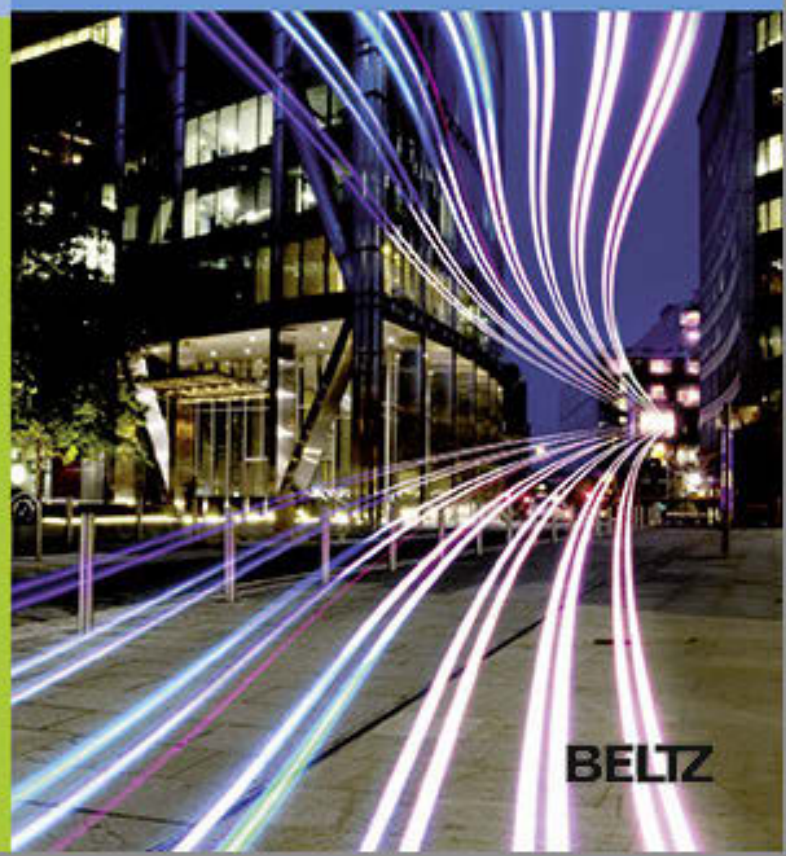


Silvia Luber  
Inga Geisler

# Online-Trainings und Webinare

Von der Vermarktung bis  
zur Nachbereitung

2. Auflage



**BELTZ**





Silvia Luber  
Inga Geisler

# Online-Trainings und Webinare

Von der Vermarktung bis zur Nachbereitung

2. Auflage  
Mit E-Book inside

**BELTZ**



**Silvia Luber** ist ausgebildete E-Learning-Managerin, Online-Moderatorin und Live-Online-Trainerin. Besondere Erfahrungen besitzt sie darin, kundenspezifische Lernszenarien zu entwickeln, Trainer und Fachexperten zu Live-Online-Trainern auszubilden und Projektteams online zu moderieren.



**Inga Geisler** ist zertifizierte Live-Online-Trainerin, Expertin für neue Lerntechnologien und IT-Trainerin. Zu ihren Schwerpunkten gehört die Ausbildung von Live-Online-Trainern, Webinarleitern und WebMeeting-Moderatoren.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.  
Jede Verwertung ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig.  
Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen  
und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme.



Dieses Buch ist erhältlich als:  
ISBN 978-3-407-36753-2 Print  
ISBN 978-3-407-36765-5 E-Book PDF

2., überarbeitete und erweiterte Auflage 2021

© 2016 Beltz Verlag  
in der Verlagsgruppe Beltz · Weinheim Basel  
Werderstraße 10, 69469 Weinheim  
Alle Rechte vorbehalten

Lektorat: Dr. Erik Zyber, Ingeborg Sachsenmeier  
Herstellung und Satz: Michael Matl  
Umschlagabbildung: gettyimages © John Rensten  
Druck und Bindung: Beltz Grafische Betriebe, Bad Langensalza  
Printed in Germany

Weitere Informationen zu unseren Autor\_innen und Titeln finden Sie unter: [www.beltz.de](http://www.beltz.de)

# Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b>	<b>10</b>
Danksagung	11
<b>➤ 01 Warum soll ich Live-Online-Trainer werden?</b>	<b>13</b>
<b>Digitales Lernen</b>	<b>14</b>
<b>Entscheidungskriterien</b>	<b>17</b>
<b>Präsenzraum versus Virtual Classroom</b>	<b>20</b>
<b>Kompetenzen</b>	<b>21</b>
Geografische Distanz überbrücken	21
Kommunikation und Informationsaustausch fördern	22
Die virtuelle Lernumgebung beherrschen	23
Sich als Unternehmer wahrnehmen	24
Sich auf der Trainer-Kunden-Ebene bewegen	26
<b>Live-Online-Trainings versus Webinare?</b>	<b>28</b>
<b>➤ 02 Wie organisiere ich mich als Live-Online-Trainer?</b>	<b>31</b>
<b>Formelle und informelle Ausbildung</b>	<b>32</b>
Formelles Lernen für einen anerkannten Abschluss	32
Informelles Lernen als Wissenserwerb	35
Online-Lernmedien und -Lernformate	36
<b>Der passende Virtual Classroom</b>	<b>41</b>
Den Zweck definieren	41
Die verschiedenen Werkzeuge kennen	42
Auf Benutzerfreundlichkeit überprüfen	43
Softwarekompatibilität und Datensicherheit kontrollieren	45
Administrationsfunktionen testen	46
Die Software installieren und einrichten	46
Sicherheit und Datenschutz	47
Zugang über den Browser oder einen Client	48

