

# e-Moderation: Der Trainer als Lernerermöglicher

Prof. Dr. F. Mündemann

FH Brandenburg

eMail: muendema@fh-brandenburg.de

## Kurzfassung

In vielen Köpfen beginnt sich eLearning als Ergänzung herkömmlicher Lehr- und Lernmaßnahmen und -prozesse zu etablieren. Damit rückt die Frage des "*Wie mache ich das eigentlich?*" mehr und mehr in den Mittelpunkt des Interesses. In diesem Beitrag wird das Konzept der "eModeration" zur Lernunterstützung vorgestellt. Aufgabe von eModeration ist die Aufmerksamkeitssteuerung der Lernenden, das Geben und Nehmen von Feedback und der Umgang mit Kommunikationsstörungen. Das Repertoire von eModeration umfaßt Kommunikationstipps sowohl für synchrone wie asynchrone Kommunikationsformen, die sich zur Ansprache der Teilnehmer eignen, wie auch Tools, spielerische oder animierte Elemente, die zum Lernen und Dranbleiben animieren (sollen). Hinweise zu Kommunikationsstörungen und der "Methoden- und Werkzeugkasten AMTZ" runden den Beitrag ab.

## EModeration statt eTutoring oder eTeaching?

Das ganze Thema ist aktuell. Denn: eLearning wird als Ergänzung traditioneller Lernmaßnahmen vielfach propagiert, aber viele Fragen bleiben:

- Wie viele der TN können schon mit dieser neuen Angebotsform umgehen? Wichtig, um nicht schon in einfachen Technik-Problemen stecken zu bleiben.
- Muß ein eTrainer hier etwas Neues machen? EModeration ist hier der Tipp.
- Gibt es Unterschiede bei betriebsinternen und externen WB-Maßnahmen? Schulung von eTrainern in der neuen Angebotsform muß vor Maßnahmebeginn sichergestellt sein.
- Wie sieht es mit der Teilnehmer-Zufriedenheit aus? Wie mit der Akzeptanz? Nur dann werden diese neuen WB-Angebote auch genutzt.
- Wie erreicht man, daß die TN das tun, was beabsichtigt ist, nämlich lernen?

Das eLearning-Maßnahmen mit Lernbegleitung mit eTutoren erfolgreicher sind als ohne, hat sich inzwischen herumgesprochen. Wird die traditionelle Verteilung von Lehrer und Lerner im eLearning-Bereich beibehalten, so unterrichten eTeacher jetzt eLerner. Dabei wird jedoch übersehen, daß anders als in Präsenz-Seminaren einem eTrainer bei eLearning-Maßnahmen mehr und mehr die Rolle eines "Lern-Ermöglichlers" zukommt. Es geht nicht mehr darum, daß er/sie mehr weiß bzw. kann als der Lernpartner, es geht vielmehr darum, diesen dazu zu bringen, sich selbst zum Experten auf dem zu lernenden Gebiet zu entwickeln. Daher soll der eTrainer nur noch in Ausnahmefällen Lernstoff präsentieren.

Der Teilnehmer sieht sich vor die für ihn/sie neue Aufgabe gestellt, sich selbst eigenverantwortlich mit dem Lerngegenstand zu beschäftigen. Dabei braucht er/sie ggf. die Unterstützung des eTrainers. Für den eTrainer heißt das: Geben Sie dem eLerner Kommunikations- und Handlungsanreize, fordern Sie zum aktiven Tun auf und werden Sie zum eModerator.

Gilly Salmon hat in Ihrem Buch " E-Moderating: the key to teaching and learning online " den Begriff eModerating geprägt, um damit auszudrücken, daß sich im eLearning für den Trainer veränderte Arbeitsweisen ergeben: "...I look at these changes through the eyes of online teachers, for whom I have used the term 'electronic moderators' - 'e-moderators'. ... A moderator is a person who presides over a meeting. An e-moderator presides over an electronic online meeting or conference, though not in quite the same ways as a moderator does."

## Wie überbrücken wir den Versatz in Raum oder Zeit?

Bei der Gegenüberstellung von Zeitverfügbarkeit und Raumverfügbarkeit von (e-)Lerner und (e-)Trainer unterscheiden wir vier voneinander zu trennende Begriffe. Wir nennen eine

zeitgleiche, raumgleiche Lern-Sitzung: **Präsenz-Seminar**,  
zeitgleiche, raumversetzte Lern-Sitzung: **Online-Seminar**,  
zeitversetzte, raumgleiche Lern-Sitzung: **Kiosk-Lernen**,  
zeitversetzte, raumversetzte Lern-Sitzung: **Tele-Lernen**.

