

Claudia Bremer

Kommunikation im E-Learning

Fakultät für
**Kultur- und
Sozialwissen-
schaften**

Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung und des Nachdrucks, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (Druck, Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung der FernUniversität reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
2	Die Besonderheiten der online Kommunikation	5
3	Online Kommunikationsformen und -medien.....	9
4	Der Einsatz von Foren im E-Learning	13
5	Textbasierte Kommunikation in Chats	22
6	Der Einsatz von Wikis im E-Learning	34
7	Kommunikation und Moderation in Videokonferenzen.....	38
8	Kommunikation in anderen Anwendungen: Whiteboard und Shared Application.....	40
9	Sozialformen der Kommunikation im E-Learning	41
10	Planung und Einsatz der online Kommunikation in E-Learning- Szenarien	47
11	Kommunikation in der online Betreuung	56
	Literaturverzeichnis.....	63

1 Einleitung

Im Kontext des netzbasierten Lehrens und Lernens ist die online Kommunikation das wesentliche Element der Interaktion zwischen den Teilnehmenden und den Lehrenden oder BetreuerInnen und den Teilnehmenden. Daher ist ein Verständnis für die Formen und Chancen wie auch für die dabei entstehenden Fallen der online Kommunikation von so wesentlicher Bedeutung für erfolgreiche online Veranstaltungen. Missverständnisse, Konflikte in der online Kommunikation oder ein nicht geeigneter oder zielführender Einsatz von Kommunikationsmedien kann zur Demotivation der Teilnehmenden führen, erzeugt Gruppenkonflikte oder lässt gar ganze Veranstaltungsszenarien scheitern.

Daher ist es wichtig:

- a) die Besonderheiten der online Kommunikation kennen zu lernen;
- b) zu verstehen, welche Kommunikationsmedien in online Veranstaltungen wie eingesetzt werden können; welche Medien sich für welche Prozesse eignen; welche Kommunikationsebenen und Sozialformen mit welchen Medien am besten zu bedienen sind und wie die optimale Gestaltung von Kommunikationsformen im E-Learning gelingt;
- c) zugleich ist es aber auch von entscheidender Bedeutung, die damit ermöglichte Kommunikation im Rahmen der Veranstaltung dann optimal zu „füllen“, das heißt, in einer geeigneten Art und Weise als Betreuungsperson mit Teilnehmenden zu kommunizieren und auch den Teilnehmenden Beispiele, Vorbilder und Regeln an die Hand zu geben, wie sie z.B. in Gruppen online miteinander kommunizieren oder z.B. eine Chatsitzung moderieren. Sind die Besonderheiten der online Kommunikation bekannt und auf dieser Basis entsprechende Planungsprozesse für eine konkrete Veranstaltung abgeschlossen, so gilt es durch die geeignete Gestaltung der Kommunikation selbst, z.B. als Betreuende, die Teilnehmenden zu motivieren. Dies betrifft auch die Form, wie die Teilnehmenden selbst untereinander Kontakt halten. Zur Etablierung geeigneter „Umgangsformen“ in E-Learning-Szenarien hilft es hier oftmals, als Veranstalter Vorbild zu sein, Beispiele und auch Regeln für den Umgang miteinander an die Hand zu geben. Es gilt, durch eine entsprechende Formulierung von Emails, Forenbeiträgen, die Moderation von online Diskussionen usw. eine vertrauensvolle, motivierte Lernatmosphäre zu schaffen, die Teilnehmenden zu motivieren, die Aufgaben in den online Phasen zu erledigen, bei Bedarf Fragen zu stellen und ggf. Gruppenkonflikte zu lösen.

2 Die Besonderheiten der online Kommunikation

Nicola DÖRING betonte schon 1997 in ihrem Beitrag „Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze“:

„Ein fundamentaler Unterschied zwischen face-to-face-Situationen und medial vermittelten Kommunikationssituationen besteht darin, dass nur im ersten Fall ein gemeinsamer materieller (physikalischer) Wahrnehmungs- und Handlungsraum vorliegt, also soziale Interaktion im Sinne aufeinander bezogenen Handelns möglich ist.“ (DÖRING 1999, nach WINTERHOFF-SPURK/VITOUCH 1989)

Inzwischen würde man wahrscheinlich nicht mehr bestreiten, dass soziale Interaktion ebenso im virtuellen Raum, in online Kursumgebungen möglich ist, wenn Personen chatten, Videokonferenzen durchführen und in Foren zeitversetzt interagieren.

