

BERUFEN ZUM TELETUTOR?

INTERVIEW MIT KERSTIN ACKERMANN-STOMMEL

THEA PAYOME

Die Erfahrungen im E-Learning zeigen, dass die persönliche Betreuung von Lernenden entscheidend für medienvermitteltes Training ist. In den 70er Jahren erhofften sich Weiterbildungsexperten, das Lernen durch die Entwicklung von »Lehrmaschinen« effizienter gestalten zu können. Viel Geld und Aufwand wurde deshalb in Computer-Based-Trainings (CBT) investiert. Dabei handelte es sich zumeist um Selbstlernprogramme ohne Kontakt zu Mitlernenden oder einem Tutor. Doch die Zahl potenzieller Autodidakten lag schon immer im einstelligen Prozentbereich. Die Mehrheit der Lernenden dagegen erfährt die Wissenserweiterung in erster Linie als sozialen und kommunikativen Prozess.

Dementsprechend bietet das Online-Lernen mit vernetzten Computern große Vorteile: in der Kommunikation und der gemeinsamen Arbeit an Projekten und bei der Lösung von Aufgaben und Problemen. Die heutigen Lernszenarien setzen auf einen Mix aus Flexibilität und Selbstbestimmung, aber sie strukturieren auch, leiten an und unterstützen. Dabei kommt den Tutoren die entscheidende Funktion bei der Umsetzung didaktischer Konzepte zu. Keineswegs werden Trainer durch E-Learning – wie anfangs vermutet – überflüssig. Ganz im Gegenteil: Online- oder E-Tutoren gewährleisten die angemessene Betreuung und Begleitung von Online-Lernenden. Dazu müssen E-Trainer nicht nur bestens mit den neuen Informations- und Kommunikationstechnologien vertraut sein, sondern sie müssen auch die vielfältigen didaktischen Besonderheiten und Möglichkeiten des virtuellen Lernraums nutzen und zum Vorteil der Lernenden einzusetzen wissen.

Der Online-Tutor - das Multitalent

Der lateinische Ursprung des Wortes Tutor bedeutet »Beschützer«. Doch deckt der Begriff damit nur einen Bruchteil der heute mit ihm assoziierten Tätigkeiten und Fähigkeiten ab. Wie komplex die Aufgaben und Funktionen von Online-Tutoren sind, lässt sich am einfachsten vor Au-

gen führen, wenn die didaktischen Herausforderungen eines E-Learning-Kurses mit jenen eines klassischen Präsenzseminars verglichen werden: Im Seminarraum eines hübsch gelegenen Tagungshotels sind Interesse und Motivation für die Lerninhalte potenziell schon dadurch geweckt, dass sich die Lernenden in einer besonderen Situation in angenehmer Umgebung befinden. Die Neugier ist aktiviert und es lässt sich – fernab von allen Störungen des Arbeitsalltags – konzentrierter lernen. Mahlzeiten und Kaffeepausen ermöglichen soziale Kontakte und die Trainer können auch auf nonverbale Signale, Störungen oder abgelenkte Teilnehmer direkt und individuell reagieren. Ein erfahrener Trainer kann den sozialen Lernprozess so spielend zum Erfolg führen.

Online-Tutoren stellen sich neuen Herausforderungen: Da sie meist virtuell anwesend sind, müssen sie weitgehend auf nonverbale Kommunikation verzichten. Sie können nicht durch die bloße Präsenz ihrer Persönlichkeit positiv auf die Teilnehmer wirken. Trotzdem ist es von Vorteil, wenn E-Tutoren Erfahrungen als Präsenztrainer mitbringen, da auch im Online-Training die psychologisch geschickte Steuerung von Gruppenprozessen eine wichtige Rolle spielt.

Gleichzeitig benötigen Online-Lernende mehr Unterstützung als Präsenzlernende, da das Lernen online zusätzliche Kompetenzen erfordert, die derzeit kaum oder noch nicht vorausgesetzt werden können: Die Lernenden benötigen technische Kenntnisse im Umgang mit den neuen Informations- und Kommunikationstechnologien (Mediennutzungskompetenz) und Fähigkeiten im kritischen Umgang mit Medien und Informationen (Medienkompetenz, Wissensmanagement); schließlich spielen auch soziale und kommunikative Kompetenzen eine große Rolle beim gemeinsamen Lernen im Internet. Vor allem benötigt der Lernende eine stabile Eigenmotivation und eine hohe Frustrationstoleranz, da ihn bei kleinen Misserfolgen kein Präsenztrainer auffängt und ihm über die Hürde hilft. Ein Online-Tutor muss hierfür lernförderliche, unterstützende und motivierende Rahmenbedingungen schaffen und sie über einen längeren Zeitraum hinweg aufrechterhalten. Die Tutorenrolle hat neben dem erforderlichen Fachwissen mindestens vier unterschiedliche Dimensionen: Zu den didaktischen und sozialen Aufgaben gesellen sich organisatorische und technische Anforderungen – wie das Festlegen von Lernzielen und Meilensteinen, Einrichten und Organisation von Gruppenarbeit, Hilfestellung beim Zugang zur netzbasierten Lernplattform und das Schaffen einer positiven, empathischen Arbeitsatmosphäre.