Den Audiokanal bestimmen	48
Preise und Businessmodelle	49
Vielfältiges Angebot von Webinar-Software am Markt	52
Ausgewählte Beispiele für Einsatzbereiche von Virtual Classrooms	53
<b>Marketing</b>	<b>57</b>
Das Ziel präzise definieren	57
Das Portfolio auf die Eignung für ein Live-Online-Training überprüfen	58
Die Bestandskunden ansprechen	59
Neue Kunden über Weiterbildungsakademien finden	60
Neue Kundinnen und Kunden durch Akquise finden	60
Honorar festlegen	67
<b>Inhouse-Online-Trainings</b>	<b>69</b>
<b>➤ 03 Was muss ich bei der Planung beachten?</b>	<b>75</b>
<b>Phase 1: Inhaltliche Vorbereitung</b>	<b>78</b>
Ziele definieren	78
Zielgruppe analysieren	79
Inhalte definieren und auswählen	80
<b>Phase 2: Methodisch-didaktische Vorbereitung</b>	<b>82</b>
Gestaltungsprinzipien für Präsentationsfolien	82
Verschiedene Fragearten	84
Das Whiteboard als Interaktionsfläche	85
Checklisten für den Praxistransfer	86
Leitfaden als Nachschlagewerk	86
Informationen und Begleitmaterial im Vorhinein senden	86
Ablaufplan erstellen	87
<b>Exkurs: Rechtliche Aspekte beim Einsatz von Medien</b>	<b>90</b>
Urheberrecht	91
Creative-Commons-Lizenz (Open Content)	91
Nutzungsrechte	93
Schrankenbestimmungen	93

<b>Phase 3: Organisatorische Vorbereitung</b>	<b>97</b>
Das Training terminieren	97
Anmeldeverfahren (bei offenen Seminaren)	98
Den Virtual Classroom und weitere Plattformen einrichten	98
Persönliche Vorbereitungen	101
<b>704 Wie läuft ein Live-Online-Training ab?</b>	<b>103</b>
<b>Kurz vor der Startzeit</b>	<b>105</b>
<b>Warm-up</b>	<b>108</b>
Die Teilnehmenden begrüßen und das Ziel benennen	108
Statusmeldungen, Textchat und Kommunikationsregeln	109
Die Teilnehmer stellen sich vor	110
Methoden für das Warm-up	111
<b>Themeneinstieg</b>	<b>119</b>
Das Vorwissen aktivieren und dem Lernen einen Nutzen geben	119
Methoden für den Themeneinstieg	119
<b>Vermittlung und Erarbeitung der Inhalte</b>	<b>123</b>
Ein Mix aus Information, Expertenwissen und Erfahrungsaustausch	123
Die Teilnehmerliste und den Textchat im Auge behalten	123
Die Präsentation mit der Whiteboard-Funktion kombinieren	124
Die Webcam gezielt einsetzen	125
Im Softwaretraining langsam und strukturiert vorgehen	127
Interessante Websites und Videos über den Webbrowser integrieren	128
Videos als Anschauungsmaterial	128
Mit der Dokumentenkamera Vorgänge simulieren	129
Den Lerninhalt teilnehmerorientiert vortragen	132
Einen Themenspeicher anlegen	133
<b>Mix der Lernmethoden</b>	<b>135</b>
Dem individuellen Lerntempo in der Einzelarbeit gerecht werden	135
Mit Gruppenarbeit die Zusammenarbeit fördern	136



Murmelgruppen sorgen für Klarheit	140
Externe Werkzeuge	140
<b>Stimme und Persönlichkeit</b>	143
Die Ebenen der Kommunikation	143
Das Sprechtempo anpassen	144
Lautstärke und Sprechtonhöhe	145
Mikrofon und Raumakustik	147
<b>Der Co-Moderator</b>	148
Aufgaben des Co-Moderators	148
Notwendige Kompetenzen	149
Den Co-Moderator auf seine Aufgabe vorbereiten	149
Teilnehmende zum Co-Moderator ernennen	150
<b>Große Gruppen und Webinare</b>	151
Der Ablaufplan	151
Methoden für den Austausch in großen Gruppen	152
<b>Zusammenfassung und Wiederholung der Inhalte</b>	156
Methoden für Zusammenfassungen	156
Methoden zur Wiederholung der Inhalte	158
<b>Anwendung des Gelernten</b>	164
<b>Feedback</b>	166
Methoden für Feedback	166
<b>Abschluss</b>	170
<b>Umgang mit schwierigen Situationen</b>	171
Technische Probleme	171
Schwierige Teilnehmer	174
<b>➤ 05 Welche Aufgaben gehören zur Nachbereitung?</b>	179
<b>Auswertung der Medien</b>	181
Aufzeichnung	182
Teilnehmerunterlagen	182

