



universität  
wien



Online-Räume  
aktiv und sicher  
gestalten



# 1. Einleitung

Online-Räume nehmen eine zentrale Rolle im universitären Arbeits- und Studienleben ein. Das digitale Setting bietet neue Möglichkeiten für Arbeits- und Lernräume. Für Moderator\*innen von Online-Meetings, Konferenzen oder anderen Veranstaltungen ist es wichtig, die digitalen Kommunikationsräume aktiv und sicher zu gestalten. Dieser Folder bietet Ihnen allgemeine Informationen und Hilfestellungen, um Online-Meetings bzw. -Veranstaltungen möglichst sicher zu planen.



# 2. Vorbereitung und Prävention



Im Vorfeld von Online-Meetings bzw. -Veranstaltungen können Sie als Veranstaltungsleiter\*in und/oder Organisator\*in verschiedene Vorkehrungen treffen, um ein wertschätzendes, einander ermutigendes und anerkennendes Gesprächsklima zu schaffen. Wertschätzende Kommunikation passiert nicht zufällig, sondern unter ganz bestimmten Voraussetzungen, für die Sie und die teilnehmenden Personen mitverantwortlich sind. Um einen Raum für alle Teilnehmenden respektvoll und möglichst störungsfrei zu gestalten, braucht es bereits bei der Planung des digitalen Meetings bzw. der digitalen Veranstaltung Überlegungen, welche Rahmenbedingungen, technischen Settings und Rollenverteilungen notwendig sind.

### 3. Veranstaltungssettings und Moderationsmanagement



Folgende Reflexionsfragen sollen Sie dabei unterstützen, die Rahmenbedingungen Ihrer digitalen Veranstaltung strukturiert vorzubereiten. Am besten nehmen Sie sich als Organisationsteam etwas Zeit, um sich gemeinsam darüber klar zu werden, welche Interaktionen Sie mit dem Meeting bzw. der Veranstaltung fördern möchten und mit welchen Formaten dies gelingen kann.

Gute Vorbereitung zahlt sich aus!

#### Interaktionsformate und ihre technische Umsetzung:



- Wer soll wann zu Wort kommen?
  - Input-Geber\*in, eingeladene Diskutant\*innen, Organisator\*innen, Zuhörer\*innen etc.
- Zwischen welchen Akteur\*innen soll Interaktion stattfinden können?
  - Vortragende – Zuhörer\*innen
  - Vortragende miteinander
  - Teilnehmende miteinander (z.B.: private Chat-Funktion, Break-out-Räume)
- Mit welchen technischen Funktionen soll der Dialog ermöglicht werden?
  - Chat-Funktion (Allgemeiner Chat? Sollen Teilnehmer\*innen einander auch direkt anschreiben können? → Achtung: Private Chat-Funktion ermöglicht eventuell auch diskriminierende Direktnachrichten an einzelne Personen)
  - Sprechbeiträge mit Handhebe-Funktion
  - Andere Funktionen (z.B.: Feedback-Abfrage, Whiteboard etc.)
- Wie und zu welchen Zeitpunkten sollen diese Tools zum Einsatz kommen?
- Achtung: Jeder zusätzliche Kommunikationsraum (Chat-Funktionen, Break-out-Räume etc.) sollte moderiert werden und braucht ggf. eine Person, die dafür zuständig ist.
- Wer moderiert die unterschiedlichen Interaktionsräume, greift Fragen aus dem Chat auf und führt Redebeiträge wieder zusammen?

Den Ablauf des Online-Meetings bzw. der Online-Veranstaltung sollten Sie im Vorfeld allen Vortragenden kommunizieren. Die Teilnehmenden sollten Sie gleich zu Beginn darüber informieren, wann und wie, d.h. mit welchen Tools, sie die Möglichkeit haben, aktiv am Gespräch bzw. der Interaktion teilzunehmen.

## Die Rolle der Moderation:

Vortragende und eingeladene Diskutant\*innen sollten über die Aufteilung der Zuständigkeiten vorab informiert werden.



### • Rolle der Moderation abklären:

- Welche Aufgaben soll die Moderation übernehmen?
- Welche Aufgaben übernehmen die Organisator\*innen?
- Wer ist für welchen Kommunikationsraum zuständig (Hauptraum, Break-out-Räume, Chats etc.)?

