

Medienpsychologie

Konzepte – Methoden – Praxis

Margarete Boos, Andrea Müller,
Caroline Cornelius

Online-Moderation und Tele-Tutoring

Medienkompetenz für Lehrende

Kohlhammer

Medienpsychologie

Konzepte – Methoden – Praxis

Herausgegeben von
Dagmar Unz
Nicole C. Krämer
Monika Suckfüll
Stephan Schwan

Margarete Boos
Andrea Müller
Caroline Cornelius

Online-Moderation und Tele-Tutoring

Medienkompetenz für Lehrende

Verlag W. Kohlhammer

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwendung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechts ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

1. Auflage 2009

Alle Rechte vorbehalten
© 2009 W. Kohlhammer GmbH Stuttgart
Gesamtherstellung:
W. Kohlhammer GmbH + Co. KG, Stuttgart
Printed in Germany

ISBN 978-3-17-020338-9

E-Book-Formate:

pdf: ISBN 978-3-17-029556-8

Inhalt

Vorwort	7
Einführung	9
1 Anforderungen an Online-Moderatoren	11
2 Kompetenzen für Online-Moderation	14
2.1 Der Kompetenzbegriff.	14
2.2 Definitionen für Medienkompetenz.	15
2.3 Drei Bereiche der Medienkompetenz.	17
3 Die Umsetzung: Training zur Steigerung von Medienkompetenz	18
3.1 Zielsetzung und Rahmenbedingungen des Trainings	18
3.2 Das Curriculum	19
4 Die vier Trainingsmodule	24
4.1 Modul I: Grundlagen der Online-Moderation.	25
4.1.1 Online-Content Modul I.	26
4.1.2 Vertiefungsmöglichkeiten in Modul I	36
4.2 Modul II: Rolle des Tele-Tutors als Vermittler zwischen sozialem und technischem System	38
4.2.1 Online-Content Modul II	39
4.2.2 Vertiefungsmöglichkeiten in Modul II.	41
4.3 Modul III: Planung virtueller Seminare	43
4.3.1 Online-Content Modul III.	44
4.3.2 Vertiefungsmöglichkeiten in Modul III	46
4.4 Modul IV: Moderation und Gestaltung von Kommunikations- prozessen in virtuellen Seminaren	51
4.4.1 Online-Content Modul IV	52
4.4.2 Vertiefungsmöglichkeiten in Modul IV	59
4.4.3 Check-Out	77

5	Ergebnisse der Trainingsevaluation	79
6	Weiterentwicklung des Trainingskonzepts: Online-Moderation für Online-Trainer und -Trainerinnen in Unternehmen	84
6.1	Bedarf, Inhalte und Ablauf des Pilotprojekts	84
6.2	Medienmerkmale von INTERWISE™	87
6.2.1	Soziale Präsenz und fehlendes visuelles Feedback	89
6.2.2	Dialoge in Gang setzen – der verbale Kanal	91
6.3	Implementierung von Trainings in INTERWISE™	93
6.4	Präsentieren in iClass	95
6.4.1	Visuelle und kinästhetische Elemente	95
6.4.2	Umfragen	96
6.4.3	Whiteboard	96
6.4.4	Umgang mit Unterbrechungen	96
6.4.5	Der Übergang von der Präsentation zur Diskussion	97
6.5	Moderation von Trainingsgruppen in iClass und iMeeting	97
6.6	Durchführung des Präsentations- und Moderationstrainings	100
6.7	Evaluation der Online-Weiterbildung für Online-Trainer und -Trainerinnen	101
6.7.1	Zielgruppe und Bedarfsanalyse	101
6.7.2	Evaluation	103
6.8	Zusammenfassung	106
7	Diskussion und Ausblick	108
	Literaturverzeichnis	113
	Anhang	119
A	Bedarfsanalyse für Dozierende	119
B	Evaluationsfragen für Dozierende	124
C	Bedarfsanalyse für Online-Trainer und -Trainerinnen in Unternehmen	130
D	Evaluationsfragebogen für Online-Trainer und -Trainerinnen in Unternehmen	138
E	Glossar	144

Vorwort

Wenn Sie sich für dieses Buch interessieren, dann sind Sie möglicherweise Dozent oder Dozentin an einer Hochschule und möchten neue Informations- und Kommunikationsmedien für Ihre Lehrveranstaltungen nutzen. Vielleicht sind Sie aber auch als Trainer, Personalentwicklerin oder Weiterbildungsexperte eines Unternehmens oder einer Hochschule tätig.