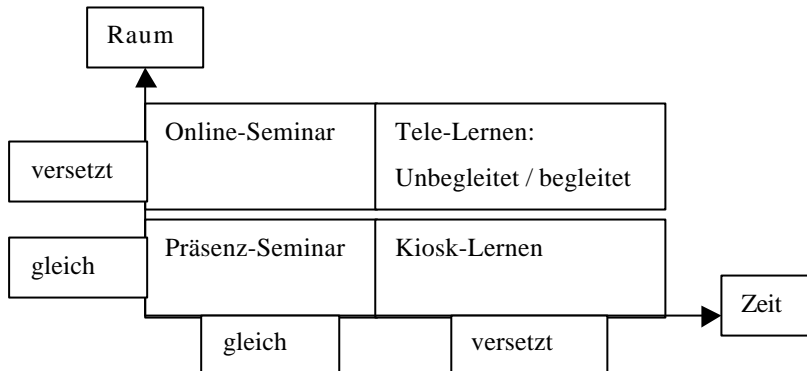


Abb. 1: Das Raum-Zeit-Diagramm für Lernformen

Ein Zeitversatz kann mit Hilfe von Speichern überbrückt werden, welche die Kommunikations"akte" (bspw. EMail) aufheben, bis diese vom Partner abgerufen werden (asynchrone Kommunikation). Ein Raumversatz kann mit Hilfe von Kommunikationstechnologie (bspw. Telefon-, Audio-/ Videokonferenz, chat, application sharing) überbrückt werden (synchrone Kommunikation).

Online-Seminare und Tele-Lernen werden oft über Lernplattformen unterstützt, welche die Aufgabe haben, sowohl den Zugang zum Lernstoff wie auch die notwendige Kommunikation zu ermöglichen.

Kiosk-Lernen (heute ausgeformt als Selbstlern-Zentren) gleicht einer Litfaßsäule, an der Informationsangebote an einem Ort bereit gehalten werden, die zu unterschiedlichen Zeiten von Lernern betrachtet und aufgenommen werden, - ggf. anonym auf beiden Seiten.

Tele-Lernen wiederum kann mit oder ohne Lernbegleitung stattfinden (begleitet als "coached learning" oder unbegleitet als "Selbstlernen").

## Kommunikation ist zentral im Online-Lernprozeß

EModeration ist für die beiden Arten Online-Seminar und begleitetes Tele-Lernen von Bedeutung. In beiden ist Kommunikation das Bindeglied im Lernprozeß. Während der Beschäftigung mit dem Lerngegenstand braucht der eTrainer, um ggf. dem Lernpartner konstruktiv weiterhelfen zu können, Informationen über die Lernsituation beim Lernpartner "vor Ort" (Feedback).

Im Präsenz-Seminar erleben Lerner und Trainer alles im "Hier-und-Jetzt". Es besteht unmittelbarer Kontakt, - individuelle und kollektive stimmliche, schriftliche, körpersprachliche und Sozialsignale werden beiderseitig wahrgenommen und es wird darauf reagiert.

Im Online-Seminar fehlt der unmittelbare Kontakt, es entfällt die Wahrnehmungsmöglichkeit individueller und kollektiver körpersprachlicher und sozialer Signale, - meist aufgrund noch nicht zureichender technischer Erfassungs- und Übertragungsmöglichkeiten. Folglich kann auf diese Signale auch nicht reagiert werden. Stimmliche und schriftliche Signale werden übertragen und sind oft die einzige Quelle, um etwas über den Partner zu erfahren.

Kiosk-Lernen in seiner anonymen Form kennt nicht die Möglichkeit, irgendeine Art von Prozeß-Signalen (außer schriftlichen) zum Partner zu übermitteln.

Beim "coached learning" des Tele-Lernens gelten die gleiche Einschränkungen hinsichtlich der Übertragungsmöglichkeiten von Signalen zwischen den Partnern, wie beim Online-Seminar. Wird EMail als Kommunikationsinstrument genutzt, so fehlen oft auch noch die stimmlichen Signale. Um diesen Mangel auszugleichen, wur-

den sogenannte "emoticons" erfunden, die zumindest in verschlüsselter Form einige emotionale Signale übermitteln sollen.