## Online-Veranstaltungen mit zahlreichen Teilnehmer\*innen:

- Bei größeren digitalen Veranstaltungen empfiehlt es sich, ein Moderationsteam zu bilden, das intern über einen Chat-Kanal kommunizieren kann. Beispiel: Eine Person moderiert den Hauptraum und eine sammelt Fragen aus dem Chat. Abhängig vom Thema können Break-out-Räume auch von zusätzlichen Personen moderiert werden.
- Sollten bspw. aufgrund des Themas der Online-Veranstaltung Störungen zu erwarten sein, empfiehlt es sich, dass das Moderationsteam zudem über einen separaten gemeinsamen Kanal außerhalb des Online-Raums miteinander kommunizieren kann.
- Bei technischen Schwierigkeiten oder anderen Störungen kann das Moderationsteam miteinander bspw. über das Austauschen von Telefonnummern in Kontakt treten.
- Bei größeren digitalen Veranstaltungen sollte mindestens eine Person nur für die technische Organisation, wie das Stummschalten der Mikrofone oder für technische Fragen der Teilnehmer\*innen, eingeplant werden.
- Falls die Veranstaltung aufgenommen wird, müssen Vortragende einwilligen und alle Teilnehmenden vorab über die Aufzeichnung informiert werden.

## Regeln kommunizieren:

Bei allen Online-Meetings bzw. -Veranstaltungen empfiehlt es sich, Kommunikationsregeln und die Handhabung der technischen Möglichkeiten am Anfang zu kommunizieren:

- **Transparenz des WIE:** Zu Beginn der Veranstaltung allen Teilnehmer\*innen kommunizieren, wann, wie und ob sie sich einbringen können.
- **Transparenz des WARUM:** Settings und vorab getroffene Entscheidungen über den Ablauf oder technische Voreinstellungen sollten erklärt werden.
  - Beispiel: Warum hat sich das Organisationsteam dazu entschieden, nur den allgemeinen Chat zuzulassen und die private Chat-Funktion abzuschalten?



## 4. Umgang mit diskriminierenden Wortmeldungen

Es gibt keine Formel gegen Diskriminierung, die auf alle Situationen gleichermaßen passt. Diskriminierung passiert in ganz unterschiedlichen Formen: offen, versteckt, beabsichtigt und unbeabsichtigt.

Für den Ausgang diskriminierender Situationen ist es jedoch zentral, dass Sie sich als Veranstalter\*in über den **rechtlichen Rahmen**<sup>1</sup> informieren. Überlegen Sie, welche Handlungsspielräume Sie selbst haben, welche Sie anderen einräumen oder aus nachvollziehbaren Gründen nicht gewähren (bspw. die private Chat-Funktion wird nicht aktiviert).

Um für sich selbst Klarheit darüber zu gewinnen, wann Sie als Veranstalter\*in oder Moderator\*in in eine Diskussion eingreifen wollen, kann folgende **Reflexionsübung** hilfreich sein.



<sup>1</sup> Siehe dazu: Website des AKGL: [Diskriminierung, sexuelle Belästigung und Belästigung \(univie.ac.at\)](https://www.akgl.at/).

### Rote Linie<sup>2</sup>

- **Gelbe Ampel** (= ich bin achtsam, die Situation braucht jedoch noch keine Veränderung)
- **Rote Karte** (= die Form der Diskussion muss geändert werden)
- **Exit/Notausgang** (= es ist notwendig, dass die Situation beendet wird)

**Erster Schritt:** Stellen Sie sich Ihre geplante Veranstaltung vor und notieren Sie sich, welche Situation Sie mit welchem Symbol einstufen würden.

**Zweiter Schritt:** Diskutieren Sie gemeinsam mit dem Organisationsteam oder Kolleg\*innen, wie Sie mit welcher Situation ggf. umgehen wollen. Wie wollen Sie Verwarnungen „gelbe Ampel“ bzw. „rote Karte“ kommunizieren? Was würden Sie bei Stufe 3 „Exit“ tun? Was können Sie individuell als Veranstalter\*in entscheiden?

**Informieren:** Hinweise zu den Vorgaben der Universität Wien finden Sie im Handbuch für Lehrende: **Code of Conduct**.



### Notfallstrategie: Verbale 3-Schritte-Technik

- 1. Klar benennen, was gerade passiert.**  
Das verschafft der gesamten Gruppe und allen Zuhörer\*innen Klarheit bei der Einordnung der Situation.
- 2. Artikulieren, was das mit mir macht.**  
Beispiel: Diese Aussage verletzt, macht wütend und vergiftet unser gemeinsames Gespräch.
- 3. Klare Handlungsanweisung aussprechen.**  
Beispiel: Hören Sie bitte sofort damit auf. Ich schalte das Whiteboard/die Präsentation jetzt ab. Ich blockiere Ihre Teilnahme.