Reflexion	184
Teilnehmerbefragung	186
<b>Teilnehmerbescheinigung</b>	<b>189</b>
<b>Sicherung des Lerntransfers</b>	<b>190</b>
Konzeptanpassung	191
<b>➤ 06 Was berichten erfahrene Live-Online-Trainer?</b>	<b>193</b>
<b>Zamyat M. Klein: Kreativ im virtuellen Raum – geht das?</b>	<b>195</b>
<b>Sandra Dundler: Führen auf Distanz</b>	<b>201</b>
<b>Katja Königstein: Den virtuellen Austausch über längere Zeit fördern</b>	<b>204</b>
<b>Anne Rickert: Distanzen durch Mediation verkleinern</b>	<b>209</b>
<b>Anja Röck: 3D-Räume lassen Nähe zu</b>	<b>214</b>
<b>Christiane Tschur: Software trainieren im Virtual Classroom</b>	<b>216</b>
<b>Jürgen Ballhuber: Spielerisch trainieren im Virtual Classroom</b>	<b>219</b>
<b>Liane Steiert: Weniger Dienstreisen, weniger Büros, mehr virtuelle Zusammenarbeit</b>	<b>224</b>
<b>Claudia Musekamp und Ann Rogalski: Fünf Tipps für mehr Nachhaltigkeit in Webinaren</b>	<b>227</b>
Fazit	230
<b>➤ 07 Anhang</b>	<b>231</b>
<b>Glossar</b>	<b>232</b>
<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>237</b>
Links	237
Weiterführende Literatur	238
Sachwortverzeichnis	239

Die Icons bedeuten:



Tipps



Beispiele



Übungen

# Einleitung

Online-Trainings sind in den letzten Jahren ein fester Bestandteil des Lernens geworden. Mithilfe von onlinebasierten Medien lernen Menschen an jedem Ort der Welt und zu jeder Zeit. Dabei werden sie in asynchronen (zeitversetzten) Lernumgebungen von Tutoren begleitet, die sie motivieren, anleiten und bei Fragen zur Verfügung stehen. Hingegen treffen sich Menschen in synchronen Lernumgebungen zur gleichen Zeit, auch wenn sie sich nicht am selben Ort befinden. Dazu gehört der virtuelle Raum – auch Virtual Classroom oder VC genannt.

Die vorliegende Neuauflage des Buches ist in der ersten Hälfte des Jahres 2020 unter den besonderen Bedingungen der ersten Monate der Corona-Pandemie entstanden. In einem vorher unvorstellbaren Maße hat sich das Lernen und Arbeiten in einem virtuellen Umfeld entwickelt, da der Austausch von Informationen, Arbeits- und Lerninhalten, Meinungen, Ideen, Planungen et cetera fast nur noch auf digitalem Wege möglich war. Es entstanden viele kreative Lösungen der Kommunikation, Kooperation und Koordination zwischen Menschen aller Alters- und Berufsgruppen, die sich auf virtuellen Plattformen bewegten und dabei insbesondere Virtual Classrooms (VC) nutzten.

Aus diesem Grunde liegt der Schwerpunkt der Neuauflage auf der Planung und Durchführung von Trainings, die in virtuellen Räumen stattfinden. Diese Räume erfüllen in Unternehmen in erster Linie den Zweck der Online-Kommunikation und Zusammenarbeit und werden darüber hinaus zunehmend als Lernmedium genutzt. Neben technischen treten dabei auch zwischenmenschliche Herausforderungen auf. Mit diesem Buch erhalten Sie einen praktischen Ratgeber, der im Aufbau den Phasen von Live-Online-Trainings folgt und Sie bei Ihrer Konzeption unterstützt. Doch nicht nur das Training an sich betrachten wir, sondern liefern Ihnen Tipps zur eigenen Qualifizierung, der Vermarktung Ihres Online-Angebots sowie zur Wahl des geeigneten virtuellen Raums. Zur Darstellung der Themen haben wir eigene Erlebnisse aus unserer über 15-jährigen Praxis als Live-Online-Trainer einfließen lassen und Trainerkollegen zu deren Erfahrungen interviewt.

Die Praxis hat gezeigt, dass nicht nur ausgebildete Trainer virtuelle Räume nutzen, sondern besonders Unternehmen die Weitergabe von Fachexpertise darüber steuern. Durch den Mix aus Theorie und praxisnahen Beispielen erhalten Sie Tipps und Tricks zur Konzeption von Online-Präsentationen – wir nennen sie Webinare – an die Hand.

Die Coaches unter Ihnen sind es gewohnt, ihre Coachees bei Veränderungsprozessen über einen längeren Zeitraum zu begleiten. Dabei stellen räumliche Distanzen oft eine große Herausforderung dar. Dieses Buch unterstützt Sie dabei, diese Distanzen zu überbrücken und einen kontinuierlichen Kontakt zu Ihren Coachees aufrechtzuerhalten.

