

Tele-Tutoring

Zur Didaktik des kommunikativen Handelns im virtuellen Lernraum

Christina Rautenstrauch
University of Bielefeld
Institute of educational theory and computer Science
crautens@uni-bielefeld.de

Abstract

Selbstgesteuerte, am individuellen Lernbedarf orientierte Lernmöglichkeiten, die unabhängig von Zeit und Raum in die Lebensumwelt bzw. Arbeit integriert werden können, werden vor dem Hintergrund lebensbegleitender Lernerfordernisse in der Gesellschaft immer stärker als eine Möglichkeit gesehen, sich wandelnden Qualifikationsanforderungen begegnen zu können und die Kosten für Bildung zu senken. Internetbasiertes Tele-Lernen, derzeit unter dem Schlagwort E-Learning geläufig, hat Hochkonjunktur, wie auf dem diesjährigen 9. Europäischen Kongress und der Fachmesse für Bildungs- und Informationstechnologie, der Learntec festgestellt werden konnte. Da jedoch viele Lernenden mit der Selbststeuerung an Grenzen ihrer Lernkompetenz stoßen und Erwartungen an Tele-Lernangebote durch das bloße zur Verfügung stellen von Informationen und Lernprogrammen im Internet (WBT) nicht zu den gewünschten Erfolgen führen, wird die Rolle von Lehrenden im Tele-Lernen als Lernbegleiter neu fokussiert. Effektives selbstgesteuertes Einzel- und Gruppenlernen erfordert eine gezielte Unterstützung und Begleitung, die durch Tele-Tutoring erbracht werden kann. Die Lernunterstützung erfolgt je nach Tele-Lernszenario in unterschiedlichen virtuellen Kommunikationsräumen und macht eine Didaktik kommunikativen Handelns im virtuellen Seminarraum erforderlich.

Schlüsselwörter: Tele-Tutoring, virtueller Lernraum, Online-Kommunikation,
Online-Didaktik

Dieser Beitrag behandelt die neu zu definierende Lehrrolle und die damit verbundenen didaktischen Aufgaben im virtuellen Lernraum. Zunächst werden als Ausgangspunkt wesentliche Unterschiede der Lehr-/Lernsituation im virtuellen Lernraum im Vergleich zum herkömmlichen Lernen benannt. Anschließend werden Grundszenarien des Lernens und Lehrens im virtuellen Lernraum skizziert, die Kommunikationssituation im Online-Seminar und das darauf beruhende didaktische Handeln der Tele-Tutoren beschrieben.

Die Lehr-/Lernsituation im virtuellen Lernraum

Der Einsatz neuer Informations- und Kommunikationstechnologien führt im (Weiter) Bildungsbereich zu neuen Lehr-/Lernaktivitäten in virtuellen Lernräumen, die erhebliche strukturelle Änderungen nach sich ziehen. Die neu entstehenden digitalen Lernräume unterscheiden sich von den traditionellen Lernräumen, was Konsequenzen für die Didaktik nach sich ziehen muss. Es können wesentliche Unterschiede bzgl. der Lehr- und Lernsituation in der digitalen Lernumgebung im Vergleich zum herkömmlichen Lernen benannt werden. Die wohl herausragendsten Unterschiede liegen in der schnellen Distributionsmöglichkeit von Informationen und der digitalen Kommunikationsmöglichkeit mit räumlich verteilten Personen. Der Computer ermöglicht es den Lernenden wichtige Informationen und erarbeitetes Wissen in digitalisierter Form zu speichern und immer wieder darauf zurückzugreifen, als auch diese Informationen mit anderen räumlich verteilten Personen auszutauschen und gemeinsam daran zu arbeiten. Es lassen sich (komplexe) Lerninhalte in verschiedenster Art und Weise darstellen bspw. durch die Simulation dynamischer Modelle, die gut für die Unterstützung explorierenden Lernens geeignet sind. In digitalen Lernumgebungen sind unterschiedliche Medien integriert, die für das Lehren und Lernen genutzt werden können. Der vernetzte Computer wird dadurch zum universellen Lehr- und Lernmedium in dem entdeckendes und problemorientiertes Lernen erleichtert wird (vgl. PETERS 1999).

Werden die genannten Möglichkeiten für das Lernen genutzt, entsteht eine Lehr-/Lernsituation, die von der konventionellen Form abweicht und mit Veränderungen der Rolle und Aufgaben der Lehrenden einhergeht. Lehrende werden zu Tele-Tutoren, die nicht die Rolle des „Allwissenden“ bekleiden, sondern Beteiligte und Mitgestalter des Lernangebots sind und sicherstellen, dass Interaktionen mit Lerninhalten und zwischen den Lernenden stattfinden.

Grundszenarien des Tele-Lernens

Die Lehr-/Lernsituation im Tele-Lernen kann in verschiedenen Szenarien erfolgen. Ein Merkmal, das zur Unterscheidung grundlegend verschiedener Formen des Tele-Lernen und -Lehrens dienen kann, ist die Unterscheidung in synchrone und asynchrone Formen. Dabei wird die synchrone Form des Tele-Lernens auch als Tele-Teaching und die asynchrone Form als Tele-Learning bezeichnet (vgl. KERRES 1998).