In diesen Funktionen leiten und moderieren Sie wissensintensive Arbeitsprozesse, die sich durch neue Informations- und Kommunikationstechnologien, insbesondere Computernetzwerke zum Arbeiten in verteilten Gruppen, in den letzten beiden Jahrzehnten rigoros verändert haben.

Aus diesen Veränderungen sind neue Qualifikationsanforderungen an Dozierende, Moderatoren und Trainerinnen entstanden. Eine Schlüsselkompetenz besteht darin, die professionelle Moderation von Gruppenprozessen mit der Fähigkeit zu verbinden, neue Medien reflektiert und effektiv für die Kommunikation und Kooperation einzusetzen. In diesem Buch stellen wir ein Training vor, das Sie dabei unterstützen kann, elektronische Medien in Ihrer Bildungsarbeit gezielt einzusetzen.

In diesem Buch werden Medienkompetenzen beschrieben, die zur Moderation computervermittelter Kommunikationsprozesse beim Lehren und Lernen notwendig sind. Ein vier Module umfassendes Basis-Training zur Steigerung dieser Kompetenzen im Rahmen textbasierter Kommunikation wird vorgestellt. Die Erweiterung des Trainings auf die Moderation von Audiokonferenzen sowie entsprechende Evaluationsergebnisse werden dargestellt. Die Ergebnisse einer Evaluationsstudie belegen die Wirksamkeit des Trainings.

Bei der Arbeit an diesem Buch haben uns viele Menschen direkt und indirekt unterstützt. An erster Stelle natürlich die Kollegen aus dem Projekt zur Erweiterung der Universität Göttingen in eine „Notebook-University“, das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung gefördert wurde. Besonders danken wir Heidemarie Hanekop und Volker Wittke für die angenehme und inspirierende Zusammenarbeit.

Danken möchten wir auch all denjenigen, die an der Durchführung und Evaluation unseres Trainingskonzepts mitgewirkt haben: Malte Schütt, Bastian Lücke, den Teilnehmenden der ersten Online-Moderationstrainings, dem Zentrum für E-Learning und Medienentwicklung der Universität Göttingen, insbesondere Ralf Köster und Martin Traub, sowie Marco Bohnsack, der die Lernumgebung „Stud.IP“ auf die Bedürfnisse unseres Projektes angepasst hat.

Michael Belz und Anne Rompel danken wir ganz besonders für die sprachliche und orthografische Überarbeitung.

Abschließend möchten wir uns dafür entschuldigen, dass wir in der sprachlichen Form nicht immer Frauen eingeschlossen, sondern aus Gründen einfacher Lesbarkeit meist die männliche Form verwendet haben.

Göttingen, Winterthur und Konstanz im Winter 2008
Margarete Boos, Andrea Müller und Caroline Cornelius

Einführung

Durch die Nutzung moderner Informations- und Kommunikationstechniken (IuK) erweitern sich die Möglichkeiten für das Lehren und Lernen (vgl. Meloncon, 2007). In der betrieblichen Aus- und Weiterbildung gewinnen Trainer mit den neuen IuK-Techniken ein breiteres Repertoire zur Gestaltung von Lehr-Lern-Situationen. Virtuelle bzw. (teil-)virtuelle Seminare nehmen einen wachsenden Anteil unter den Lernformen ein. Daraus ergeben sich nicht nur neue Anforderungen an die Lernenden, auch die Rolle der Lehrenden erweitert sich um die Anforderung, Online-Kommunikationsprozesse zu moderieren. Dafür ist Medienkompetenz unumgänglich.

Medienkompetenz beinhaltet nach der Definition von Winterhoff-Spurk (1997) soziale Fähigkeiten, z. B. das der Kommunikationssituation angemessene Medium zu wählen, technische Kompetenz, z. B. den versierten Umgang mit PC und Internet, und selbstbezogene Kompetenz, z. B. Selbstvertrauen im Umgang mit den neuen Medien. Für einen Tele-Tutor ist es wichtig, auf jeder Entwicklungsstufe der Lerngruppe das jeweils angemessene Medium auszuwählen und die Lern- und Kommunikationsprozesse aktiv zu gestalten. Hier erleichtert das Modell der Gruppenentwicklung in virtuellen Seminaren von Gilly Salmon (2002) die Entscheidung. Es differenziert zwischen den Stufen des Zugangs und des Aufbaus der Motivation, der Online-Sozialisation, des Informationsaustausches, der gemeinsamen Wissenskonstruktion und der Entwicklungsstufe.

