen erleichtern (Mimik, Gestik, Tonfall usw.). Diese Reduktion der Kommunikationskanäle führt zu einer im Allgemeinen unpersönlicheren Kommunikation, was einerseits eine stärkere Konzentration auf die Aufgabenbearbeitung, andererseits aber auch distanzierteres Verhalten verursachen kann.

Vorteil:

Konzentrierte Aufgabenbearbeitung

Auch die direkten Feedbackmöglichkeiten sind in Online-Foren eingeschränkt, sodass dieses Defizit durch aktive Feedbackbeiträge ausgeglichen werden muss.

Problem:

Größere Distanziertheit der Teilnehmenden, eingeschränkte Feedbackmöglichkeiten müssen aktiv ausgeglichen werden

Aufgaben der E-Moderation

„E-Moderatoren haben die Aufgabe, netzbasierte Kommunikations- und Interaktionsprozesse in Lerngruppen in Gang zu setzen, aufrecht zu erhalten und zu strukturieren. Dabei müssen sie sicherstellen, dass die Lerngruppe im Netz zielgerichtet und sozial kompetent miteinander kommuniziert und arbeitet.“ (Bett, Gaiser 2010:11)

Generell können bei der Moderation von Online-Foren folgende

Moderationstätigkeiten unterschieden werden:

- Diskussion eröffnen
- neue Impulse setzen, um die Diskussion aufrecht zu erhalten
- evtl. Zusammenfassungen und Zwischenstände anbieten
- Diskussionsverlauf verfolgen und die Teilnehmenden zur Mitarbeit anregen und motivieren
- Auf die Kommunikationsregeln hinweisen und auf deren Einhaltung achten (entweder vorher bekannt geben oder gemeinsam aushandeln)

Moderation von Online-Foren in fünf Stufen (in Anlehnung an Salmon 2004)

	Charakterisierung	Maßnahmen durch den Moderator
1 Zugang und Motivation	<ul style="list-style-type: none">- Beginn der Diskussion- techn. Hürden müssen überwunden werden- Anfangsmotivation der Teilnehmenden ist gefährdet	<ul style="list-style-type: none">- diesen ersten Schritt so unkompliziert und schnell wie möglich gestalten- einladende, zur aktiven Mitarbeit anregende Beiträge formulieren, die den Teilnehmenden das Ankommen im Online-Forum erleichtern- Vorbildfunktion durch eigene gute Beiträge
2 Online-Sozialisation	<ul style="list-style-type: none">- Entwicklung von Zusammenarbeit und Diskussionsprozess unter den Teilnehmenden	<ul style="list-style-type: none">- Interaktionsprozess anregen, Zusammenhalt der Gruppe stärken- Gespräche auf sozialer Ebene ermöglichen- Austausch über kulturelle Gemeinsamkeiten/Unterschiede anstoßen- technische Sicherheit der Teilnehmenden durch Hilfestellungen und Hinweise festigen
3 Informa-	<ul style="list-style-type: none">- Austausch von	<ul style="list-style-type: none">- strukturieren durch Anregung zu

tionsaustausch	aufgabenbezogenen Inhalten - technische Fragen selten - Probleme der Teilnehmenden mit der Übersichtlichkeit	Nutzung unterschiedlicher Threads für unterschiedliche Themen - ggf. Zusammenfassungen geben - ggf. Bezüge, Zusammenhänge zwischen den Beiträgen herstellen
4 Wissens- konstruktion	- Konstruktion neuen Wissens/ neuer Meinungen durch Verknüpfung und Bewertung der Beiträge	- geringe inhaltliche Aktivität, eher allgemeine Hilfestellungen - temporär Zusammenfassungen anbieten - auf vernachlässigte Aspekte hinweisen
5 Entwicklung	- keine Probleme mehr mit der Zusammenarbeit - selbständiges Hinterfragen, Reflexion	- durch gezielte Fragestellungen Reflexion fördern - weitere Quellen und Materialien anbieten und aufzeigen

Allgemeine Tipps für E-Moderatoren

Um erste Hemmungen abzubauen, sollte der Moderator zu Beginn einen motivierenden, zur Mitarbeit anregenden Beitrag posten.