Die synchrone Form des Tele-Lernens- und Lehrens, liegt vor, wenn Lehren und Lernen räumlich verteilt aber zeitgleich stattfinden. Um die synchrone Kommunikation zwischen Lernenden und Lehrenden zu ermöglichen, werden Videokonferenz- oder auch Computerkonferenztechniken¹ eingesetzt, womit es z.B. möglich wird eine Vorlesung via Videokonferenz in verschiedene Seminarräume oder ins Netz übertragen zu können, bei der auch Rückfragen an die Vortragenden möglich sind. Moderne Videokonferenzsysteme ermöglichen darüber hinaus neben der Übertragung von reinem Bild und Ton auch einen Medienmix durch bspw. Shared Whiteboards² und Application Sharing³. Die Vorteile des Tele-Teaching liegen im direktem Austausch zwischen den Lernenden und Lehrenden.

Beim asynchronen Tele-Lernen findet Lehren und Lernen räumlich und zeitlich getrennt statt. Bei dieser Form wird das Internet als ein Distributionsmedium für Lernmaterialien (z.B. Web Based Training, Mitschnitt einer Vorlesung oder eines Seminars, Studienbriefe, Datenbanken) genutzt. In diesem Fall spricht man vom offenen Tele-Lernen.

In der Praxis werden ausgehend von dieser Einteilung meist Mischformen realisiert, bspw. werden in der virtuellen Lernumgebung gestellte Lernmaterialien von Lernenden selbstgesteuert allein oder auch in der Gruppe bearbeitet (kooperatives Tele-Lernen), wobei gleichzeitig ein Tele-Tutor synchron angesprochen werden kann (betreutes Tele-Lernen). Tele-Tutoring bezeichnet die Unterstützung von Tele-Lernenden durch einen Tutor, der räumlich von den Lernenden getrennt ist. Synonym dazu werden auch die Bezeichnung Tele-Teacher, Online-Tutor, Tele-Trainer, E-Trainer, E-Moderator, sowie Tele-Coach verwandt. In der neueren englischsprachigen Literatur findet der Begriff Learning facilitator häufig Verwendung. Dieser Begriff zielt auf die Aufgabe des Lehrenden ab, einen Rahmen oder auch eine Umgebung zu schaffen, die Lernen ermöglicht und fördert.

Die Kommunikationssituation im Online-Seminar

Lernen ist zu einem erheblichen Maß sprachgebunden. Im Tele-Tutoring sind daher neben der bloßen Präsentation von Lernmaterialien und didaktisch aufbereitenden Wissens, die Initiierung von Kommunikationsprozessen über Lehr-Lerninhalte relevant für das Lernen. Im herkömmlichen face-to-face Unterricht sind beide Komponenten auf eine selbstverständliche Art und Weise integriert. Im Tele-Lernen erfordert die kommunikative Auseinandersetzung mit den Lerninhalten durch die Lernenden, ein überlegtes didaktisches Handeln vom Tele-Tutor (vgl. KERRES 1998). Um diesen Aspekt des Tele-Tutorings betrachten zu können, liegt im folgenden die Konzentration auf das didaktische Handeln des Tele-Tutors in Online-Seminaren. In Online Seminaren wird die für Seminare typischen Funktionen und Aufgabenstellungen über das Internet zu realisieren versucht. Das Online-Seminar lehnt sich methodisch an die klassische Seminarform an. Ein wesentliches Merkmal das ein Tele-Lernangebot erst zu einem Online-Seminar werden lässt, ist die regelmäßige Interaktion zwischen den Lernenden und dem Lehrenden. Die Tätigkeiten eines Tele-Tutors im Online-Seminar sind daher vorrangig kommunikativer Art und finden in unterschiedlichen synchronen und asynchronen Kommunikationsräumen statt. Dabei erfordert ein erfolgreiches kommunikatives Handeln im Online Seminar mehr als technische Kompetenzen. Einen großen Anteil haben daran soziale Kommunikationskompetenz, Sachkenntnis und Kenntnis über den didaktisch sinnvollen Einsatz der unterschiedlichen Kommunikationswerkzeuge für Lehr-Lernzwecke, da sie spezifische sprachliche und soziale Besonderheiten aufweisen.

Die Kommunikation im Online-Seminar findet in einem spezifischen Medienrahmen statt, in dem bestimmte Grenzen und Möglichkeiten vorhanden sind und für die bestimmte Strategien des Umgangs erforderlich werden. Es ist dabei noch nicht so, dass der Rahmen für computervermittelte Kommunikation gefestigt und klar

definiert ist, deshalb kann es auch zu Problemen im Sinne von Rahmenverletzungen oder Rahmenverwechslungen kommen (vgl. HÖFLICH 1998). Mit Rahmenverwechslungen ist die Schwierigkeit gemeint, die Kommunikationsvorgänge interpretieren und einordnen zu können.