Anhand dieses prozessorientierten Begriffs von Medienkompetenz haben wir ein umfassendes Training für Lehrende an Hochschulen und Weiterbildungseinrichtungen entwickelt und evaluiert. Dozierenden werden darin Kompetenzen vermittelt, Online-Seminare aufzubereiten, anzubieten und zu moderieren. Dazu gehören die Planung von Online-Seminaren sowie die Auswahl geeigneter Inhalte und Interaktionsmöglichkeiten für das Lernen. Der Schwerpunkt des Trainings liegt auf der Vermittlung kommunikativer Kompetenzen, um in einer textbasierten Lernumgebung Lern- und Gruppenprozesse zu unterstützen. Der Erfolg von E-Learning ist von der Qualität der Betreuung durch die Dozierenden und dem kommunikativen Austausch zwischen den Lernenden abhängig.

1 Anforderungen an Online-Moderatoren

Wenn Dozierende moderne Informations- und Kommunikationstechnologien in ihre Lehre integrieren, werden an sie – im Unterschied zur Präsenzlehre – andere Rollenerwartungen gestellt. Der Schwerpunkt liegt nicht länger auf der Erwartung, dass die Dozierenden selbst inhaltliches Wissen einbringen, d. h. als Experten fungieren, sondern auf ihrer Aufgabe, den Lehr- und Lernprozess technisch zu unterstützen. Weitere Rollenerwartungen bestehen darin, die Lernenden zu begleiten („Coach“), der Lerngruppe bei ihrer Entwicklung zu helfen („Teambildner“), Kommunikationsprozesse zu moderieren und durch das eigene Verhalten die Zusammenarbeit positiv zu beeinflussen („Rollenmodell“; vgl. Rautenstrauch, 2001). Zukünftige Tele-Tutoren können sich in diesem Abschnitt einen Überblick über ihre neuen Rollen und Aufgaben verschaffen und erste Schlüsse für die dafür erforderlichen Kompetenzen ziehen. Mit „E-Learning“ wird häufig die Erwartung verknüpft, dass ein neues didaktisches Zeitalter an Hochschulen eingeläutet wird. Allein durch den Einsatz von virtuellen Lernumgebungen und elektronischen Bildungsmedien soll das lerntheoretische Modell des „Drill-and-Practice“ durch das Paradigma des „selbstorganisierten Lernens“ abgelöst werden. Wie das „programmierte Lernen“ mit Lern-CDs (CBT, Simulationen) zeigt, reicht die mediale Vermittlung allein nicht aus, um selbstorganisiertes Lernen zu ermöglichen, da das Lernziel und der Lernweg festgelegt sind. Zwar wählen die Lernenden selbst aus, welche Lernangebote sie wahrnehmen und welche Wissensinhalte sie mit ihren bereits bestehenden Wissensstrukturen verknüpfen. Aber eine aktive Interpretation und Integration der Lernmaterialien durch die Lernenden wird nicht angeregt.

Folgt man der konstruktivistischen Didaktik, muss Wissen in kommunikativen, rückgekoppelten Prozessen immer wieder neu konstruiert werden. Eine Wissensvermittlung durch „Eintrichtern“ und „Einpauken“ ist nicht möglich (vgl. Schulmeister, 2001). Durch den kommunikativen Austausch zwischen Lehrenden und Lernenden und in der Lerngruppe werden die Vorteile des sozialen Lernens mit den Vorteilen des selbstorganisierten, selbstbestimmten Lernens verbunden. Kommunikationsmöglichkeiten und die Unterstützung der Kommunikationsprozesse durch eine Moderation sind also zentral, um Lernen in virtuellen Lernumgebungen zu ermöglichen (vgl. Siebert, 1997). Die Technik ersetzt keinesfalls die Bedeutung des Dozenten, sondern verändert lediglich seine Rollen und Aufgaben (siehe Tab. 1.1).