Beziehungen zwischen den ePartnern werden vorrangig über stimmliche, körpersprachliche und Sozialsignale aufgebaut, ausgeprägt und gehalten.

Darbietungsform	Schriftliche Signale	Stimmliche Signale	Körpersprachliche Signale	Sozialsignale
Präsenz-Seminar	✓	✓	✓	✓
Online-Seminar	✓	✓	(✓)	
Kiosk-Lernen	✓			
Tele-Lernen	✓	(✓)		

Abb.2: Welche Signale werden bei welcher Veranstaltungsart übertragen und sind für den Lernprozeß nutzbar

Damit wird klar, daß eine "Aufmerksamkeitssteuerung" des eLerners durch den eTrainer wegen der fehlenden Signalübermittlung schwierig ist. Und damit wird auch klar, daß ein großes Problem im Feedback-Geben und -Nehmen zwischen den ePartnern besteht. Denn die beiden Seiten erfahren einfach nicht genug voneinander!

## Störungen im Prozeßgeschehen

Es ist Platz für jede Menge von Nichtverstehen und Mißverständnissen, die im allgemeinen im realen Kontakt durch unmittelbares Überprüfen von Mimik, Gestik Tonfall usw. geklärt werden (können). "Den Teilnehmer im Lernprozeß halten" heißt also hier: fehlende Signale ausgleichen, meist durch Schätzen. Das kann oft gut gehen, aber auch nicht. Dann besteht die Gefahr von Störungen im Lerngeschehen. Die Ursachen sind vielfältig:

- Technische Störungen
- Akustische und visuelle Störungen
- Störungen aus dem Außenbereich des Lerngeschehens
- Disziplinstörungen
- Provokationen
- Lernverweigerungen – Passivität, neurotisch bedingte Störungen

Mögliche Störungsfolgen können sein:

- Stockung im Kommunikations- und Lernprozeß
- Unterbrechung des Kommunikations- und Lernprozesses
- Blockade
- Verstimmung des/der Lernpartner
- Organische oder psychosoziale Verletzungen beim Lernpartner
- Sonstige Rückwirkungen auf den gesamten Lehr-/Lernprozeß

Jeder eTrainer muß auf Störungen gefaßt sein und sich bereits im Vorfeld fragen:

- Welche Vorbereitungen kann ich jeweils treffen, um Störungen abzuwenden?
- Welche Vorbereitungen habe ich jeweils getroffen, um Störungen abzuwenden?
- Wie gehe ich mit den Störungen um?

In der Regel hat der eTrainer bei Online-Seminaren (fast) keinen Einfluß auf Störungen am Ort des Lerners. Ein unmittelbarer Zugriff besteht nicht.

Wie wir aus der Trainingspraxis wissen, wirken sich Störungen auch auf die Klarheit der Kommunikation aus. Nach Ruth Cohen und der von ihr geprägten TZI (Themenzentrierte Interaktion) gilt die Regel: **Störungen haben Vorrang!** Daher wendet der eTrainer im Störfall sich der Störung zu. Vermutete Störungen werden direkt angesprochen und so offengelegt.

Technische Störungen sind ärgerlich, daher ist die Unterstützung durch eine technische Hotline für Online-Seminare ratsam. Aber Disziplinstörungen, Provokationen, kurz: "schwierige" Teilnehmer können den eTrainer erheblich mehr belasten. Für einen eTrainer bedeutet "schwierig", daß sich ein TN nicht "kooperativ" verhält. Einige Teilnehmer sind in diesem Sinne schwieriger als andere. Normalerweise gibt es einen Grund, wenn ein Teilnehmer in Online-Seminaren wütend, grob oder sonst irgendwie schwer zu behandeln ist.

- Er/sie ist müde oder frustriert.

- Er/sie ist verwirrt oder überfordert.
- Er/sie verteidigt sein Ego oder sein Selbstwertgefühl.
- Er/sie war noch nie in einer vergleichbaren Situation.
- Er/sie hat das Gefühl, ignoriert zu werden. Niemand hat ihm zugehört.
- Er/sie steht vielleicht unter dem Einfluß von Alkohol oder Drogen.
- Er/sie spricht oder versteht die (Fach-)Sprache nicht gut.
- Er/sie ist früher in ähnlichen Situationen schlecht behandelt worden.
- Er/sie ist schlecht gelaunt und läßt Sie das spüren.
- Er/sie ist kompetitiv und glaubt, er/sie kann es besser als Sie.
- Er/sie hat es eilig oder hat schon zu lange darauf gewartet, "bedient" zu werden.