Die Besonderheiten liegen je nach Medienwahl in der Nichtverfügbarkeit verbaler und non-verbaler Ausdrucksformen, die die so genannte face-to-face-Kommunikation auszeichnen, in der alle Gesprächspartner in einem Raum sind (DIEHL 2001). Während in Videokonferenzen noch Bilder der anderen Person übertragen werden und je nach Qualität Gesichtsausdruck, Mimik zu erkennen sind, so fehlen diese Hinweisreize in der rein textbasierten Kommunikation, wie z.B. in Chats und Foren. Diese Reduktion von Hinweisreizen wird oftmals als Kanalreduktion bezeichnet und von den Vertretern der Kanalreduktionstheorien als Nachteil betrachtet (WINTERHOFF-SPURK/VITOUCH 1989; KUBICEK/ROLF 1986; METTLER-MEIBOM 1994). Der computerbasierten Kommunikation wird in Studien nachgewiesen, dass sie weniger emotional, sachlicher und aufgabenbezogener abläuft (CONNOLLY et al. 1990), was einen Verlust an Gruppenzusammengehörigkeit usw. zur Folge haben kann. Unterschiede in Video-, Chat- und Forenkommunikationen zeigen jedoch, dass diese Phänomene nicht für alle Medien gleich ausfallen, sondern je nach Art des Mediums differieren.

Im Rahmen der so genannten Filtertheorie, die nicht unbedingt nur einen Nachteil in der Kanalreduktion, sondern einfach eine Veränderung der online Kommunikation gegenüber der face-to-face-Kommunikation herausgreift (CULNAN/MARKUS 1987; KIESLER et al. 1984), werden die entsprechenden Unterschiede differenzierter untersucht. Statusunterschiede, die sich durch Zugehörigkeit zu sozialen Klassen, Auftreten usw. zeigen, verschwinden in der rein textbasierten Kommunikation und werden nur durch schriftliche Hinweise, wie z.B. die Wortwahl und den Satzbau, ausgedrückt, können jedoch fehlinterpretiert werden. So kann z.B. der Verlust des körpersprachlich selbstbewussten Auftretens einer Person zu einer Nivellierung in einer Gruppe führen und zu Enthemmung von anderen. Das kann dazu führen, dass ggf. schüchterne Personen sich online eher zu Wort melden als in großen Gruppen und dass so die online Kommunikation in Anlehnung an unterschiedliche Lerntypen vor allem bestimmte ‚Beteiligungstypen‘ unterstützt (BREMER 2000).

Daher muss auch berücksichtigt werden, dass in virtuellen, textbasierten Foren vor allem die Personen aktiv werden, die sich in der schriftlichen Kommunikation sicher fühlen und die auch ohne körpersprachliche und verbale Ausdrucksformen recht gut zurecht kommen (HESSE/GARSOFFKY/HRON 1997). Je nach online Anteil in der Gesamtveranstaltung, dem Anteil an online Kommunikation und den ge-

wählten Kommunikationsformen und -medien kommt es daher zu einer Verschiebung zugunsten derjenigen Beteiligungsformen, die textbasiert, non-verbal und asynchron stattfinden.

Dies trifft z.B. in Szenarien zu, in denen traditionell in Präsenzsitzungen Vorträge und Vorlesungen abgehalten werden, Fragen und Diskussionen jedoch in online Foren erfolgen. Ein wesentlicher Vorteil eines solchen Settings liegt gleichzeitig darin, dass die zeitliche Restriktion einer realen Veranstaltung im face-to-face-Modus aufgehoben wird und sich so in online Foren alle ‚zu Wort‘ melden können, die das wollen (HESSE/GIOVIS 1997). Der Vorteil der Vernetzung räumlich entfernter und auch zeitlich versetzter Kommunikationspartner in der online Kommunikation liegt dabei auf der Hand und muss nicht explizit betont werden.