<sup>2</sup> Diese Methode wurde von Karin Bischof und Lukas Gottschamel (März 2021) im Auftrag von ZARA-Training entwickelt und mit freundlicher Genehmigung für diesen Leitfaden zur Verfügung gestellt.

## 5. Umgang mit Störungen und strafrechtlich relevanten Handlungen bei Videokonferenzen



Diskriminierungen und Störungen passieren nicht nur mittels Wortmeldungen, sondern können sich auch in anderen Handlungen ausdrücken. Manche Teilnehmer\*innen versuchen beispielsweise, die Tonspur des\*der Vortragende\*n mit Musik oder Lärm zu übertönen, sie verändern oder verunstalten die Präsentation oder fluten den Chat mit Unsinn. Diese Angriffe auf den Kommunikationsraum einer Gruppe bezeichnet man pauschal oft auch als „Zoombombing“. Die Bezeichnung stammt vom Videokonferenztool Zoom, kann aber in allen Systemen vorkommen.

Standardmäßig kann im Zoom der Universität Wien nur der\*die Vortragende seinen\*ihreren Bildschirm teilen. Ebenso ist der Dateitransfer im Chat deaktiviert und auch in den anderen Videokonferenzsystemen grundsätzlich nicht möglich.

**Um Ihren Online-Raum noch sicherer zu machen, können Sie darüber hinaus folgende Voreinstellungen in den Settings vornehmen:**

- Vermeiden Sie es, die **Meeting-URL** öffentlich zu machen. Posten Sie die URL nicht auf einer Webseite. Versenden Sie die URL nur per E-Mail oder teilen Sie sie zum Beispiel in Ihrem Kurs. Zudem können Sie angemeldete Teilnehmer\*innen darum bitten, die Meeting-URL nicht weiterzuleiten.

- Wenn möglich, sichern Sie die Videokonferenz mit einem **Passwort** oder lassen Sie **nur Teilnehmer\*innen** Ihres Kurses darauf zugreifen.
- Sie können den **digitalen Warteraum** nutzen, um Teilnehmer\*innen gezielt Zutritt zu gewähren.
- **Deaktivieren** Sie die Funktion **Beitritt vor Moderator\*in erlauben**. Das Meeting beginnt erst, wenn der\*die Moderator\*in anwesend ist.
- **Deaktivieren Sie Features für Teilnehmer\*innen**, die diese nicht benötigen:
  - privater Chat
  - Annotation und Whiteboard

Falls es trotzdem zu Störaktionen oder diskriminierenden Vorfällen kommt: **Keine Panik**.

**So können Sie schnell Abhilfe schaffen:**

1. Schalten Sie alle Teilnehmer\*innen **stumm**. In manchen Videokonferenzsystemen, z.B. Zoom, können Sie auch das gesamte **Meeting pausieren**.
2. Setzen Sie die verbale 3-Schritte-Strategie ein und handeln Sie danach. Das ermöglicht allen Beteiligten den Vorfall als Störung einzuordnen.
3. **Entfernen** Sie den\*die störende\*n Teilnehmer\*in aus dem Meeting.
4. Informieren Sie das Bedrohungsmanagement.
5. Dokumentieren Sie den Vorfall, indem Sie das Meeting ab diesem Zeitpunkt aufnehmen und den Chat mittels Screenshot speichern. Informieren Sie die Teilnehmer\*innen darüber: „Zur Dokumentation werde ich ab jetzt aufzeichnen.“
6. Speichern Sie alle Namen von Teilnehmenden.

[Keine Angst vor Störungen bei Videokonferenzen \(univie.ac.at\)](https://www.univie.ac.at)



**Impressum:**

Abteilung Gleichstellung und Diversität in Kooperation mit den Dienstleistungseinrichtungen Zentraler Informatikdienst, Öffentlichkeitsarbeit, Veranstaltungsmanagement und dem Bedrohungsmanagement der Universität Wien.  
ZARA Zivilcourage und Anti-Rassismus-Arbeit hat die Methode „Rote Linie“ entwickelt. Wien, März 2022