Tipp: Suchen Sie nach Anzeichen in der Kommunikation, um für sich den Grund für die Schwierigkeiten zu erfahren.

Technisch ist es heute machbar, was im Präsenzseminar fast nie geschieht: Teilnehmer können auch aus einem Online-Seminar „rausgeworfen“ werden, wenn dies als letztes Mittel für eine geordnete Weiterführung des Seminars notwendig erscheint. Soweit muss es aber oft gar nicht kommen: Mit Hilfe des **KTM (Konstanzer Trainingsmodell)** lassen sich (aus dem Schulbereich abgeleitet) auch für Online-Seminare Strategien für den Umgang mit Störungen und schwierigen Teilnehmern ableiten. Das KTM sei hier kurz als Stufenmodell skizziert, wobei zwei eTrainer dabei zusammenarbeiten:

1. Reflexion bisheriger Verhaltensweisen, Gefühle, Belastungen . . . ,
2. Überprüfung eigener Wissensbestände,
3. Analyse des bisherigen Kommunikations- und Interaktionsstils,
4. Auswahl bestimmter (angebotener) Trainingselemente, Training bestimmter (Verhaltens-)Elemente,
5. Reflexion von Erfolg/Mißerfolg, Suche nach Alternativen.

Das Konstanzer Trainingsmodell ist wirksam im Bereich des personenzentrierten Lernens, der Kommunikation und Interaktion und des Umgangs mit Störungen und Aggressionen. Es stößt dort an Grenzen, wo Störungen auf Rahmenbedingungen und Strukturen, auf Probleme der Trainingsentwicklung und auf außerhalb von Personen liegende Schwierigkeiten hinweisen.

## Erfolgsfaktoren der eModeration: Von AMTZ wegen ...

Der Aufmerksamkeitsprozeß des Lernenden läßt sich mit **vier Prinzipien der eModeration** steuern.

	Prinzip der eModeration	Leitfrage für den eTrainer
A	Aufmerksamkeit beim Lernen	Wie erreiche und halte ich Aufmerksamkeit?
M	Motivation zum Lernen	Wie erhalte ich die Motivation?
T	Typ des Lerners	Welcher Lerntyp ist mein Partner?
Z	Zweck des Lernens	Weshalb und wozu lernt er/sie?

In Abhängigkeit von den Antworten gilt es jeweils, im Rahmen von eLearning-Maßnahmen unterschiedlich vorzugehen. Dafür gibt es den "**AMTZ- Methoden-Werkzeugkasten**".

Der Methoden-Werkzeugkasten für eModeration enthält Hilfen und Tools für Aufmerksamkeitssteuerung, Regeln schriftlicher Kommunikation und die direkte Einbindung des Lernenden.

### a) Aufmerksamkeit



Das Wecken von Aufmerksamkeit in eLearning-Maßnahmen wird oft über Multimedia-Elemente versucht (edutainment-Ansatz). Die Palette reicht von Farbgestaltung über animierte Bilder/Bildsequenzen bis hin zum Einsatz von Sympathieträgern, welche sich bewegen, Texte sprechen und eMails vorlesen können.

Abb 3: Beispiel für Sympathieträger in eLearning Contents.



Die je nach Netzanbindung u.U. langen Ladezeiten machen aber den Einsatz von Bewegtbild oder animierten Bildern für den Lerner uninteressant, weil hierdurch seine Konzentration gebrochen wird. Untersuchungen zeigen, daß Reaktionen von Programmen mit Nutzern innerhalb von 0,1 sec mit dem Wahrnehmungsprozeß kohärent sind, darüber führen sie zur Ermüdung.

Ähnliche Probleme treten in Online-Seminaren auf, wenn der eTrainer Aufmerksamkeit durch gezieltes Ansprechen seiner Lerner erreichen möchte. Bei einer Gruppenstärke von 15 TN und einer Dauer eines Frage-Antwortspiels von nur 30 sec je TN vergehen mindestens 7,5 Minuten, bis ein Teilnehmer "wieder an der Reihe ist"!