„Der Umgang mit Formen computervermittelter Kommunikation gehört für viele noch nicht zum alltäglichen Situationsrepertoire; man weiß, mit anderen Worten, noch nicht zweifelsfrei was vor sich geht“ (HÖFLICH 1998: 163).

Für das Tele-Tutoring hat die Einhaltung und Vermittlung von Kommunikationsstrategien und -Regeln eine herausragende Bedeutung, da Tele-Tutoring einer tragfähigen Kommunikationsbeziehung zu den Tele-Lernenden bedarf. In der Kommunikation zwischen Tele-Lernenden und Tele-Tutor fehlen (oder sind zumindest eingeschränkt z.B. im Fall von Videokonferenzen) „paraverbale Botschaften“ (z.B. Stimmhöhe und Lautstärke) und „extralinguistische Äußerungen“ (z.B. Gestik und Mimik), die Hinweise über die Stimmung oder Gefühle einer Person geben können (vgl. DÖRING 1997). Die Kommunikationssituation im Online-Seminar unterscheidet sich von dem realen face-to-face Seminar vor allem durch die „geringere(n) Informationsmenge, die pro Zeiteinheit übertragen werden kann“ (vgl. SASSENBERG 2000: 104). Dieser Aspekt differiert in den verschiedenen Kommunikationsdiensten. Durch die Geschwindigkeit, mit der Informationen in Form von Text z.B. im Chat übermittelt werden können, wird eine Nähe zwischen den Kommunikationspartnerinnen und -partnern hergestellt, die räumliche und zeitliche Distanz vergessen lassen kann. Diese „virtuelle Nähe führt häufig zu einer Sprache der Nähe im schriftlichen Medium“ (vgl. WENZ 1998). HÖFLICH (1998) führt als Grund für sprachliche Nähe die Anonymität und das „Sich-gegenseitig-nicht-sehen können“ an und weist darauf hin, dass neben kommunikativer Offenheit auch „affektive Enthemmung“ eine Folge sein kann (HÖFLICH 1998: 146).

Da Video- und Computerkonferenzsysteme in der Online-Seminar-Praxis bisher eine untergeordnete Bedeutung besitzen (der Grund dafür liegt in der noch nicht ausreichenden Hard- und Softwareausstattung und der geringen Bandbreite im Internet, wodurch die Kommunikation nur extrem langsam realisiert werden kann), vollzieht sich die Kommunikation zunächst vorrangig auf Text-Kommunikation und erst zweitrangig auf audio-visuelle Kommunikationsformen. In der textbasierten computervermittelten Kommunikation erhält die übermittelte Botschaft im Vergleich zur face-to-face-Kommunikation einen besonderen Bedeutungsgehalt und eine hohe Verbindlichkeit. „Dem geschriebenen Wort wird mehr Bedeutung beigemessen als dem mündlichen“ (PORTER 1997: 109).

Für das Tele-Tutoring bedeutet dies, dass in der computervermittelten Kommunikation eine gewisse Vorsicht, im Sinne von „vorausschauend sein“ geboten ist, da sehr viel mehr Interpretationsspielraum in der textbasierten Mitteilung liegt als in der mündlichen. Da für die Betreuung von Tele-Lernenden durch Tele-Tutoring eine vertrauensvolle und respektvolle Atmosphäre und Beziehung wichtige Voraussetzungen darstellen, ist ein höchstmöglicher Grad an Transparenz und sprachlicher Prägnanz in der Kommunikation leitend. Um Missverständnissen entgegen zu wirken, ist insbesondere der Gesamtbotschaft einer Nachricht besondere Aufmerksamkeit zu widmen.

Kommunikative Lehr-/Lernwerkzeuge

Eine der wohl am häufigsten eingesetzten kommunikativen Lehr- und Lernwerkzeuge im Online-Seminar ist E-Mail. Es steht stellvertretend für die asynchrone Kommunikation im Online-Seminar, die auch in Form von Mailinglisten, Newsgroups und sogenannte Schwarze Bretter (vergleichbar mit Info- oder Pinwänden) realisiert werden kann. Ein herausragender Vorteil der asynchronen Kommunikationsmöglichkeiten liegt in der hohen zeitlichen Flexibilität, die es Tele-Lernenden ermöglicht Nachrichten zu jeder Zeit zu versenden. E-Mail ist auch der Kommunikations-Dienst, der am verbindlichsten ist, da eine E-Mail sich direkt an eine Empfängerin oder einen Empfänger wendet und von diesen kaum ignoriert werden kann. Auch wenn die E-Mail ungelesen gelöscht wird, wurde ihr Eingang, wenn auch nur zu diesem Zweck, registriert. Da die Dokumente elektronisch vorliegen, können z.B. Kommunikationsverläufe, Fragen, Vorschläge und Anregungen auch zu einem späteren Zeitpunkt nachvollzogen oder bearbeitet werden. In der asynchronen Kommunikation mittels Text im Online-Seminar sind für den Aufbau von Beziehungen und die Vermittlung interpersonaler Nähe nonverbale Botschaften bedeutungsvoll. Dies kann durch die Verwendung von Textzeichen z.B. Emoticons⁴, ASCII-Art⁵, Soundwörter⁶, Aktionswörter⁷, Akronyme⁸ Disclaimer⁹ oder Grossbuchstaben¹⁰ erfolgen (vgl. DÖRING 1999). Da diese jedoch nur verstreut und nicht begleitend erfolgen können, bleibt ihre Unterstützungsfunktion begrenzt.

