

## Verhaltenstrainings in digitalen Lernformen

### **Mimik, Gestik und Interaktion**

In dem Beitrag vom März 2021, „Verhaltenstraining im Online-Seminar“, [https://www.myflexnet.de/goto.php?target=file\\_2194](https://www.myflexnet.de/goto.php?target=file_2194) wurde unter anderem der körperliche Ausdruck hervorgehoben, der in Präsenz-Rollenspielen in Form von Gestik und Mimik starke Wirkungen ausübt. Der „Life-Act“, zum Beispiel eines per Rollenspiel simulierten Verkaufsgesprächs, wird zum starken Motivations- und Lernfaktor, im Einzelhandel wie auch in anderen Branchen.

Ein Verhaltensseminar ermöglicht und erfordert neben verbaler Kommunikation auch körperliche Aktion, also Mimik, Gestik sowie Interaktion zwischen mehreren Personen und lernt daraus.

### **Unsichtbares und schlecht Sichtbares brauchen eine andere Gestalt**

Darstellung, Beobachtung und Auswertung von Verhalten in Aktion sind wesentliche Bestandteile eines Verkaufstrainings in Präsenzform. Wie lassen sich diese drei Anforderungen in Onlineseminaren umsetzen beziehungsweise kompensieren?

Bei den derzeitigen technischen Möglichkeiten fehlt im virtuellen Raum eine Art gemeinsam zu bespielende und beobachtbare Bühne.

Es muss also eine Alternative dazu gefunden werden.

Wenn Mimik und Gestik nur unvollkommen über den virtuellen Weg sichtbar zu machen sind, kann man sich noch einmal die Frage stellen, warum sie so eine große Bedeutung in Präsenzseminaren haben?

Sie sind im Regelfall Ausdruck von Empfindungen wie Freude, Ärger, Frustration, Spaß, Langeweile und anderem mehr. Im Kern geht es also darum, ob diese Empfindungen in einem „Online-Setting“ auf andere Weise zum Ausdruck gebracht werden können.

Im Regelfall sitzen in einem virtuellen Seminar zwar alle Teilnehmer\*innen räumlich voneinander getrennt vor einem digitalen Endgerät. Jedoch ermöglicht die technische Ausstattung mit Rechner, Mikrofon, Kamera und Internet eine umfassende Kommunikation zwischen den Beteiligten. Auch in Online-Formaten sind die Anforderungen an Darstellung, Beobachtung und Auswertung prinzipiell erfüllt - unterstützt von riesigen Speichermöglichkeiten für Videos und Dienstprogramme. Sie müssen eben an die Möglichkeiten angepasst werden.

### **Coachingansatz als digitale Alternative**

Der klassische Coachingansatz soll als Anwendungsbeispiel dienen: Hier geht man davon aus, dass Coaching- Klient\*innen (=Coachees) berufliche Herausforderungen – meist im 1:1 Gesprächsformat – mit Ihren Coaches besprechen und individuelle Lösungen erarbeiten. Auch hier wird der Umgang mit emotional und auch kognitiv schwierigen Themen aus dem Berufsalltag behandelt.

Gute Coaches verfügen über eine breite Grundausstattung an psychologisch-kommunikativen Kenntnissen und Fähigkeiten. Wie gute Trainer\*innen können sie aus einem breiten Fundus

an Methoden schöpfen, mit denen sie ihren Coachees helfen, mit komplizierten Situationen besser zurecht zu kommen.

Sie versuchen sich in die Person der Verkäuferin und des Verkäufers hineinzuversetzen: Sie lassen sich schwierige Situationen genauer beschreiben, nehmen die Gedanken, Empfindungen und Handlungen des Verkäufers auf, stellen Fragen zum betrieblichem Umfeld und anderes mehr. Zum Beispiel auch „Was hätten Sie in dieser Situation am liebsten getan?“ „Was hätten Sie anstelle des Kunden getan?“ „Was denken Sie, was Ihre Chefin davon hält?“. Die Seminarteilnehmer\*innen können sich auf diese Art Lösungsmöglichkeiten erarbeiten. Zum Abschluss erfolgt eine Auswertung.