## Danksagung

Dieses Buch ist durch die hilfreiche Unterstützung von Fachexperten, die wohlwollende Ermunterung von Kollegen und durch Geduld und den persönlichen Zuspruch unserer Familien zustande gekommen. Wir möchten uns herzlich bei allen diesen Personen bedanken.

Unser größter Dank geht an unsere Teilnehmenden, die uns haben diese Erfahrungen sammeln lassen und mit deren Hilfe es gelungen ist, das Thema »Live-Online-Training« im deutschsprachigen Raum in den letzten Jahren zu einem festen Bestandteil der Online-Bildungslandschaft zu machen.



# Warum soll ich Live-Online-Trainer werden?

➤ 01

### Leitfrage

Wie können Sie das eigene Portfolio durch Live-Online-Trainings ergänzen und welche Kompetenzen sind dazu notwendig?

## Digitales Lernen

Stellen Sie sich vor, Sie erhalten einen Anruf von einem Ihrer besten Kunden:

»Wie Sie wissen, sind wir ein weltweit agierendes Unternehmen und haben bisher unsere Mitarbeiter zu Ihrem Training immer an unseren Standort in Hamburg eingeflogen. Unter den gegebenen Umständen der eingeschränkten Reisetätigkeit und Kontaktbeschränkungen durch die Corona-Pandemie können wir das nun auf absehbare Zeit nicht mehr tun. Außerdem wollen wir längerfristig Präsenztrainings als Online-Veranstaltungen anbieten. Wir wollen Sie dabei als Experte für dieses Thema nicht verlieren und würden gern wissen, ob Sie das Training auch online über einen virtuellen Raum durchführen könnten?«

Bei diesem Anruf nimmt ein erfahrener Präsenztrainer zunächst zwei Ausdrücke wahr, die ihm Fragezeichen in das Gesicht zaubern: »ausschließlich Online-Trainings« und »virtueller Raum«. Um diesen Begriffen näherzukommen, empfiehlt es sich, zunächst die Situation in den Unternehmen und die Entwicklung des Lernens und Kommunizierens zu betrachten.

Die Globalisierung schreitet voran und stellt die Unternehmen vor neue Herausforderungen. Dazu gehören unter anderem ein hoher Kosten- und Zeitdruck, ein nachhaltiges Wissensmanagement und der Einsatz digitaler Kommunikationskanäle und -technologien. Diese Faktoren wirken sich nun verschärft unmittelbar auf das Lernen im Unternehmen aus. Während früher die Teilnehmer einer Weiterbildung alle an einen Standort zusammengeholt wurden, erhalten sie heute oftmals einen Zugang zu einem digitalen Lernmedium. Diese Lernmedien und neue Lernstrategien sind unter dem Begriff »E-Learning« zusammengefasst und bieten eine breite Palette an Möglichkeiten, um Wissen zu erwerben und im Unternehmen zu verankern. Mit dem Einzug neuer Kommunikationstechnologien hat sich der Umgang mit Wissen in den letzten Jahren drastisch verändert.

E-Learning

Heute sprechen wir von User Generated Content, wenn ein Nutzer seine Erfahrungen und sein Wissen auf einer Plattform zur Verfügung stellt. Interessierte können dieses Wissen on demand abrufen, wann und wo sie es benötigen, wie zum Beispiel am Arbeitsplatz. Es ist egal, an welchem Ort sich der Fachexperte gerade aufhält, wenn sein Wissen gefragt ist.

User Generated Content  
und Wissen on demand

Auch die Hochschulen und Weiterbildungsinstitutionen nehmen diesen Wandel wahr und reagieren auf die sich verändernden Lerngewohnheiten. Sie stellen sich nicht nur auf die neuen Anforderungen in Unternehmen ein, sondern auch auf die Gewohnheiten der Digital Natives, der sogenannten Generation Y. Das sind diejenigen, die nach 1980 geboren wurden und für die es heute selbstverständlich ist, das Wissen über Online-Quellen abzurufen. Sie verdeutlichen uns, dass informelles Lernen wesentlich zielorientierter und nachhaltiger ist. Unter informellem Lernen versteht man das »zufällige« Lernen über den Austausch mit anderen oder über Lernmedien. In jüngster Zeit kommt hier der Begriff des agilen Lernens hinzu, der allerdings in vielerlei Kontext genutzt wird. An dieser Stelle soll eine kurze Begriffsbestimmung diesen Ansatz der Wissensaneignung etwas verdeutlichen. »Agile Lernprozesse zeichnen sich durch kurze, klar strukturierte Abläufe bei gleichzeitiger Flexibilisierung und Individualisierung der Inhalte (zum Beispiel WOL, Barcamp) aus. Zielorientierung, Kollaboration, Selbststeuerung und Dynamik prägen diesen Ansatz. Im weiteren Sinne bedarf agiles Lernen eines passenden Mindsets (Selbstwirksamkeit und Entwicklungsfähigkeit), Skills (zum Beispiel Lernkompetenzen) und eine passende Fehler- und Lernkultur« (Graf/Schmitz 2019). Ein weiteres Beispiel für ein agiles Lernformat sind »Brown Bag Meetings«, die in Unternehmen speziell für kontinuierliche Weiterbildung eingesetzt werden.