Anders als mit asynchronen Kommunikationsmöglichkeiten kommunizieren Lernende und Lehrende mit synchronen Kommunikationsmöglichkeiten nahezu gleichzeitig miteinander und können sich so wechselseitig aufeinander beziehen. Synchroner Kommunikation kann durch Chat, Application Sharing, Videokonferenz und Whiteboard ermöglicht werden. Die Kommunikation im Chat, als eine der im Online-Seminar sehr häufig eingesetzten synchronen Form der Kommunikation, ist geprägt durch spezifische Besonderheiten. Der schriftliche Dialog erfordert ein sehr schnelles Agieren und Reagieren. Äußerungen im Chat sind daher häufig sehr kurz gehalten (nicht länger als eine Zeile). Um die schriftliche synchrone Kommunikation im Chat möglichst mit wenigen zeitlichen Pausen zu realisieren, werden verschiedene Textzeichen verwendet und auf „geschliffene“ Formulierungen verzichtet. Dadurch erhält, stärker als in asynchroner textbasierter computervermittelter Kommunikation, die geschriebene Sprache im Chat Elemente der mündlichen Sprache (vgl. DÖRING 1999).

Die Moderation einer Chat-Diskussion erfordert sehr viel Aufmerksamkeit, Konzentration und Erfahrung, um der Schnelligkeit der Kommunikation folgen zu können. Im Online Seminar kann der Chat z.B. dafür genutzt werden, kurzfristige Absprachen zu treffen, über ein Thema abzustimmen oder bestimmte Aufgaben in Rücksprache zu verteilen. Im Zweipersonen-Chat kann der Tele-Tutor mit einzelnen Tele-Lernenden Prüfungen durchführen, die Lösung von Lernproblemen coachen oder eine virtuelle Sprechstunde durchführen.

Trotz der nahezu synchronen Kommunikation im Chat ist die Kommunikation nicht mit einer face-to-face-Kommunikation vergleichbar, da auch eine geringe, einige Sekunden betragene Verzögerung, die Kommunikation einschränkt, besonders dann, wenn mehrere Personen miteinander kommunizieren. Die sich aufeinander beziehenden Äußerungen können leicht im „Meer“ aller anderen Aussagen verloren gehen. Daher ist eine Moderation durch den Tele-Tutor hier erforderlich. Mittels Video- und Audiokonferenzen können Expertendiskussionen, Vorlesungen, Vorträge und Sitzungen für eine Tele-Lern-Gruppe übertragen werden. Die „Unterhaltung“ kann theoretisch über eine Audio-Verbindung realisiert werden, allerdings wird auf die Audio-Kommunikation häufig noch wegen geringer Tonqualität und Restriktionen in der Mehr-Personen-Konferenz in der Praxis verzichtet. Statt dessen wird die Kommunikation in der Videokonferenz häufig textbasiert, ähnlich wie im Chat umgesetzt (Video-Chat) (vgl. DÖRING 1999). Mit Application Sharing können Lernende und Lehrende gemeinsam an ein und denselben Anwendungen arbeiten, z.B. um bestimmte Vorgänge im Umgang mit einem Computerprogramm zu demonstrieren und gezielt zur Problemlösung beizutragen. In Verbindung mit einer Video- bzw. Audiokonferenz, kann die Demonstration einzelner Schritte sprachlich erläutert und auf Rückfragen eingegangen werden (vgl. BRUNS/GAJEWSKI 1999). Das Whiteboard ist ein synchrones Kommunikationsmittel, das ähnlich wie eine Tafel im Seminarraum für Lehr-/Lernzwecke eingesetzt werden kann. Es dient als Demonstrationstool für Beiträge die synchron auf den Bildschirmen aller Seminarteilnehmer übermittelt und bearbeitet werden können.

Für die Durchführung eines Online-Seminars bieten sich neben den dargestellten Kommunikationsmöglichkeiten Groupwaresysteme wie z.B. BSCW (basic support for kooperative work) an. Es können für die Gruppenarbeit so wichtige Funktionen wie das Führen eines gemeinsamen Kalenders, Informations- und Dateiverwaltung, die Möglichkeit zusammen und gleichzeitig in Anwendungen oder Dateien zu arbeiten, treffen synchroner Absprachen, und das alles in einem für die Lerngruppen geschützten Bereich umgesetzt werden. Diese Computerprogramme können die hier benannten Kommunikationsmöglichkeiten miteinander in einer Art „virtuellen Klassenzimmer“ vereinen.

Wie Tele-Tutoren mittels der dargestellten Kommunikationswerkzeuge im Online-Seminar tätig werden, wird im folgenden anhand verschiedener Seminarphasen im Online-Seminar beschrieben.