Tipp: für Online-Seminare
• Verwenden Sie Vornamen als Anrede (im Deutschen zusammen mit „Sie“)
• Rufen Sie Teilnehmer mit ihrem Namen zur Teilnahme auf
• Bitten Sie Teilnehmer um Nennung ihres Namens zu Beginn ihres Beitrages
• Führen Sie im Online-Seminar Buch darüber: Wer „meldet“ sich immer? Wer war schon wie oft dran?

ETrainer gliedern den Aufbau ihrer Online-Seminare und geben viel (!!!) Information über die geplanten Geschehnisse im Online-Seminar.

Arbeitsphasen im Online-Seminar werden in Abständen von ca. 20 – 30 Min durch kurze **Eventphasen** unterbrochen, in denen der fachliche Stoff mit Hilfe von Lern- und Arbeitsspielen aus einer anderen Perspektive beleuchtet wird.

Tipp: Halten Sie zu Beginn eine ausführliche Agenda als vorbereiteten Whiteboard-Inhalt bereit, um dem Informationsbedürfnis erwachsener eLerner Rechnung zu tragen.

## b) Motivation

Schreiben und Sprechen sind die beiden wichtigsten Aktivitäten zwischen eTrainer und eLerner. Motivation kann erhalten werden durch Beachten einiger Regeln für Sprechen und Schreiben bei der eModeration. Ich habe dies in Analogie zum Begriff Rhetorik ("Redekunst") Skriptorik<sup>®</sup> ("Schreibkunst") genannt.

### Regeln schriftlicher Kommunikation

EMails stellen bei betreutem Tele-Lernen (mittels asynchroner Kommunikation) heute den Löwenanteil an Kommunikationsakten zwischen den Lernpartnern dar. Jede Mail, die kommt, sollte zuerst analysiert und erst dann beantwortet werden. Und: welche Schlußfolgerungen auch immer aus der Nachricht gezogen werden, seien Sie sich immer bewußt, daß dies nur HYPOTHESEN sein können, denn Sie können nicht unmittelbar beim Absender rückfragen!

Unsere Erfahrung zeigt, daß sofortige Rückmeldung/Antwort bei asynchroner Kommunikation (eMails) wichtig ist, weil die Zustellung einer Mail innerhalb einer bestimmten Zeit durch die übermittelnden technischen Systeme nicht garantiert ist.

Tipp: Fertigen Sie sich Emails vor (so wie einen Serienbrief), den Sie unmittelbar nach Eingang einer EMail an den Absender als Empfangsbestätigung zurücksenden. Nicht alle EMail-Systeme unterstützen die automatische Quittung einer Sendung. Übrigens: sehr gut eignen sich hier voice mails, weil die Stimmsignale emotionale Botschaften gut mitübertragen können. Also: kurze Botschaften per Audiorecorder aufzeichnen und als attachment an die vorgefertigte EMail anhängen.

Formulieren Sie sorgfältig und berücksichtigen Sie eventuelle Fehldeutungen.

### Regeln für Wortwahl und Diktion

Regel	Positiv-Beispiel	Negativ-Beispiel
Formulieren Sie positiv	Denken Sie an eine grüne Wiese!	Denke nicht an Blau!
Formulieren Sie konstruktiv	Lesen Sie die Tipps auf Seite 13!	Seite 13 beschreibt dies.
Formulieren Sie im Aktiv	Ich melde mich morgen früh wieder dazu bei Ihnen um 9h per Telefon.	Man wird hier wieder auf Sie zukommen.
Verwenden Sie ICH-Botschaften	Ich schlage Ihnen hier folgendes vor: ...	Man könnte hier Folgendes tun...
Verwenden Sie Affirmationen	Dies gelingt Ihnen leicht.	Keine Angst dabei!

Untersuchen Sie Nachrichten, die Sie erhalten, darauf, aus welcher Wahrnehmungspräferenz heraus der ePartner kommuniziert.

Visuell	"Ist doch sonnenklar!"
Auditiv	"Hört sich gut an!"
Kinästhetisch	"Begreife ich nicht!"
Olfaktorisch	"Das stinkt mir!"
Gustatorisch	"Das schmeckt mir aber!"

Tipp: Verwenden Sie die Diktion des ePartners, um ihn/sie zu erreichen.