Digital Natives

Informelles Lernen

Agiles Lernen

Verschiedene Studien beweisen, dass bei der Entwicklung moderner Lernformate Blended Learning prominent vertreten ist. Gerade der Mix aus Präsenz- und Online-Lernphasen weitet sich aus und unterstützt die Lerner beim Übergang vom Präsenz- zum Online-Lernen. Parallel dazu haben sich Formate wie Erklärvideos und Learning Nuggets entwickelt, die stark nachgefragt sind und in Kombination mit Blended Learning einen beträchtlichen Teil der Lernaktivitäten beeinflussen. Insbesondere Learning Nuggets sind schnell zu erfassende, prägnante Kurzinformationen und Aufgabenstellungen in kleinen Lerneinheiten, die auch als Mikrolernen (englisch microlearning) bezeichnet werden. Sie nehmen nur wenige Minuten Bearbeitungszeit in Anspruch. Learning Nuggets können sehr gut in Selbstlernphasen einge-

Blended Learning,  
Erklärvideos und  
Learning Nuggets



setzt werden und sind nicht an bestimmte Themen gebunden (mmkh »Horizon Report« 2020; MMB Trendmonitor 2019/2020; mmb Learning Delphi; <https://agile-unternehmen.de/lernen-im-unternehmen/>).

Der Virtual Classroom hat sich in den letzten Jahren als Lern- und Arbeitsmedium etabliert. Deshalb stoßen wir in unserer modernen Bildungslandschaft mittlerweile auf Live-Online-Trainings, die zu vielen Themen und für sehr unterschiedliche Zielgruppen angeboten werden. Sie sind bereits ein fester Bestandteil der Mitarbeiterqualifizierung in zahlreichen Unternehmen und öffentlichen Einrichtungen. Ganze Ausbildungsrichtungen und Weiterbildungen, die früher ausschließlich als Präsenzseminare für Auszubildende und Beschäftigte durchgeführt wurden, sind heute zu einem bestimmten Anteil als Live-Online-Trainings ausgewiesen. Einen staatlich anerkannten Abschluss kann man inzwischen auch über ein solches Blended-Learning-Szenario bekommen.

An Bedeutung haben Live-Online-Trainings nicht zuletzt deshalb gewonnen, weil die Kommunikation ähnlich wie im Präsenztraining funktioniert: in Echtzeit. Die Verbindung von interaktiven und kollaborativen Werkzeugen über virtuelle Konferenzräume gestattet es den Lernenden, mit anderen Teilnehmern zu kommunizieren und ausgewählte Themen gemeinsam zu bearbeiten. Der Austausch von Erfahrungen ist ein Hauptbestandteil des Lernerfolgs und kann mit keinem anderen Lernmedium in dem Maße erreicht werden.

# Entscheidungskriterien

Doch nicht nur diese Entwicklung kann als Grund für die Erweiterung Ihres Angebotes auf Live-Online-Trainings angeführt werden. Es ist ratsam, das eigene Angebot zu erweitern, wenn Sie einige der nachfolgenden Fragen mit Ja beantworten:

*Wollen Sie mehr Zeit an Ihrem Heimatort verbringen?*

Sie wollen weniger reisen: Vielen Trainern ergeht es nach langen Jahren im Präsenzseminargeschäft wie Außendienstmitarbeitern: Sie sehnen sich nach einem »normalen« Leben. Das Schlafen in Hotelzimmern, das Essen in Restaurants und die tagelange Abwesenheit von zu Hause verlieren ihnen Reiz. Das Zusammensein mit der Familie und mit Freunden wird schmerzlich vermisst. Durch den Einsatz von Live-Online-Trainings erhalten Sie die Chance, dem »normalen« Leben wieder ein Stück näher zu kommen.

*Gibt es Zeiten, in denen ich Seminare geben möchte, ohne das eigene Umfeld verlassen zu müssen? Wenn ja, welche sind dies?*

Sie streben eine bessere Auslastung der Arbeitszeit an: Freie Tage im Trainerkalender sind wichtig! An diesen erledigen Sie Ihre Vor- und Nachbereitung oder gehen Ihrer eigenen Weiterbildung nach. Diese Tage sollten gut geplant und eingehalten werden. Doch nicht jeder Trainer kann behaupten, dass er voll ausgelastet ist und keine weiteren Aufträge mehr annehmen kann. Teilweise lässt es auch das familiäre Umfeld nicht zu, dass man jeden Tag in der Woche unterwegs ist. Nun können Sie Seminare durchführen, ohne Ihr Home-Office zu verlassen, und damit mehrere Ansprüche unter einen Hut bringen.