Motivierende Anmoderation

Hierzu gehört

- eine freundliche Begrüßung der Teilnehmenden
- ggf. eine kurze Zusammenfassung der zu bearbeitenden Aufgabe
- ggf. ein kurzer inhaltlicher Input zum Anregen der Diskussion
- die freundliche Aufforderung, sich aktiv an der Diskussion zu beteiligen
- ggf. ein Hinweis auf Kommunikationsregeln

Der Moderator sollte regelmäßig die Beiträge im Forum lesen. Hierfür empfiehlt sich die Festlegung eines regelmäßigen Rhythmus (bspw. 1x täglich in das Forum schauen). Generell sollte der Moderator eine problemorientierte Betreuung der Diskussion anstreben. Läuft die Diskussion gut, ist es nicht nötig, sich mit Beiträgen einzuschalten. An der Diskussion beteiligen sollte sich der Moderator sich dagegen bei aufkommenden Konflikten, zu großen inhaltlichen Unsicherheiten oder Fragen der Teilnehmenden, die nicht selbst gelöst werden können.

kontinuierliche, problemorientierte Begleitung der Diskussion

regelmäßiges Lesen der Beiträge
Probleme aufgreifen

Um die Übersicht im Forum zu gewährleisten, sollte der Moderator

die Teilnehmenden auf die Möglichkeit hinweisen, im Forum neue Threads (Themenstränge) zu eröffnen. Gleichzeitig kann er/sie bei großen Themenblöcken kurze zusammenfassende Beiträge anbieten oder in der Diskussion Bezüge zwischen Argumenten und Meinungen aufzeigen, die die Teilnehmenden vielleicht übersehen haben.

Für die Motivation der Teilnehmenden sollte der Moderator regelmäßig rückmeldende Beiträge im Forum posten. Läuft die Diskussion gut, kann er/sie durch kurze positive Beiträge diesen Status aufrecht erhalten. Gerät die Diskussion ins Stocken, sollten kurze positiv motivierende Beiträge im Vordergrund stehen. Auch die richtungweisende Funktion kann der Moderator wahrnehmen, indem er/sie in kurzen Feedback-Beiträgen fragwürdige Inhalte anspricht oder die Teilnehmenden noch einmal zur kritischen Diskussion eines Aspektes anregt.

Wichtig ist Feedback auch, wenn die Teilnehmenden Kommunikationsregeln nicht einhalten. Gibt es im Forum beleidigende Beiträge oder starke Konflikte unter den Teilnehmenden, sollte der Moderator zunächst einen allgemeinen Aufruf zur Einhaltung der Kommunikationsregeln posten. Hilft dies nicht, kann eine persönliche Ansprache der Teilnehmenden (ggf. per Mail) sinnvoll sein.

Quellen:

Bremer, Claudia (2004): Lessons learned: Moderation und Gestaltung netzbasierter Diskussionsprozesse in Foren - Erfahrungen aus virtuellen Konferenzen und Gestaltungsoptionen von Foren im eLearning. In: M. Kerres, B. Voss (Hrsg.): Digitaler Campus. Vom Medienprojekt zum nachhaltigen Medieneinsatz in der Hochschule.

Friedrich, Helmut F.; Hesse, Friedrich W.; Ferber, Sabine; Heins, Jochen (2000): Partizipation im virtuellen Seminar in Abhängigkeit von der Moderationsmethode. In: Bremer, Claudia; Fechter, Mathias (Hrsg.): Die Virtuelle Konferenz – Neue Möglichkeiten für die politische Kommunikation. Essen: Klartxt-Verlag, 119-140.

Reinmann-Rothmeier, Gabi; Mandl, Heinz (2002): Analyse und Förderung kooperativen Lernens in netzbasierten Umgebungen. In: Zeitschrift für Entwicklungspsychologie, 34 (1), 44-57.

Strukturelle Hilfestellungen geben:

Threads nutzen
Zusammenfassungen anbieten

Feedback

Kontinuierliche Rückmeldung an die Teilnehmenden (inhaltlich und diskussionsbezogen)

Gründe:

Diskussion aufrecht erhalten

Positive und kritische Hinweise geben

Einhaltung der Kommunikationsregeln sichern