All diese Hinweise sorgen dafür, daß sich Ihr Teilnehmer angenehm und angenommen fühlt. So bleibt seine/ihre Motivation zum "weiter-dabei-Bleiben" hoch.

### c) Typ des Lerners

In der modernen Lerntheorie werden Lerntypen nicht mehr nur nach den Wahrnehmungskanälen (Sehen: visuell, Hören: auditiv, Tasten/Fühlen: haptisch/taktil/ kinästhetisch, Riechen: olfaktorisch, Schmecken: gustatorisch) unterschieden, sondern auch nach der Art und Weise der Annäherung an und Auseinandersetzung mit dem Lerngegenstand: Ist die Informationsaufnahme eher einzelfaktenorientiert oder ganzheitlich orientiert? Ist die Informationsbeurteilung mehr sachorientiert oder wertorientiert? Ist der Lerner persönlich mehr introvertiert oder extrovertiert? Ist seine/ihre bevorzugte Vorgehensweise beim Lernen logisch/analytisch, intuitiv oder experimentell? Dies ergibt insgesamt  $5 * 2 * 2 * 2 * 2 * 3 = 120$  verschiedene Lerntyp-Ausprägungen, dazu kommen Überlagerungen als Mischformen.

Theoretisch müßte also jeder Lerngegenstand auf mindestens 120 verschiedene Arten zum lerntypgerechten Tele-Lernen aufbereitet, für eLearning-Maßnahmen abrufbar sein. Und ebenso reichhaltig muß das Repertoire des eTrainers sein, diese unterschiedlichen Lerner mit Ansprache zu versorgen.



Für visuelle Lerntypen kann bspw. eine optische Entspannung in einem Online-Seminar ebenso hilfreich sein, wie eine eingespielte Musik für Auditiv. Beides hilft, bei den Lernern ein gewisses Maß an Neugier zu erhalten, - Neugier, auf das, was der eTrainer noch so alles vorbereitet hat.

Tipp: Lassen Sie Ihre eLerner zu Maßnahmebeginn einen Lerntypetest machen, um so mehr über sich zu erfahren und um für den eTrainer ein brauchbares Lernprofil zu erhalten.

Übrigens: das Ergebnis ist für alle interessant, denn manchmal meinen einige Teilnehmer, sie seien mit ihren persönlich wahrgenommenen Lernerlebnissen allein und so können Sie erfahren, daß sie Unterstützung bei anderen bekommen können, denen es ähnlich ergeht. Nur die Namen sollten Sie natürlich nur mit Zustimmung veröffentlichen.

### d) Zweck des Lernens

Ob ein Teilnehmer im Rahmen einer betriebsinternen Weiterbildung lernt oder im Rahmen der Lebensplanung gewollte bzw. berufsnotwendige Abschlüsse erreichen will, ist Motiv und bestimmt oft die Motivation und damit die Belastbarkeit und Störungsresistenz erheblich. Je wichtiger das erstrebte Ziel für den Teilnehmer, desto "dichter" ist er/sie dabei.

Tipp: Lassen Sie zu Maßnahmebeginn Ihre eLerner im Rahmen einer persönlichen (Kurz-)Vorstellung über den Zweck Ihres Lernens und Ihre Lernmotive berichten. Sie erhalten daraus Informationen für Ihre Interventionen im Falle von Störungen und zum Aufstellen von Hypothesen über das Lern- und Kommunikationsverhalten Ihrer eLerner.