*Habe ich den Trend wahrgenommen? Welche Auswirkungen verspüre ich bereits? Gibt es Kundinnen oder Kunden, die mich schon darauf angesprochen haben? Habe ich das Gefühl, handeln zu müssen?*

Sie wollen den Trend nicht verpassen: Durch die stetig steigende Nutzung virtueller Räume in Unternehmen und das ebenso steigende Angebot an Seminaren, die online stattfinden, sehen sich Präsenztrainer einem Trend ausgesetzt, der sie zum Handeln veranlasst. Wer will schon gern zu den Letzten gehören, wenn innovative Lernformen sich ausbreiten. Nur wer rechtzeitig diesen Trend erkennt, wird sich in Zukunft den Herausforderungen des Seminarmarktes stellen können.

*Bin ich neugierig und habe ich Freude am Ausprobieren neuer Medien und Methoden? Kann ich mich dadurch weiterentwickeln?*

Sie suchen neue Herausforderungen: Ob durch Trends oder den eigenen Wunsch nach Veränderung hervorgerufen – Live-Online-Trainings sind eine neue Herausforderung. Nach langer Trainertätigkeit kann es reizvoll sein, neue Wege zu gehen, die Neugier und die Freude am Ausprobieren neuer Werkzeuge und Lernmethoden auszuleben und darin einen gewissen Anteil Selbstentwicklung zu sehen.

*Gibt es Präsenzthemen, denen eine Ergänzung durch Online-Einheiten guttut?*

Sie wollen die Präsenzseminare mit Online-Einheiten ergänzen: Das eine muss das andere nicht ersetzen. Die Aufnahme eines Live-Online-Trainings muss nicht die Absage an ein Präsenzseminar bedeuten. Im Gegenteil: Sie können sich gegenseitig bereichern und Ihnen durch zwei Standbeine die künftige Existenz sichern.

*Gibt es potenzielle Teilnehmer außerhalb meines Stammsitzes?*

Sie wollen mehr Teilnehmerinnen und Teilnehmer für das Thema begeistern: Trainer, die Kunden in ihrer Umgebung »abgegrast« und neue im fer-

nen oder sogar internationalen Umfeld suchen, finden im Live-Online-Training die perfekte Kombination aus stationärer Nähe und arbeitsauslastender Ferne. Sicher gibt es noch viele Kunden, die Ihr Angebot gern nutzen würden, aber nicht die Gelegenheit haben, ihren Standort zu verlassen.

*Nutzen meine Kunden virtuelle Räume zur internen Kommunikation? Habe ich eine solche Anfrage eines Bestandskunden erhalten?*

Ihre Bestandskunden stellen diese Anfragen: Viele global agierende Unternehmen und öffentlichen Institutionen organisieren ihre Weiterbildung zentral und nutzen zur internen Kommunikation virtuelle Räume. Da liegt es nahe, diese Räume künftig auch für Weiterbildungen verstärkt zu nutzen. Nicht selten kommt es vor, dass Trainer von ihren Bestandskunden die Anfrage erhalten, ob sie ihr Thema auch online präsentieren können.

*Macht es Sinn, meine Teilnehmenden über einen längeren Zeitraum beim Lernen zu begleiten?*

Sie wollen Ihre Teilnehmenden länger beim Lernprozess begleiten: Nach einem Präsenzworkshop sehen Sie sie in der Regel nicht wieder. Die letzte Rückmeldung ist ein Feedback-Fragebogen zum Seminarablauf. Damit das Lernen nachhaltig das Verhalten des Lernenden ändert, braucht es Zeit, Praxiserfahrung und eine Möglichkeit für Rückfragen während des Prozesses.

*Möchte ich neue Impulse durch den Austausch mit Kolleginnen und Kollegen erhalten?*

Sie wollen einen intensiveren Austausch mit Trainerkolleginnen und -kollegen pflegen: Als Einzelkämpfer unterwegs zu sein hat viele Vorteile, aber auch Nachteile in Bezug auf den Austausch von Erfahrungen. Es entwickeln sich immer mehr Gruppen in sozialen Netzwerken und virtuelle Stammtische, die Trainern diese Möglichkeit bieten.

# Präsenzraum versus Virtual Classroom

In einem Virtual Classroom treffen sich Lernende und Trainer zu einer bestimmten Zeit auf einer Online-Plattform. Anders als beim Präsenztraining befinden sich die Beteiligten an unterschiedlichen Orten. Für das Vermitteln von Wissen, für die Zusammenarbeit und die Kommunikation stehen in einem Virtual Classroom unterschiedliche Werkzeuge und Anwendungen zur Verfügung. Was in einem Seminarraum der Beamer ist, wird virtuell durch die Bildschirmfreigabe ersetzt. Das Flipchart nennt sich Whiteboard und die Handhebung erfolgt über ein Handsymbol. Wenn die Teilnehmenden über eine Idee abstimmen sollen, werden im Präsenzseminar Klebepunkte auf der Pinnwand eingesetzt, im Virtual Classroom wird dagegen eine Abstimmung durchgeführt.