Tele-Tutoring: Kommunikatives Handeln im Online-Seminar

Am Beispiel des Modells von SALMON (2000) wird der Verlauf eines Online-Seminar dargestellt. Dabei werden technische Supportleistungen und didaktische Aufgaben des Tele-Tutors berücksichtigt. Parallel zu den einzelnen Modellstufen des Lernprozesses wird Bezug auf die Interaktion der Lerngruppe genommen.

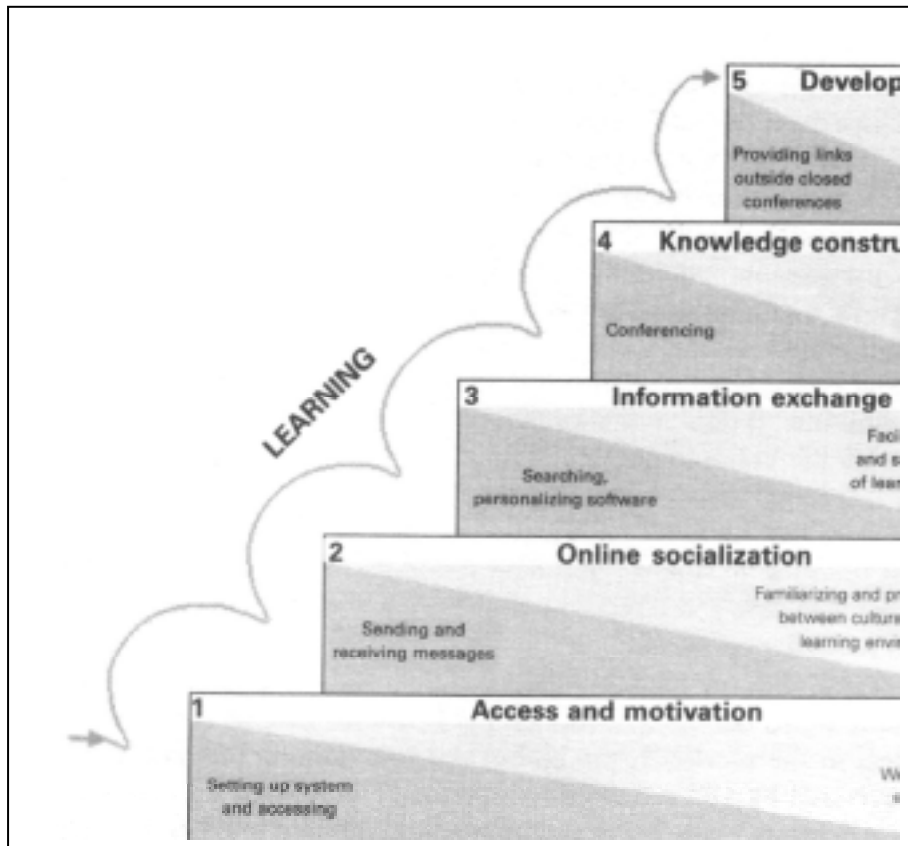


Abb. 1: Model of teaching and learning online through CMC (SALMON 2000)

In der ersten Stufe wird auf eine grundlegende Voraussetzung im Online-Seminar eingegangen, der Sicherstellung des technischen Zugangs, um im virtuellen Lernraum anzukommen, und der Motivation der Seminarteilnehmer. Der Tele-Tutor hat in dieser Seminarphase die Lernenden über die kommunikativen Handlungsmöglichkeiten der im Online-Seminar vorhandenen Kommunikationswerkzeuge zu informieren, Vorteile und Grenzen der Kommunikationsdienste aufzuzeigen, sowie auf ihre Verwendung im Seminar hinzuweisen. Die technischen Begebenheiten der Kommunikation bestimmen den Lernprozess wesentlich mit, darüber ist ein gemeinsames Bewusstsein herzustellen. Um die Seminarteilnehmer auf das Seminar einzustimmen, begrüßt der Tele-Tutor die Teilnehmer und eröffnet das Online-Seminar, er stellt den Seminarplan vor, gibt Information über Ziele und Aufgaben (Seminar-Meilensteine), initiiert das gegenseitige Kennenlernen der Tele-Lernenden und sonstiger soziale Austauschmöglichkeiten, stellt den Teilnehmern wichtige Regeln und Richtlinien für

das Seminar vor (Netiquette, Häufigkeit von aktiver Teilnahme etc.) und bespricht diese mit den Teilnehmern um eine allgemeine Akzeptanz dieser herzustellen. Die Teilnehmer formulieren eigene Ziele und Erwartungen an das Seminar.

Je nach dem, welche Kommunikationswerkzeuge hier zum Einsatz kommen, werden die Teilnehmer beispw. zu Beginn in einem Chat zusammentreffen, in dem der Tele-Tutor eine Vorstellungsrunde aller Teilnehmenden initiiert, oder die Teilnehmer treffen sich in einer Seminareigenen Newsgroup in der ein Diskussionsstrang für die Vorstellung vorgesehen ist. Im virtuellen Seminarraum kann auch eine Teilnehmergealerie eröffnet werden, in der sich alle Teilnehmer mit einem Foto und einem Steckbrief präsentieren.