## Welche Möglichkeiten für Feedback-Geben und -Nehmen sind nutzbar?

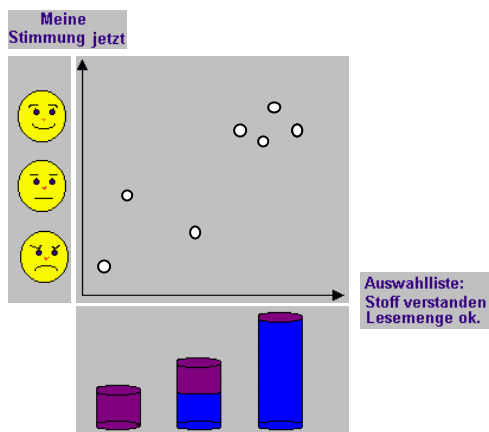
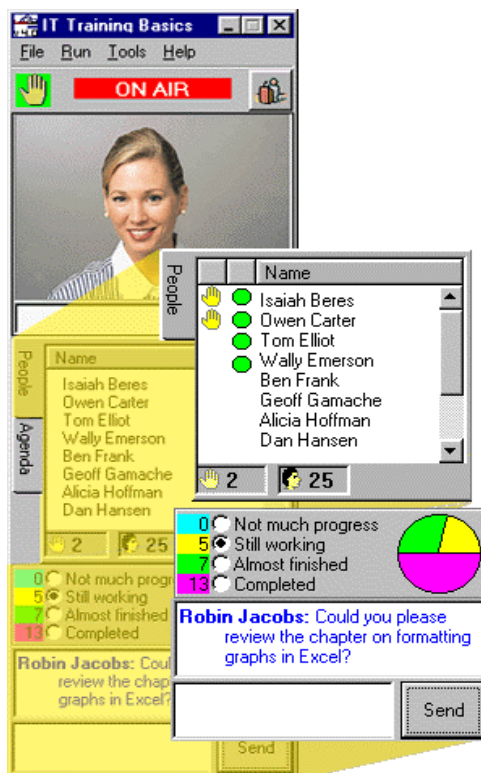


Abb. 4a: Beispiel für ein zweidimensionales Feedback-Instrument

Neben den bereits dargestellten technischen Möglichkeiten einer Übertragung von Situationssignalen werden im Rahmen von Lernplattformen weitere Hilfsmittel zur Verfügung gestellt: Q&A, Glimpse, Feedback-Instrumente.

Während der Beschäftigung mit dem Lerngegenstand braucht der eTrainer, um ggf. dem Lernpartner konstruktiv weiterhelfen zu können, Informationen über die Lernsituation beim Lernpartner "vor Ort", angefangen von "Stimmungsbarometern" bis hin zu fachlichen Rückmeldungen.

Q&A (Question and answer) dient zur Formulierung, Versendung und Direkt-Auswertung von Fragen in Textform an die Teilnehmer. Glimpse (engl. flüchtiger Blick) als Systemfunktion überträgt auf den Schirm des eTrainers den aktuellen Inhalt des Bildschirms eines ausgewählten Teilnehmers.



Feedback-instrumente dienen zur schnellen Erfassung von Teilnehmer-Reaktionen auf Fragen des eTrainers, die nur ein Ja/Nein als Antwort zulassen. Abbildung 4 zeigt Beispiele für zwei- und eindimensionale Feedback-Instrumente. Im Beispiel 4a sind vier der sieben Teilnehmer zur Zeit zufrieden und mit dem Stoff bisher gut mitgekommen, auf drei TN muss der eTrainer acht geben. Dieses zweidimensionale Instrument bspw. kann der eTrainer mit Hilfe eines kleinen Skripts auch selbst erstellen.

Der Einsatz dieser einfachen Feedback-Instrumente stört auf der einen Seite den Gedanken- und Arbeitsfluß, bindet aber auf der anderen Seite die Online-Teilnehmer mehr in das Geschehen ein.

Die verschiedenen am Markt angebotenen Lernplattformen unterstützen Feedback sehr unterschiedlich. Je mehr Funktionen eine Lernplattform dabei zur Verfügung stellt, um so mehr Funktionen muß ein eTrainer zeitgleich zum Seminarsgeschehen im Auge haben und bedienen. Also ist es auch eine Frage der Philosophie von Lernplattformen, ob und wenn ja, in welchem Umfang diese unterstützenden Funktionen bereitstehen.

Abb. 4b: Beispiel für ein eindimensionales Feedbackinstrument

## Teilnehmer-Aktivierung unterstützen

Online-Teilnehmer ermüden schneller (Gründe: schlechte Auflösung des Bildschirms und mangelnder Kontrast beim Bildschirmlesen) und finden es in der Regel schwieriger, in Online-Seminaren allen Punkten zu folgen, die ein eTeacher anführt, als in direkter Face-to-face Interaktion. Folgende Tipps helfen Ihnen, Ihre Teilnehmer im Lernprozeß zu halten:

- Vermeiden Sie "Zuhörererschöpfung", in dem Sie das, was Sie sagen müssen, in kurze Abschnitte unterteilen.
- Wenn Sie mehrere Dinge ansprechen wollen, so ordnen Sie diese so, daß sie aneinander anknüpfen oder sich wechselseitig ergänzen. Der Online-Teilnehmer wird Ihnen so leichter folgen können.