Viele Trainer nutzen in Präsenzseminaren Nebenräume für die Arbeit in kleineren Gruppen. Auch dafür gibt es ein Äquivalent bei einigen Anbietern von Virtual Classrooms. Diese nennen sich »Breakout Rooms« und sind bestens geeignet, um in Kleingruppen Aufgabenstellungen bearbeiten zu lassen. Sie erfreuen sich steigender Nachfrage bei den Online-Trainings. Der größte Unterschied jedoch besteht bei der Kommunikation: Für die unmittelbare Interaktion in der Präsenz gibt es im Virtual Classroom verschiedene Kanäle: das Mikrofon, den Textchat und die Webcam. Letztere ist nicht immer im Einsatz und kann dadurch die Kommunikation zur Herausforderung werden lassen. Um Missverständnisse in der Kommunikation zu vermeiden und die Werkzeuge sicher und zielgerichtet einzusetzen, bedarf es erweiterter Kompetenzen.

Der Seminarraum im Internet

# Kompetenzen

Trotz der etablierten virtuellen Lernumgebungen hängt der Erfolg eines Live-Online-Trainings maßgeblich von *einer* Person ab: Das sind *Sie* in Ihrer Funktion als Trainer oder Trainerin. Ohne Ihre Erfahrungen, Ihr methodisch-didaktisches Können und Ihre Persönlichkeit bleibt die Wissensvermittlung und besonders die praktische Anwendung des Erlernten nur eine Darstellung von Inhalten. Das allein wird die Teilnehmenden wenig begeistern. Als (Live-Online-)Trainer schlüpfen Sie damit in unterschiedliche Rollen:

- Wissensvermittler
- Moderator
- Motivator
- Feedbackgeber
- Drehbuchschreiber
- Planer und Organisator
- IT-Spezialist
- Kundenberater

Um für die Rollen und die folgenden Herausforderungen des virtuellen Lernens gewappnet zu sein, eignen Sie sich zusätzliche Kompetenzen an.

## Geografische Distanz überbrücken

Findet ein Live-Online-Training statt, sitzen Sie und Ihre Teilnehmer allein vor dem Computer, sprechen ins Headset und verfolgen das Geschehen auf dem Monitor. Zwischen den Beteiligten liegen unter Umständen große Entfernungen über Ländergrenzen hinweg. Die Teilnehmenden fühlen sich sehr schnell isoliert, unsicher und der Technik ausgeliefert. Es ist Ihre Aufgabe, dieses Gefühl des Alleinseins verschwinden zu lassen und den Teilnehmenden ein Wir-Gefühl zu vermitteln.

## ■ Kompetenz

## ■ Vorgehensweise

Gefühl der Sicherheit geben	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Möglichst detaillierte, mit Screenshots versehene Beschreibungen für alle technischen Vorbereitungen und Abläufe bereits vorab liefern</li><li>■ Klar und strukturiert durch das Training führen mithilfe einer Agenda</li><li>■ Durchgehend Fragen der Lernenden zulassen und beantworten – gegebenenfalls mit einem Co-Moderator</li><li>■ Absolut sichere Beherrschung der virtuellen Lernumgebung</li></ul>
Vertrauen schaffen	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Sich als Person zeigen (zum Beispiel in Form einer individuellen Vorstellung über Video) und stets ansprechbar sein</li><li>■ Alle Äußerungen der Teilnehmer ernst nehmen und sofort adäquat reagieren</li><li>■ Äußerst zuverlässig agieren, das heißt, Zusagen sind unbedingt und zeitnah einzuhalten</li></ul>
Passende Medien einsetzen	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Der Anzahl der Teilnehmer und der Zielsetzung des Trainings angepasste Werkzeuge nach einem methodischen Konzept einsetzen</li><li>■ Online-Werkzeuge vor jeder Trainingssequenz genau erläutern, gegebenenfalls mit den Teilnehmern üben</li><li>■ Technische Unterstützung der Lernenden in jeder Phase des Trainings anbieten</li></ul>
Vorab informieren	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Sich als Trainer so gut wie möglich über die Teilnehmenden an der Online-Veranstaltung informieren (Wissensstand, Computer-Anwenderkenntnisse, gegebenenfalls Erwartungen an das Training)</li><li>■ Hierzu kann ein kleiner Fragebogen an die Teilnehmerinnen und Teilnehmer mit der Bitte um zeitnahe Rücksendung vorab verschickt werden</li></ul>

## Kommunikation und Informationsaustausch fördern

Von Kommunikation und Interaktion lebt das gesamte Training. Kommunikation in einer virtuellen Lernumgebung ist etwas ganz anderes als in einem Präsenzseminar – bedingt auch durch die dafür eingesetzten Online-Werkzeuge. Einerseits machen diese Werkzeuge die Kommunikation erst möglich. Andererseits beeinflussen sie die Art und Weise des Informationsaustausches und der Interaktion maßgeblich. Hierin liegt vielleicht der größte Unterschied zu einer normalen Trainingssituation.