In der zweiten Stufe steht das Hineinwachsen in die Online-Lernsituation im Vordergrund. Der Tele-Tutor hat hier die Aufgabe die soziale Interaktion der Teilnehmer so zu unterstützen, dass sich eine Lerngemeinschaft bilden kann. Eine Voraussetzung für die positive Zusammenarbeit aller Seminarteilnehmer liegt darin, der Seminargruppe zur Entwicklung einer Gruppendynamik zu verhelfen. Genau wie sich in der face-to-face Gruppe die Teilnehmer erst einmal kennenlernen und annehmen müssen, um ein gegenseitiges Vertrauen herzustellen, das es ermöglicht sich inhaltlich einzubringen, ist es auch in der Online-Seminargruppe wichtig, ein gegenseitig respektierendes und vertrautes miteinander zu schaffen. Es ist u.a. hilfreich, verschiedene virtuelle Kommunikationsräume zur Verfügung zu stellen, die eine Begegnung und ein gegenseitiges Kennenlernen ermöglichen. Das kann für die informelle Kommunikation ein Raum der als Café oder als Lounge benannt wird sein, für die inhaltliche Diskussion in den Kleingruppen einzelne virtuelle Arbeitsräume, benannt nach den unterschiedlichen Gruppennamen, einen Raum für angstfreies experimentieren mit der Technik (der technische Sandkasten), einen Raum für die Metadiskussion über die spezifische Online-Lernsituation etc.

In der dritten Stufe, die den Informationsaustausch fokussiert, geht es vorrangig darum, Informationen übersichtlich darzustellen, so dass die Teilnehmer darauf leicht zurückgreifen können. Lernmaterialien und seminarrelevante Informationen sind vom Tele-Tutor didaktisch aufzubereiten und den Lernenden zu präsentieren. Wichtige Informationen für den Lernprozess, wie z.B. Hinweise zur Organisation einer Gruppenarbeit mit einem bestimmten kommunikativen Lernwerkzeug, sind allen Teilnehmern deutlich zu machen. Der Tele-Tutor sollte auch auf bereits hingewiesene Informationen im Laufe des Lernprozesses erneut hinweisen, da diese aus dem Blick der Teilnehmer geraten können. Auf die zur Verfügung gestellte Zeit zur Bearbeitung einer Aufgabe ist in unregelmäßigen Abständen hinzuweisen. Protokolle von Diskussionen mittels Chat und Videokonferenz sind vom Tele-Tutor zu erstellen und den Teilnehmern zur Verfügung zu stellen. Häufig gestellte Fragen oder antizipierte Probleme können als Liste im Lernraum bereitgestellt werden. Es ist in dieser Stufe wichtig, den Teilnehmern Struktur und Unterstützung im Zugang zu erforderlichen Informationen und Hilfestellungen zu geben, sowie die Teilnehmer dazu zu motivieren, sich mit den Lerninhalten auseinander zusetzen.

In der Stufe vier liegt der Fokus auf den Prozess des Wissenserwerbs. Der Tele-Tutor stellt Lernaufgaben und gibt Unterstützung bei deren Bearbeitung. Er geht auf Lernschwierigkeiten ein, gewährleistet kontinuierliche interpersonale Kommunikation zwischen den Lernenden und gibt Rückmeldungen über zwischenzeitliche Lernleistungen. Er regt Diskussionen über den Lerninhalt an, fasst Argumente, Diskussions- und Arbeitsergebnissen zusammen und stellt Bezüge zur Gesamtzielsetzung her. Er strukturiert und klärt Kontroversen und Konflikte, arbeitet gegensätzlichen Standpunkte heraus und unterstützt das Verständnis für unterschiedlichen Sichtweisen. Er sorgt dafür, dass gemeinsam ausgehandelter Regeln (z.B. von Zeitlimits) eingehalten werden.

In der fünften Stufe, der Entwicklung und Entfaltung eines optimalen Lernverlaufs, werden die Teilnehmer zunehmend selbständiger und benötigen immer weniger Unterstützung durch den Tele-Tutor. In dieser Stufe ermutigt der Tele-Tutor in der Auseinandersetzung mit den Lernmaterialien zur Einnahme von multiplen Perspektiven und Kontexten, gibt Beispiele, stellt Fragen, stellt neues Material als Arbeits- und Diskussionsgrundlage zur Verfügung um damit neue Überlegungen unter veränderter Perspektive anzustoßen. Der Tele-Tutor fördert zudem die Verantwortlichkeit des Einzelnen und der Gruppe für die Arbeitsweise und das Arbeitsergebnis, in dem Themensetzung und Ablaufplanung durch diese mit- bzw. selbstständig gestaltet werden (bspw. übernehmen die Lernenden in einer Diskussion selbst die Rolle des Moderators, weisen auf recherchierte Informationen hin, die für die Wissenskonstruktion hilfreich sind).

