

## Moderation eines Chats

(Auszug aus einer Schulungsunterlage von Claudia Bremer)

In einer synchronen Sitzung auf Basis eines Chats ist die Aufgabe der eModeration in Abhängigkeit von der Zielsetzung der Chatsitzung zu verstehen. Dient der Chat einem Brainstorming, so gilt es, die Teilnehmenden zu aktiver Beisteuerung von Beiträgen zu motivieren. Gleichzeitig müssen Kommentare verhindert, da die Beiträge erst einmal gesammelt werden sollen. In einem Chat, welcher der Befragung eines Experten dient, muss die eModeration dafür sorgen, dass verschiedene Teilnehmende die Möglichkeit haben, Fragen zu stellen und der Experte oder die Expertin ausreichend Zeit erhält, Fragen zu beantworten. Unter Umständen werden die Fragen schon vorher eingereicht und redaktionell sortiert, wodurch jedoch die Spontaneität des Chats leiden kann. Gleichzeitig ermöglicht dies, eine Übersicht über mögliche Fragen zu bekommen und diese ggf. vorzusortieren. Aufgabe der Moderation wäre dann, Fragen freizuschalten und den Chat zu inhaltlich strukturieren. Chats die einem Rollenspiel oder einer strukturierten Diskussion dienen, müssen ebenfalls durch die Moderation strukturiert werden. Hier ist es hilfreich, vorab eine Struktur in einem anderem Medium, z.B. auf einer Webseite oder in einer Email bekannt zu geben, um sich während des Verlaufs der Chatsitzung darauf beziehen zu können. Eine mögliche Chatsitzung, die einer elektronischen Sprechstunde dient, könnte bspw. wie folgt aussehen:

- a) Eröffnung des Chats, Begrüßung aller Teilnehmenden, Bekanntgabe der Struktur der Chatsitzung, der Themenstellung und Zielsetzung
- b) Eröffnungsstatements durch die Teilnehmenden nach Aufrufen durch Moderator
- c) Beantwortung von Fragen
- d) Eingabe neuer Fragen durch die Teilnehmenden
- e) Beantwortung von Fragen
- f) Abschlussstatement durch die Teilnehmenden, Verabschiedung

Neben elektronischen Sprechstunden können Chats auch Rollenspielen, Pro-Kontra-Diskussionen, kooperativen Arbeitssitzungen, Terminabsprachen, usw. dienen. In Pro-Kontra-Debatten können den Teilnehmenden nach Eintritt in den Chat Positionen zugeordnet werden, die sie vertreten müssen bis es ggf. zu einem Positionstausch kommt. Aufgabe der Moderation wäre dann, die Positionen zuzuordnen, die Teilnehmenden aufzurufen, Statements zu verfassen, die Sitzung zu strukturieren, den Rollentausch auszurufen und die Sitzung zu schließen. Besonders wichtig kann es hier sein, dafür zu sorgen, dass sich alle Teilnehmenden auf die Diskussion um eine Position, ein Statement konzentrieren und nicht parallel mehrere Positionen vertreten oder behandeln. Das kann dadurch geschehen, dass die Teilnehmenden aufgerufen werden, sich vorerst auf ein Statement zu fokussieren und andere Positionen später zu behandeln. Beiträge mit anderen Themen können ignoriert oder gar gerügt werden. Dabei spielt es eine große Rolle, welche technische Unterstützung der Chat der Moderation bietet. Können Beiträge von Teilnehmenden zurückgehalten, freigeschaltet, ausgeblendet werden? Ist der Chat strukturierbar wie ein Forum oder erfolgen die Beiträge linear, sukzessiv hintereinander? Und: besteht die Option, eine Rednerliste zu führen, die ein sogenanntes digitales Handzeichen ermöglicht, in dem Teilnehmende signalisieren, dass sie einen Beitrag schreiben möchten, aber erst nach Aufruf durch die Moderation dazu in der Lage sind? Je nach technischer Unterstützung verändern sich die Handlungsoptionen der eModeration.

Eine besondere Einsatzmöglichkeit des Chats, die hier erwähnt werden sollte, ist das Rollenspiel. Hier ermöglicht der Chat spontane, interaktive Reaktionen aufeinander, die sich für das Rollenspiel ausgezeichnet eignen. Je nach Komplexität werden die Rollen und das Szenario vorher auf einer Webseite oder in einer Email beschrieben und den Teilnehmenden zugeteilt. Es besteht jedoch auch bei weniger komplexen Szenarien die Option, die Rollen nach Eintritt in den Chat zu verteilen, wodurch sichergestellt werden kann, dass bestimmte Rollen auch besetzt werden.

Die Moderation leistet hier die Aufgabe,

- die Sitzung zu eröffnen,
- die Rollen ggf. zu verteilen,
- einzelne Rollen zu Eröffnungsstatements und Reaktionen aufzurufen,
- die Sitzung durchweg zu strukturieren,
- sicherzustellen, dass alle Beteiligten aktiv partizipieren
- den Teilnehmenden Zeit zu geben, ihre Rollenpositionen zu formulieren, indem im Chat immer wieder Pausen eingelegt werden
- die Abschlussrunde mit Abschlussstatements zu eröffnen
- die Sitzung zu schließen

In Chats die eher kooperativen Arbeitssitzungen, Abstimmungen usw. dienen, ist die Frage inwiefern die Moderation die Verantwortung für das Erreichen eines Ergebnisses selbst übernimmt oder ob diese Verantwortung bei den Beteiligten liegt und die Moderation nur die Aufgabe übernimmt, die Sitzung selbst zu moderieren. Diese Rollenzuordnung und Verantwortlichkeit sollte vorab deutlich geklärt werden.