Soziale Präsenz in der online Kommunikation

Einem weiteren Phänomen, dem in E-Learning-Veranstaltungen eine große Bedeutung zukommt, ist die soziale Präsenz der Beteiligten, die durch die online Kommunikation beeinflusst wird. Soziale Präsenz wird nach TU beschrieben als „the degree of feeling, perception and reaction of being connected to another intellectual entity“ (TU 2002, S. 3). Ihr wird eine wesentliche Bedeutung für den Erfolg von E-Learning Veranstaltung zugeschrieben (TU 2002). Studien von WEIDENMANN (2000) oder GUNAWARDENA/ZITTLE (1997) zeigten, dass die wahrgenommene soziale Präsenz der Betreuungspersonen und anderer Lernenden wesentlichen Einfluss auf die Motivation und die Zufriedenheit der Teilnehmenden an E-Learning Veranstaltungen hat. Wie kann soziale Präsenz erzeugt werden? In dem Modell der sozialen Präsenz nach TU haben die Interaktivität, d.h. die Möglichkeit zum direkten Austausch, die Geschwindigkeit von Antworten und die Kommunikationsstile Einfluss auf das subjektive Empfinden der Beteiligten bezüglich der sozialen Präsenz der anderen (TU 2002). Ebenso beeinflussen die Gestaltung der Lernumgebung und die Aufgabenbezogenheit, die Themen und das gegenseitige Kennenlernen die Zufriedenheit der Teilnehmenden.

In einem weiteren Modell nach BIOCCA et al. (2002) bestimmen drei Dimensionen die Wahrnehmung der sozialen Präsenz: die Ko-Präsenz bestimmt, dass der Lernende sich nicht alleine fühlt und die Anwesenheit anderer wahrnimmt bzw. auch sicher ist, dass andere ihn wahrnehmen. Die psychologische Eingebundenheit bestimmt, wie sehr er seine Aufmerksamkeit anderen in der Kommunikation zuwendet, und die Verhaltensebene entscheidet, wie sehr er wahrnimmt, dass seine Aktionen die der anderen beeinflussen und andere auf ihn reagieren. BIOCCA/HARMS definieren die soziale Präsenz als „degree to which users of a medium feel that mediated others are spatially co-present, psychologically accessible, and behaviorally interactive“ (BIOCCA/ HARMS 2002, S. 1).

Bedeutsam sind diese Ansätze für die online Kommunikation insofern, als dass durch die Gestaltung der Kommunikationsbeziehungen zwischen den Teilnehmenden, der Betreuung durch TutorInnen in E-Learning-Szenarien die Motivation und Zufriedenheit der Lernenden wie auch deren Lernerfolge und Abrecherquoten beeinflusst werden können. Während die stärker aufgabenbezogene Kommunikation in online Phasen der Fokussierung auf den Wissenserwerb dienlich ist, so ist dies in Bezug auf die sozialen Beziehungen eher nachteilig und sollte durch Möglichkeiten des informellen Austauschs, des gegenseitigen Kennenlernens in Prä-

senszusitzungen oder durch ausgiebige Vorstellungsrunden oder online Profile (Steckbriefe) ausgeglichen werden (DIEHL 2001).

Vor allem in der direkten Kommunikation per Email kann eine hohe Qualität der interpersonellen Kommunikation hergestellt werden. Folgt man dem Ansatz der hyperpersonalen Perspektive von WALTHER (2000) kann die Beziehungsentwicklung in der Email-Kommunikation sogar intensiver und vertraulicher verlaufen als in einem persönlichen Gespräch. Eine Voraussetzung dabei ist, dass die Interaktion der Beteiligten auf Dauer angelegt ist und die Gesprächspartner ausreichend Zeit haben, die Hypothesen, welche sie über ihr Gegenüber aufstellen, Schritt für Schritt zu überprüfen. Dagegen werden bei einer eher kurzfristig angelegten online Kommunikation solche persönlichen Informationen weniger ausgetauscht, und diese Beziehungsdynamik tritt nicht in demselben Maße auf (CORNELIUS 2003).