## **Gruppen-Onlinetraining**

Warum nicht einfach den Coaching-Ansatz auf das Videokonferenzformat übertragen?

Der/die Coach\*in bereitet die Themen der Veranstaltung vor und gibt sie als Aufgabe in die Gruppe. Bei bestehenden Gruppen schon im Vorfeld per Mail oder über ein Learning-Management-System.

Zum Einstieg kann beispielsweise die Frage stehen: Wie verliefen meine besten /schlechtesten Verkaufsgespräche? Einzelne Teilnehmer\*innen erarbeiten anschließend kurze Vorträge dazu und präsentieren sie in der Videokonferenz.

Auch Gruppenarbeiten sind möglich: Man kann kleine Hörspiele zu wichtigen Themen wie z.B. Persönlicher Umgang mit hohem Verkaufsdruck, übergriffigen Kunden etc. entwickeln und stellt sie anschließend als Podcasts vor.

Die Möglichkeiten sind vielfältig. Videokonferenzprogramme sind leicht verfügbar und gut zu bedienen. Die meisten PCs, Notebooks und Pads verfügen über Audio – und Filmprogramme, die relativ leicht zu bedienen sind.

Die/Der Coach\*in steuert den Seminarprozess, stellt Fragen, gibt Lernimpulse, moderiert. Die jeweils anderen Teilnehmer\*innen können ebenfalls aktive Rollen einnehmen; sie geben Feedbacks, stellen gleichfalls Fragen oder berichten von Ihren Erfahrungen in ähnlichen Situationen. Mündliche Feedbacks können aufgenommen und in Ruhe ausgewertet werden, schriftliche Feedbacks per Mail, Chat oder über ein Forum eingeholt und ausgewertet werden.

Der weitgehende Wegfall körpersprachlicher Ausdrucksformen wie Mimik und Gestik wird nun -zumindest teilweise- kompensiert durch Erzählen und Nachfragen, unterstützt durch die verfügbaren Medien.

Die Beispiele machen deutlich, dass Verhalten – sicherlich mit Einschränkungen - auch in Onlinetrainings ausgedrückt werden kann, beobachtbar ist und Auswertungen möglich sind.

## **Flexibilität in der Zeitgestaltung und Sicherung der Vertraulichkeit**

Neben entfallendem Reise- und Fremdübernachtungsbedarf können die Seminarzeiten flexibler gewählt werden. Warum also das ursprünglich angedachte Tagesseminar nicht auf mehrere Einheiten zu je 1,5 bis 2 Stunden über mehrere Wochen/Monate aufteilen? So ist jeweils genug Zeit vorhanden, um ein Thema vorzustellen, zu bearbeiten und auszuwerten.

Die großartigen technischen Möglichkeiten haben aber auch eine Kehrseite: So gut wie alles, was im Onlineseminar geschieht, kann in guter Qualität digitalisiert festgehalten und verbreitet werden. Dies führt zu der Frage des Umgangs mit vertraulichen Informationen. Damit wird sich der nächste Beitrag zu diesem Thema beschäftigen.

## Sehen Sie die Problematik anders oder haben Sie Anregungen zu diesem Thema? Welche Fragen sind bei Ihnen offengeblieben?

Schreiben Sie an: Stefan Brandt-Pollmann; Servicestelle beim BZH- Bildungszentrum Handel und Dienstleistungen gGmbH, [brandt-pollmann@bz24.de](mailto:brandt-pollmann@bz24.de)



Juli 2021

Das Projekt „FlexNet Handel“ wird im Rahmen des Programms „Digitale Medien in der beruflichen Bildung“ vom Bundesministerium für Bildung und Forschung und dem Europäischen Sozialfonds gefördert.



*Zusammen.  
Zukunft.  
Gestalten.*