## Tipps und hinweise bei störungen

FÜR VERANSTALTERINNEN UND VERANSTALTER EINES WEBINARS IM VIRTUELLEN KLASSENZIMMER

## aufmerksamkeit

Um die Aufmerksamkeit der Teilnehmenden als Veranstalter(in) zu erhalten, können Sie regelmäßig Aktivitäten einplanen. Werden beispielsweise in einem Webinar Inhalte auf Folien präsentiert, können Sie schon nach 3 bis 5 Minuten die Aufmerksamkeit Ihrer Zuhörenden verlieren. Daher achten Sie darauf, dass in 60 Minuten max. 15 Folieninhalte behandelt werden. Dies ist auch deswegen zu empfehlen, da in einem Webinar in der Regel weniger Inhalte als in einem Seminar durchgesprochen werden können, dafür aber vertiefend. Zwischen den Folien setzen Sie eine aktive Methode ein, gern niedrigschwellig, zum Beispiel indem Sie eine Zustimmung oder Ablehnung per Statusanzeige einfordern oder eine Stimmungsabfrage über eine vorbereitete Abstimmung einholen.

## technische störungen

Treten technische Störungen auf, so ist es am wichtigsten, gelassen zu bleiben. Stärken Sie Ihre Teilnehmenden darin, technische Hindernisse als normalen Bestandteil einer technisch basierten Kommunikation anzusehen und gemeinsam konstruktiv Lösungen zu suchen. Bestärken Sie sie es auszuhalten, wenn vielleicht der Upload eines Dokuments langsamer als gewohnt erfolgt oder der Eintrag auf dem Whiteboard zeitverzögert zu den anderen Teilnehmenden angezeigt wird.

Allerdings dürfen technische Störungen nicht ignoriert werden. Insbesondere Störungen der Tonqualität führen dazu, dass die Teilnehmenden genervt sind und sich rasch abschotten, ohne dass es die Onlinemoderation sofort bemerkt.

Dies hat auch Dagmar erlebt und sie hat eigene Herangehensweisen für sich gefunden:

*Problem 1: Verbindungsstörungen*

*Peter fliegt aus dem Virtuellen Klassenzimmer*

Dagmar lässt sich nicht davon irritieren, dass Peter bei der Vorstellungsrunde rausfliegt und bittet eine andere Person, weiter zu machen. Sie beobachtet, dass dies Peter noch ein paar Mal passiert. Ihre Vermutung ist, dass ein Verbindungsproblem vorliegt und sie bittet Peter den Verbindungstest durchzuführen. Außerdem minimiert sie so weit wie möglich den Verbrauch an Bandbreite, indem sie so viele Bedienfelder wie möglich reduziert, insbesondere verzichtet sie auf eine Videoübertragung. Dennoch kann Peter nicht konstant im Raum bleiben, er fliegt immer wieder raus und die Gruppe ist irritiert. Damit die Gruppe ohne Störung weiterarbeiten kann, trifft Dagmar die Entscheidung, dass Peter abbricht und er seinen aktuellen Verbindungsstatus als Screenshot an den Support sendet.

*Problem 2: Tonstörungen*

Tonstörungen können vielfältige Ursachen haben. Grundsätzlich ist zu empfehlen, dass die Teilnehmenden, die Probleme haben, die Verbindung zu Virtuellen Klassenzimmer schließen und sich neu einloggen oder sogar zuvor den Rechner neu starten.

Die folgenden Leitfragen unterstützen bei der Suche nach der Ursache:

* Hat die Website Zugriff auf das Mikrofon?
* Sind die Systemeinstellungen des Computers korrekt (das richtige Wiedergabegerät aktiviert)?
* Wurde das richtige Mikrofon ausgewählt (Test der Audio-Einrichtung)?
* Ist das Mikrofonsymbol sichtbar? Wenn nein, können Veranstalter(innen) das Mikrofon freigeben.
* Das Mikrofonsymbol ist sichtbar und aktiviert (leuchtet z. B. grün), aber das Audio wird nicht übertragen? Dann ist vielleicht das Mikrofon stumm geschaltet und kann vom Teilnehmenden aktiviert werden.

Funktioniert das Mikrofon außerhalb des Virtuellen Klassenzimmers? Wenn nicht, dann ist entweder das Mikrofon auf „Mute“ eingestellt, das Headset falsch angeschlossen oder das Mikrofon ist defekt.

Damit die Teilnehmenden dennoch eine Chance haben, bei dem Geschehen teilzuhaben, weicht Dagmar auf den Chat und auf die Notizen aus.

Dafür hat sie einige Textbausteine mit Chataufgaben vorbereitet, die sie per Copy & Paste einfügt und sie so keine Zeit mit tippen verbringt. Außerdem hat sie einen Hinweis vorbereitet, der die Chat Regeln erläutert.

Beispiel: Diskussionen per Chat führen.

Der Chat wird von der Veranstalterin bzw. dem Veranstalter moderiert. Die Teilnehmenden erhalten eindeutige Instruktionen über das Notizfeld:

* + „Ich habe die Chat-Farbe ‚rot‘. Nur ich verwende diese Farbe. So erkennen Sie sofort, wann ich etwas mitteile/poste.“
  + „Die Zeichen ‚!!!‘ stehen für ‚Jetzt zu Ende kommen.‘“
  + „‘Stopp‘ bedeutet, dass ab sofort nicht mehr gepostet werden darf.“

Ist das Ausweichen auf die gemeinsame schriftliche Kommunikation nicht möglich, kann eine Lösung darin liegen, dass relevante Aspekte mitprotokolliert werden (Notizfeld). Dies kann eine Teilnehmerin oder ein Teilnehmer übernehmen.

*Problem 3: Rauschen und Rückkopplung*

Unangenehm ist, wenn ein starkes Rauschen zu hören ist oder Rückkopplungen entstehen, sodass beispielsweise ein Sprecher sich doppelt hört. Häufige Ursache ist, dass kein Headset, sondern das Mikrofon des Laptops genutzt wird oder dass bei einer Person mehrere Mikrofone als Aufnahmegeräte eingestellt und/oder mehrere Lautsprecher als Audiowiedergabegeräte installiert sind.

Sind Teilnehmende in der aktuellen Situation nicht in der Lage eine korrekte Systemeinstellung vorzunehmen, ist die einfachste Lösung, dass alle Teilnehmenden ihr Mikrofon so lange stumm stellen, bis sie einen Wortbeitrag liefern wollen. Um zu Wort zu kommen arbeiten alle mit der Statusanzeige und aktivieren „Zu Wort melden“. Die Moderation hält die Reihenfolge der Meldungen im Blick und sagt an, wer dran ist.

*Problem 4: Bildstörung*

Bei einer Störung der Live-Videoübertragung ist die erste Handlung, die Bandbreite zu reduzieren. Beispiele:

* + Alle frieren ihr Videobild ein („Pause“ aktivieren; das Pausezeichen **II** erscheint am untersten Bildrand, wenn der Cursor auf das Videofenster gelegt wird).
  + Das Videobild wird nur von der aktuellen Moderation übertragen, alle anderen Kameras sind deaktiviert.
  + Individuell die Verbindungsstärke prüfen und bei mittlerer oder schwacher Verbindung die Kamera deaktivieren.

Gegebenenfalls kann Dagmar mit Fotos arbeiten, die über den Freigabe-Pod präsentiert werden.

[Creative Commons Lizenzvertrag](http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)  
"Tipps und Hinweise bei Störungen" von Katja Königstein-Lüdersdorff / Team Medien 4.0 ist lizenziert unter einer [Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz](http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>) (Stand: 20.06.2018).