Bleibt genug Zeit für den Austausch, kann es in der Email-Kommunikation zu einer starken Identifikation mit dem Gesprächspartner kommen, wobei jedoch die vermeintlichen Gemeinsamkeiten überinterpretiert und gegebene Unterschiede nicht wahrgenommen werden. Diese Idealisierung des Gegenübers ist für den Aufbau einer vertrauensvollen Kommunikationsbeziehung anfangs sehr förderlich, sollte aber im Verlauf der Beziehungsentwicklung einer realistischen Einschätzung des Gegenübers Platz machen, wenn dies nicht gar durch ein Präsenztreffen möglich wird.

Wissensdivergenzen zwischen Lehrenden und Lernenden

BROMME und JUCKS behandeln die Herausforderung, die das Wissensgefälle zwischen Lehrenden und Lernenden in E-Learning-Veranstaltungen in besonderem Maße darstellt (BROMME/JUCKS 2001). Diese als Wissensdivergenzen bezeichneten Differenzen können in der face-to-face Kommunikation oftmals spontan ausgeglichen werden, wenn der Experte den Expertisegrad seines Gegenübers, der Lernenden erkennt (ISAACS/CLARKS 1987). In online Veranstaltungen sind solche Anpassungen jedoch nicht jederzeit möglich, da die Informationsbereitstellung zeitversetzt erfolgen kann und der Sender ggf. nicht die Reaktionen des Empfängers wahrnimmt oder bei zeitgleicher Kommunikation die Kanäle für die Rückmeldungen des Empfängers, z.B. durch Stirnrunzeln, fehlen. Dies bedeutet für die Lehrenden in online Veranstaltungen, dass sie das Vorwissen der Lernenden weitaus besser vorab einschätzen können müssen, ggf. mehr Raum für Rückfragen und die Aktivierung der Lernenden für Rückmeldungen einplanen sollten und entsprechende Kommunikationskanäle und -formen vorsehen. Zur besseren Gestaltung der eigenen Kommunikationsbeiträge müssen sie die eigene Expertensicht verlassen und die Laiensicht einnehmen (BROMME/RAMBOW/NÜCKELS 1999). Durch die Beschäftigung mit dem Wissensstand des Lernenden und Vorabbefragungen sowie eine intensive Kommunikation können solche Fehleinschätzungen vermieden und im Vorfeld verbessert werden.

Kohärenz in der online Kommunikation

Mit Kohärenz wird das Ausmaß definiert, „in dem Teilnehmende in einem Gespräch aufeinander eingehen, d.h. die Fähigkeit und Motivation besitzen, gemeinsam Themen zu entwickeln und aufrecht zu halten“. (BOOS/CORNELIUS 2001). Die beiden Autorinnen betonen, dass während die face-to-face-Kommunikation oftmals durch mangelndes Wissen, fehlende Bereitschaft und Regeln, auf andere einzugehen, keine Kohärenz entsteht, beispielsweise in der Chatkommunikation eine Gruppendiskussion alleine schon durch die technischen Merkmale des Mediums eingeschränkt ist. Da die Teilnehmenden sich nicht sehen und hören können, steht nur der verbale Kanal offen, und so besteht keine Möglichkeit des simultanen Feedbacks durch nonverbale Verstehenssignale. Die ohne Moderation ungeordnete Reihenfolge der Beiträge erschwert den Verlauf der Diskussion und simultane Feedbacks würden diesen Verlauf noch weiter stören, indem sie die Beitragsfolge unterbrechen. Dieses Kohärenzproblem kann laut FRIEDRICH/HEINS/MEYER (1998, S. 106) „zu einem großen unverbundenen Nachrichten- und Informationsangebot“ führen, was an die Lernenden die zusätzliche Herausforderung stellt, gedankliche Verbindungen zwischen parallel diskutierten Themen herzustellen. Dadurch kommt auch den Lehrenden eine wichtige Aufgabe zu: die Lernenden zu orientieren, beim Thema zu halten, die Diskussionen zu strukturieren und so Kohärenz herzustellen (CERRATTO/WAERN 2000; BOOS/CORNELIUS 2001).