- Konzentrieren Sie sich auf nur ein Thema je Abschnitt. Gehen Sie darin in die Tiefe, aber versuchen Sie nicht, es in die Breite auszudehnen. Verwenden Sie nicht mehr als zehn Minuten für ein Thema.
- Für begleitetes Tele-Lernen gilt: Begrenzen Sie die Zeit auf max. 25. Min und behandeln Sie höchstens zwei verschiedene Themen in dieser Zeit.
- Fassen Sie immer wieder den Stand der Arbeit zusammen.
- Schaffen Sie Handlungs- und Kommunikationsanreize für Ihre Teilnehmer:
- Bereiten Sie strukturierte Fragen vor, um den Dialog mit Ihren Teilnehmern zu starten. Ermutigen Sie Ihre Teilnehmer, die von Ihnen besprochenen Dinge mit eigenen Beispielen zu illustrieren.
- Stellen Sie angemessene Fragen so, daß lösungsorientiert gelernt wird (Hilfe zur Selbsthilfe und Selbstorganisation der Teilnehmer).
- Schaffen Sie Regeln für die gemeinsame Online-Arbeit, sorgen Sie für deren Einhaltung und sorgen Sie für einen "pfleghchen "Umgang miteinander.
- Feiern Sie Erfolge mit allen und analysieren Sie Probleme mit Einzelnen.
- Halten Sie sich an Ihre Zeitgrenzen (sowohl in Online-Seminaren wie auch im begleitetem Tele-Lernen).
- Sprechen Sie alles langsam und eilen Sie nicht, denn u.U. werden Teile Ihrer Sätze von der Technik nicht oder nicht zeitgerecht übertragen.

Es gibt also vielfältige Möglichkeiten, in Online-Seminaren und bei begleitetem Tele-Lernen die Teilnehmer zu motivieren und aktiv in das Seminarsgeschehen einzubinden. Um alles auf einen Punkt zu bringen, hat mir folgendes Zitat eines mdr-Rundfunk-Moderators gut gefallen:

*"Sie gewinnen im Radio nicht, wenn Sie alles tun, was die Leute wollen. Sie gewinnen, wenn Sie den Hörern einen Grund liefern, zuzuhören."*

Und dasselbe gilt übertragen für eTrainer: **"Sie gewinnen, wenn Sie den Teilnehmern einen Grund liefern, dabeizubleiben."**

#### Literatur

Salmon, Gilly: E-Moderating: the key to teaching and learning online, Kogan Page, London, 2000

Mündemann, Friedhelm: Kommunikationsmanagement in Telelern-Szenarien,

Kommunikationsmanagement in Telelern-Szenarien, LearnTec, Karlsruhe, 10.02.99, in: Beck, U., Sommer, W.: LEARNTEC 7. Europäischer Kongreß und Fachmesse für Bildungs- und Informationstechnologie, Tagungsband S. 569 - 580

Mündemann, Friedhelm: Die Schulung mit der Maus, ManagerSeminare Heft 46, Jan/Febr. 2001, S. 82 - 91

Cohn, Ruth C.: Von der Psychoanalyse zur themenzentrierten Interaktion. Von der Behandlung einzelner zu einer Pädagogik für alle.- Klett-Cotta, Stgt.1997, 14. Aufl.

Tennstädt, Kurt-Christian u.a.: Das Konstanzer Trainingsmodell. Neue Wege im Schulalltag: Ein Selbsthilfeprogramm für zeitgemäßes Unterrichten und Erziehen. Band 1: Trainingshandbuch. Bern u.a. 2. Aufl. 1990. Band 2: Theoretische Grundlagen, Beschreibung der Trainingsinhalte und erste empirische Überprüfung. Bern u.a. 1987.

#### Der Autor



Prof. Dr. Friedhelm Mündemann, Professor für Informatik, war bis vor kurzem Vizepräsident für Lehre, Studium und Weiterbildung an der Fachhochschule Brandenburg und ist jetzt als Online-Beauftragter mit der Einführung des Online-Studiengangs Medieninformatik betraut. Er arbeitet unter anderem auf den Gebieten „Ganzheitliches Lehren und Lernen“ sowie „Neue Lehr- und Lernformen“ (speziell Tele-Lernen).