Die Intensität der Gruppeninteraktion ist im Verlauf des Stufenmodells unterschiedlich. Zu Beginn interagieren die Teilnehmer mit einer oder zwei andere Mitlernenden. Nach der zweiten Stufe erhöht sich die Zahl der Interaktionspartner und auch die Häufigkeit der Interaktionen nimmt zu, obwohl die Teilnehmer sich in der Stufe 5 wieder zunehmend auf sich selbst beziehen. Der zeitliche Verbleib in den einzelnen Stufen ist je nach Lerngruppe verschieden. In den Stufen drei bis fünf dieses Modells ist der eigentliche Prozess des Lernens zu verorten. Voraussetzung dafür, dass alle Seminarteilnehmer dieses Stufenmodell durchlaufen, ist eine technischer Support, der technische Probleme weitestgehend ausschließt und die didaktische Begleitung durch Tele-Tutoring.

Dieses Modell zeigt auf, welche Lehr-/Lernsituationen im Online-Seminar durchlaufen werden, die vielfältiges didaktisches Handeln erfordern. Im virtuelle Lernraum besteht durch die fehlende physische Präsenz nicht zwangsläufig eine reduzierte, sondern eine intensive Kommunikationssituation, denn jegliche Präsenz einer Person wird nur empfunden, solange Kommunikation von ihr ausgeht. Man kann diese Situation auch auf die reduzierte Formel bringen „Ich kommuniziere, also bin ich“. Für die Online-Didaktik übertragen bedeutet dies, dass durch sprachliche und vor allem schriftliche kommunikative Lehrtätigkeiten, wie Rückmeldungen und Anregungen geben, Zusammenfassungen schreiben, Fragen stellen, Diskussionen

anregen, Interaktionen ermöglichen, Probleme aufzeigen etc. der Lehr-/Lernprozess gestaltet werden kann.

Fazit

Lehren beinhaltet –kurz gesagt- einerseits Informationen zur Verfügung zu stellen und andererseits Kommunikation zu ermöglichen. Daraus kann jedoch nicht abgeleitet werden, dass sich Lernen im virtuellen Lernraum durch die Bereitstellung von Informationen und der Gewährleistung technischer Voraussetzung für Kommunikation ereignet. Lerninhalte und Kommunikationsgelegenheiten bleiben häufig ungenutzt, wenn Lernaufgaben und Kommunikationsanlässe fehlen. Tele-Tutoring kann dabei als eine Möglichkeit verstanden werden, beide genannten Komponenten für Lernzwecke so zu organisieren, dass sie sich zur Wissenskonstruktion der Lernenden eignen.

Da Lehren und Lernen im virtuellen Lernraum durch die Rahmenbedingungen der computervermittelten Kommunikation bestimmt werden, sind didaktische Handlungen des Tele-Tutors stets kommunikativer Art. Da jedoch die Kommunikationssituation im Vergleich zur face-to-face Lehr-/Lernsituation im virtuellen Lernraum spezifische Besonderheiten aufweist, muss die Didaktik diese nicht nur berücksichtigen, sondern ein Lehrhandeln hervorbringen, dass sich diese Besonderheiten und Potenziale zu nutzen macht.

Literatur:

- BERGE, ZANE L. (1995): Facilitating Computer Conferencing. Recommendations From The Field. *Educational Technology* 35(1) 22-30.
- BRUNS, BEATE; GAJEWSKI, PETRA (1999): *Multimediales Lernen im Netz. Leitfaden für Entscheider und Planer*. Berlin: Springer.
- DÖRING, NICOLA (1997): Lernen mit dem Internet. In Issing, Ludwig J.; Klimsa, P. (Hrsg.), *Information und Lernen mit Multimedia* (S. 305-336). Weinheim: Psychologie Verlags Union.
- DÖRING, NICOLA (1999): *Sozialpsychologie des Internet: Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen: Hogrefe.
- HARMS, ILSE (1998): Computer-vermittelte Kommunikation im pädagogischen Kontext. In Scheuermann, Friedrich; Schwab, Frank; Augenstein, Heinz (Hrsg.), *Studieren und weiterbilden mit Multimedia: Perspektiven in der Fernlehre in der Aus- und -Weiterbildung* (S. 252-278). Nürnberg: BW, Bildung und Wissen, Verlag und Software.
- HÖFLICH, JOACHIM R. (1998): Computerrahmen und Kommunikation. In Prommer, Elisabeth; Vowe, Gerhard (Hrsg.), *Computervermittelte Kommunikation: Öffentlichkeit im Wandel* (S. 141-174). Konstanz: UVK Medien.