Tab. 1.1: Rolle der Tele-Tutoren und -Tutorinnen (nach Rautenstrauch, 2001)

Rolle	Aufgaben
Experte	Beantwortung fachlicher Fragen, Stimulation des Wissenstransfers, Kontrolle des Lernerfolgs, zusätzlicher Input
Technische Unterstützung	Orientierung in der Lernumgebung, Kooperation mit dem technischen Team, Vermittler im sozio-technischen System
Coach	Individuelle Begleitung der Lernenden, Zielvereinbarung mit den Lernenden, Aktivierung von Potenzialen, Vermittlung von Lern- und Zeitmanagementtechniken
Teambildner	Unterstützung der Gruppenarbeit und Gruppenbildung, Berücksichtigung der Effekte computervermittelter Kommunikation auf Gruppenprozesse
Moderator	Vorbereitung, Strukturierung und Motivierung von Diskussionen, Zusammenfassung und Ergebnissicherung, Orientierung in einem potenziell unverbundenen Nachrichtenangebot
Rollenmodell	Vermittlung von Medien-, Methoden- und Sozialkompetenz durch das eigene Vorbild

Auch für E-Learning ist der Dozent als *Experte* gefragt. Als Experte gibt der Tele-Tutor fachlichen Input, gestaltet Lernszenarien, unterstützt den Transfer der Lehrtexte auf die Praxis und kontrolliert wie im Präsenzseminar den Lernerfolg. Der Unterschied zur Präsenzlehre besteht darin, dass Medienkompetenz erforderlich ist, um die geeigneten Instrumente auszuwählen und anzuwenden, mit der diese Aufgaben in der gegebenen Lernumgebung bewältigt werden können.

Ein Tele-Tutor fungiert als *Vermittler zwischen sozialem und technischem System*. Auch wenn er nur in seltenen Fällen die Administration und Programmierung der Lernumgebung selbst verantwortet, muss er mit Administratoren und Programmierern kooperieren, um Fehler beseitigen und Fragen der Teilnehmenden beantworten zu können.

Beschränkungen durch Zeit und Raum fallen in virtuellen Seminaren weg. Es gibt nicht ein Lernangebot in einem bestimmten Raum zu einer festen Zeit, sondern es werden verschiedene Lernangebote parallel angeboten. Während manche Teilnehmende gerade lesen, recherchieren oder Arbeitsaufträge bearbeiten, diskutieren andere in Foren und Chats. Die Parallelität und Simultanität der Aktivitäten sind zentrale Unterschiede zum Präsenzseminar. Jeder Teilnehmende entscheidet selbst, wann und wo er die modularen Lernangebote wahrnimmt und welches Lernangebot er dabei auswählt. Die Lernprozesse verlaufen deutlich individueller als im Präsenzseminar. Dabei können jedoch die Kohärenz und Struktur von Lernangeboten zerstört werden, welche für die Verständlichkeit und das Lernen erforderlich sind (vgl. Kerres, 2001). Dieses Phänomen des „Getting lost in Cyberspace“ ist jedem bekannt, der schon einmal bei einer Internetrecherche Zeit und Raum vergessen und die Orientierung verloren hat. Aufgabe des Tele-Tutors als *Coach* ist es daher, sinnvolle Zusammenhänge herzustellen und eine zeitliche Strukturierung zu bieten. Die Aufgabe als Berater steigert die Inten-

sität und Dauer des Austauschs zwischen Tele-Tutor und den einzelnen Lernenden. Es entstehen Coaching-Prozesse, wie sie in Präsenzseminaren aufgrund der räumlichen und zeitlichen Beschränkung nicht möglich wären. Diese Möglichkeit sollte von Tele-Tutoren aktiv genutzt werden, um Lernziele mit den einzelnen Teilnehmenden zu formulieren, die Erreichung dieser Ziele zu planen, Techniken zur Selbstorganisation, zum Zeitmanagement und zum Lernen zu vermitteln und die Lernmotivation durch individuelles Feedback zu steigern.

Nicht nur die Lernprozesse sondern auch die Lerndialoge verlaufen parallel und simultan. Eine Frage im Forum, welche an den Tele-Tutor gerichtet wurde, wird von einem anderen Teilnehmer beantwortet, während der Tutor offline ist. Grundsätzlich werden Fragen unabhängig davon, an wen sie gerichtet sind, von jedem aufgegriffen, der sich für das Thema interessiert. So wird die dialogische Struktur von Sprecher und Zuhörer aufgebrochen und es finden wesentlich häufiger als in der Face-to-Face-Kommunikation Diskussionen in der gesamten Gruppe statt. Darüber hinaus werden in Diskussionsforen und Chats fast immer mehrere Themen parallel diskutiert. Auch hier können Kohärenz und Struktur verloren gehen, die für das gegenseitige Verständnis und die gemeinsame Wissenskonstruktion erforderlich sind. Deshalb erfordert die Moderation dieser Lerndialoge und Gruppendiskussionen Kenntnisse über die spezifischen Kommunikations- und Gruppenbildungsprozesse in computervermittelter Kommunikation (vgl. Gillam & Oppenheim, 2006). Während des virtuellen Seminars ist es die Aufgabe des Tele-Tutors als *Moderator*, durch sein Feedback sinnvolle Zusammenhänge und Struktur in den Lerndialogen und Gruppendiskussionen herzustellen. Dies geschieht in erster Linie durch den Verweis auf Nachrichten, die überlesen oder vergessen worden sind, und durch das Zusammenfassen von Nachrichten. Es geht insgesamt darum, ein Klima der wechselseitigen Bezugnahme und des Respekts herzustellen (vgl. Salmon, 2002).