■ Kompetenz	■ Vorgehensweise
Kommunikationswerkzeuge einsetzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bereits vor Beginn des Trainings prüfen, ob der gewählte Audiokanal technisch einwandfrei bei allen Teilnehmenden funktioniert</li> <li>▪ Jedes Tool ankündigen, den Gebrauch erläutern und das Arbeitsziel nennen</li> <li>▪ Jedes einzelne oder gegebenenfalls auch die Kombination mehrerer Werkzeuge mit einer bestimmten Aktion im Training verbinden und die Methode den Teilnehmenden erläutern</li> </ul>
Persönliche Wirkung über die Stimme und Videosequenz erzielen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sprechgeschwindigkeit, Sprachbeherrschung, Sprachmelodie, Klangfarben der Stimme</li> <li>▪ Emotionen sind in der Stimme erkennbar</li> <li>▪ Konstruktiv, effektiv und klar kommunizieren</li> <li>▪ Persönlichkeit des Trainers wird zum großen Teil über die Stimme transportiert</li> <li>▪ Anforderungen für einen Videoauftritt beherrschen (zum Beispiel: Verhalten vor der Kamera)</li> </ul>
Gruppenmoderation beherrschen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unterschiedliche Frageformen einsetzen (zum Beispiel: geschlossene Fragen, Multiple-Choice-Fragen, Umfragen, Abstimmungsfragen, Rückfragen mithilfe der Online-Werkzeuge)</li> <li>▪ Feedback geben und Werkzeuge dafür einsetzen</li> <li>▪ Gruppendynamische Prozesse steuern (zum Beispiel über Rollenverteilung im Virtual Classroom)</li> <li>▪ Konfliktmanagement betreiben (zum Beispiel Stimmungsbilder über Abfragen generieren)</li> <li>▪ Breakout Rooms einsetzen (Räume für Kleingruppenarbeit)</li> </ul>

## Die virtuelle Lernumgebung beherrschen

Um ein erfolgreiches Live-Online-Training in einem Virtual Classroom durchzuführen, sollte der Trainierende die Steuerung dieses Raumes sicher beherrschen. Er kennt jedes Werkzeug des Virtual Classrooms genau und kann es gemeinsam mit digitalen Medien variabel, das heißt der aktuellen Lernsituation entsprechend, einsetzen. Meist beherrscht ein erfahrener Live-Online-Trainer nicht nur den Virtual Classroom eines bestimmten Anbieters, sondern mehrere verschiedene virtuelle Räume. Der Trainer hat die Aufgabe, die Lernumgebung für das Training so anzupassen, dass das Trainingsziel erreicht werden kann. Die Technik steht dabei nicht im Vordergrund, sondern ist Mittel zum Zweck, um über Entfernungen hinweg gemeinsam in einem Online-Training zu arbeiten.



■ Kompetenz	■ Vorgehensweise
Online-Werkzeuge eines VC gezielt und methodisch begründet einsetzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Werkzeuge eines Raumes sehr sicher handhaben können</li> <li>▪ Drehbuch mit Zielen, Inhalten, Methoden, Interaktionen, Werkzeugen erarbeiten</li> </ul>
Technische Infrastruktur in Organisationen beachten	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Server und Netzwerke kennen</li> </ul>
Computerarbeitsplatz Trainer beherrschen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Den eigenen PC und andere Endgeräte (auch mobile) beherrschen</li> <li>▪ Internetanwendungen (zum Beispiel: Blogs, soziale Netzwerke, Collaboration Tools, Twitter)</li> <li>▪ Softwarekenntnisse (zum Beispiel für Office-Anwendungen, Dateiformate, Grafikprogramme)</li> </ul>
Trouble Shooting für Teilnehmer leisten	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mögliche Fehlerquellen bei der Bedienung am Arbeitsplatz der Teilnehmenden kennen (Ferndiagnose stellen)</li> </ul>
Datenschutz beachten und umsetzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sicherheitsfragen beachten</li> <li>▪ Mit Datenschutzrichtlinien für Veranstaltungen im VC vertraut sein</li> <li>▪ Rechte kennen (zum Beispiel Zustimmung der Teilnehmenden bei Aufzeichnungen im VC, Recht am Bild, Online-Veröffentlichungen)</li> </ul>

## Sich als Unternehmer wahrnehmen

In Train-the-Trainer-Ausbildungen oder am Beispiel von gescheiterten Projekten aus unserem Umfeld erleben wir häufig, dass Trainern das Handwerkzeug als Unternehmer fehlt. Dieses ist jedoch für den beruflichen Erfolg als Präsenz- und Live-Online-Trainer gleichermaßen maßgeblich. Deshalb finden Sie hier einige Leitfragen, die Ihnen aufzeigen, welche Kompetenzen vorhanden sein und welche Sie gegebenenfalls erweitern sollten.

■ Kompetenzen	■ Leitfragen zur Vorgehensweise
Grundlagen des Projektmanagements beherrschen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ich habe eine Idee für ein Training. Wie setze ich sie in ein klar definiertes, ergebnisorientiertes Training um?</li> <li>▪ Mit wem arbeite ich zusammen und wie gestalte ich die Kommunikation mit anderen Beteiligten (zum Beispiel Kundinnen und Kunden)?</li> <li>▪ Welche Ziele verfolge ich (SMARTe Ziele)?</li> <li>▪ Wer gehört zu meiner Zielgruppe?</li> </ul>