- JECHLE, THOMAS (1999): Theoretische Grundlagen 1: Tele-Lernen. Studienbrief Nr.5 des Online-Lehrgangs „Tele-Tutor-Praxis“ der Teleakademie der FH-Furtwangen (unveröffentlichtes Manuskript).
- KERRES, MICHAEL (1998): Multimediale und telemediale Lernumgebungen. Konzeption und Entwicklung. München: Oldenbourg.
- PETERS, OTTO (1999): Neue Lernräume. In Grundlagen der Weiterbildung -Praxishilfen- 7, (1-29), Neuwied: Luchterhand.
- PORTER, LYNETTE R. (1997): Creating the virtual classroom: distance learning with the Internet. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- RAUTENSTRAUCH, CHRISTINA (2001): Tele-Tutoren – Qualifizierungsmerkmale einer neu entstehenden Profession. Bielefeld: Bertelsmann.
- SALMON, GILLY (2000): E-Moderating. The Key to Teaching an Learning Online. London: Kogan Page
- SASSENBERG, KAI (2000): Räumlich getrennt gemeinsam entscheiden. In Boos, Margarete; Jonas, Kai J.; Sassenberg, Kai (Hrsg.), Computervermittelte Kommunikation in Organisationen (S. 103-114). Göttingen: Hogrefe.
- WENZ, KARIN (1998): Formen der Mündlichkeit und Schriftlichkeit in digitalen Medien. Linguistik online 1(1), 1-8. [Online-Dokument]. URL <http://viadrina.euiv-frankfurt-o.de/~wjournal/wenz.htm>, Stand 21.04.2000.

¹ „Synchrone (gleichzeitig) oder asynchrone (zeitversetzt) Interaktion von Lernenden über ein Computernetz, entweder am gleichen Ort (...) oder örtlich verteilt. Hauptformen sind herkömmliche Computerkonferenzen (Übertragung von Text und Grafik), Video-Konferenzen sowie „Desktop Conferencing“ (Übertragung von Text/Grafik als auch Video-Information)“ (ISSING/KLIMSA 1997: 482).

„Synchrone (gleichzeitig) oder asynchrone (zeitversetzt) Interaktion von Lernenden über ein Computernetz, entweder am gleichen Ort (...) oder örtlich verteilt. Hauptformen sind herkömmliche Computerkonferenzen (Übertragung von Text und Grafik), Video-Konferenzen sowie „Desktop Conferencing“ (Übertragung von Text/Grafik als auch Video-Information)“ (ISSING/KLIMSA 1997: 482).

² „Mehrere entfernt an vernetzten Rechnern sitzende Teilnehmer einer Konferenz oder eines Seminars können mittels eines einfachen Malprogramms (...) gemeinsam und zeitgleich eine Zeichnung, ein Tafelbild etc. entwickeln. Das entstandene bzw. entstehende Bild wird synchron auf allen angeschlossenen Monitoren ausgegeben. Shared Whiteboard ist ein Bestandteil von Desktop-Konferenzsystemen (...)“ (BRUNS/GAJEWSKI 1999: 256f).

³ Verfahren, das es mehreren Benutzern ermöglicht, gleiche Anwendungen und Fenster eines graphischen Betriebssystems simultan zu benutzen“ (DANKER 1998: 412).

⁴ Emoticons oder auch Smileys sind Gesichtsskizzen, die aus Interpunktionszeichen bestehen und Emotionen ausdrücken. Das verbreitetste und bekannteste Emoticon ist das lächelnde Gesicht, der Smiley :-), aber auch der augenzwinkernde Smiley ;-), der Ironie anzeigt, spielt in der textbasierten Kommunikation eine wichtige Rolle. Sie können in ihrer Intensität durch Verdoppelung oder Wiederholung variiert werden. Mit dem Einsatz von Emoticons ist eine Metakommunikation hergestellt (vgl. DÖRING 1999: 42).

⁵ In der ASCII-Kunst (ASCII: American Standard Code for Information Interchange) werden aus alphanumerischen Zeichen Symbole und Bilder erstellt, die einer E-Mail angehängt und Mittel der Selbstdarstellung sind (vgl. DÖRING 1999: 44).

⁶ Dazu zählen Wörter wie z.B. „hmm“, „grumpf“ oder „tststs“, die auditiv wahrnehmbare Ereignisse nachahmen und durch Verdoppelungen variiert werden können (vgl. DÖRING 1999: 44).

⁷ Sie dienen der Beschreibung situativer Vorgänge und verweisen auf physische und psychische Befindlichkeiten und Handlungen (z.B. * staun *, * lach *) (vgl. DÖRING 1999: 45).

⁸ Abkürzungen für Äußerungen, z.B. PMFJI steht für „pardon me for jumping in“ (vgl. DÖRING 1999: 100).

⁹ Ihr Einsatz dient dazu, Äußerungen abzuschwächen und Konflikten vorzubeugen. In netzspezifische Disclaimer wird auf einer Metaebene angegeben, in welchem Tonfall eine bestimmte Äußerung gemeint ist. Im Sinne eines An- und Ausschaltmodus wird die Botschaft symbolisch dargestellt (z.B. Bestürzung an „Das habe ich so nicht verstanden“. Bestürzung aus).

¹⁰ Wenn einzelne Wörter besonders betont werden sollen, kann man sie in Großbuchstaben darstellen (z.B. WICHTIG). Das Schreiben ganzer Sätze in Großbuchstaben gilt als Schreien und ist unhöflich (vgl. DÖRING 1999: 44).