Aufgabe des Tele-Tutors als *Teambildner* ist es, die Gruppenbildung und Koordination in diesen Gruppen durch die Auswahl der geeigneten Medien zur Kommunikation und der geeigneten Methoden der Gruppenarbeit zu unterstützen.

In der Moderation von Diskussionsforen und Chats dient der Tele-Tutor als *Rollenmodell* für medienangepasste Kommunikation und Interaktion. Es ist entscheidend für das Gruppenklima, wie er die Teilnehmenden anspricht, welchen Ton er dabei anschlägt, in welchem Ausmaß er Bezug nimmt und auf Fragen eingeht, in welcher Unmittelbarkeit er antwortet und wie hoch seine Aufgabenorientierung und sozio-emotionale Orientierung ist. Insbesondere Teilnehmende mit wenigen Vorerfahrungen in computervermittelter Kommunikation und E-Learning werden das Verhalten des Tutors schnell kopieren oder zumindest ihren Interaktionsstil an das Rollenmodell des Tutors anpassen.

Diese Vielfalt der Rollen führt potenziell zu einer Rollenüberlastung von Tele-Tutoren. Daher ist eine intensive Vorbereitung auf die neuen Rollen notwendig. Ein Training zum Online-Moderator kann die erforderlichen Kompetenzen vermitteln, so dass die Teilnehmenden den unterschiedlichen Rollenanforderungen gerecht werden können.

2 Kompetenzen für Online-Moderation

Als Experten und Vermittler zwischen sozialem und technischem System benötigen Tele-Tutoren medienbezogenes Fachwissen, welches in virtuellen Lernumgebungen angewendet werden kann. So sollten sie zum Beispiel wissen, wie sich das Fehlen nonverbaler Kanäle in der Kommunikation auswirkt. Zudem sind spezifische Kompetenzen zur sinnvollen Auswahl und zum effektiven Einsatz von Medien erforderlich. Als Experte, Moderator und Coach benötigt ein Tele-Tutor darüber hinaus didaktische Kompetenzen, Kommunikationskompetenzen und soziale Kompetenzen. Als Teambildner braucht der Tele-Tutor vor allem Kommunikationskompetenz und soziale Kompetenz. Diese verschiedenen Kompetenzen dürfen nicht isoliert betrachtet werden, sondern müssen verknüpft und auf das Medium bezogen trainiert werden, damit Tele-Tutoren ihrer Aufgabe als Rollenmodell für effektives Online-Lernen gerecht werden können.

Um ein Verständnis für den Kompetenzbegriff aus psychologischer Perspektive zu schaffen, soll dieser Begriff im folgenden Abschnitt zunächst kurz erläutert werden. Danach werden die Gemeinsamkeiten und Unterschiede verschiedener Definitionen von Medienkompetenz dargestellt, wobei insbesondere rein technisch orientierte Definitionen von umfassenderen Konzepten differenziert werden. Grundlage für die Entwicklung des Trainingskonzeptes, welches in Kapitel 3 und 4 vorgestellt wird, ist die Definition von Winterhoff-Spurk (1997). Auf Basis der in dieser Definition unterschiedenen drei Bereiche von Medienkompetenz können die veränderten Anforderungen an Dozierende in virtuellen Seminaren eingeordnet werden.

2.1 Der Kompetenzbegriff

In der Psychologie wird mit Kompetenz im Allgemeinen die Verfügbarkeit von Handlungen bezeichnet, die darauf abgestimmt sind, Anforderungen und Probleme in der Umwelt zu bewältigen (vgl. Bierhoff & Herner, 2002). Das bedeutet, dass Kompetenz die Fähigkeiten und Wissensstände beinhaltet, mit denen ein Individuum bewusst agieren und ein beabsichtigtes Ziel anstreben kann. Indem der Weg zu einer Lösung bekannt ist, unterscheidet sich Kompetenz von reinem Faktenwissen. Die individuellen Kompetenzen können ständig