Auf Grund der vielfältigen Aufgaben wird heute häufiger ein so genannter Zwei-Level-Support diskutiert. Dabei werden die Lehrenden in Experten und Tutoren unterteilt. Die Experten sind für die Erstellung und didaktische Konzeption des Kurses verantwortlich und nur punk-

tuell in den Online-Kursen anzutreffen. Die intensive laufende Betreuung der Teilnehmer wird von fachlich kompetenten Tutoren übernommen, die sich an die Experten wenden, wenn eine Frage ihr Fachwissen übersteigt.

Der Anfang eines Online-Kurses ist eine besonders kritische Phase der Tutorenarbeit, da hier bereits der Grundstein für Erfolg oder Misserfolg der Betreuung gelegt wird. Dem Tutor muss es zu Beginn gelingen, Kontakt mit den Studierenden aufzunehmen, unter ihnen herzustellen, und ihre Neugier und Lernbereitschaft zu wecken. Tutoren müssen Orientierung schaffen und individuelle Unterstützung leisten. Das kann nur über eine empathische und proaktive Online-Betreuung gelingen.

Vor diesem Hintergrund wird deutlich, dass die Betreuung von Online-Kursen eine äußerst anspruchsvolle und komplexe Aufgabe ist, die hohe Ansprüche an die Qualifikationen der Online-Tutoren stellt. Traditionelle Trainings lassen sich nicht ohne weiteres in E-Learning-Formen umsetzen. Das Gros der neuen Trainersparte stellen derzeit technikaffine Menschen aus den unterschiedlichen Weiterbildungssparten, die zumeist vorrangig die Technik virtuos beherrschen – was dem aktuellen Bedarf der meisten Neulinge im E-Learning entspricht. Dagegen finden sich die sozial und kommunikativ kompetenten Präsenztrainer derzeit eher als »Zaungäste« unter den Online-Tutoren.

Nachgefragt

Die Teletutorin und E-Learning-Expertin Kerstin Ackermann-Stommel von »elearnconcept« bestätigt diese Sicht.

Welcher Berufsweg hat Sie in Richtung E-Training geführt?

Ich komme aus dem Kaufmännischen, bin jedoch seit Beginn meines Berufslebens meist in der Bildung tätig gewesen. Sowohl vor als auch hinter den Kulissen, d.h. als Dozentin in der kaufmännischen Erwachsenenbildung, in der Verwaltung von Hochschulen und Bildungsträgern sowie in der Projektbetreuung. Seit mehr als fünf Jahren bin ich im E-Learning tätig; zuerst als angestellte Projektleiterin, seit drei Jahren selbstständig in der Qualifizierung von E-Learning-Fachkräften und der Konzeption von E-Learning-Projekten. Mein Schwerpunkt liegt in der Methodik und Didaktik.

Wie kamen Sie dazu, eine Ausbildung als E-Trainerin zu absolvieren?

Ich habe neben meiner damaligen beruflichen Tätigkeit angefangen, mich schlau zu machen zu »Lernprogrammen« – von E-Training war damals keine Rede. Ich wollte alles lernen, was mit elektronischem Ler-

nen zu tun hat. Die Möglichkeit, ohne ein einziges Lernprogramm, aber vom Trainer betreut, mit methodisch gut aufbereiteten Lerndokumenten zu arbeiten und Kommunikationsmittel über Lernplattformen zu nutzen, war zu dem Zeitpunkt kaum bekannt in Deutschland.

Nach welchen Kriterien haben Sie Ihre Ausbildung ausgesucht?

Ich suchte eine Rundum-Ausbildung – nicht nur zur E-Trainerin, sondern mein Interesse lag in der Konzeption von E-Learning-Szenarien. Wichtig war mir, auf genau diesem Wege – nämlich online – zu lernen. Das empfehle ich allen Interessenten; einige Tipps, worauf sie bei der Wahl einer Ausbildung achten sollten, stehen auf meiner Website [a2].

Was haben Sie erwartet – was davon ist eingetroffen?

Ich habe mir die Vermittlung von viel Praxiswissen erhofft, doch der Kurs war zum damaligen Zeitpunkt ziemlich theoretisch; das hing aber auch mit der Anbindung der ausbildenden Akademie an eine Hochschule zusammen. Außerdem waren damals die technischen Möglichkeiten begrenzter; »damals« – was für ein Wort! Es ist nur wenige Jahre her, aber E-Learning hat in den letzten Jahren in Deutschland riesige Fortschritte gemacht. Trotz einer gewissen Theorie-Lastigkeit habe ich aber eine gute Basis erhalten.

Welche Voraussetzungen sollten angehende Trainer erfüllen, um der Ausbildung problemlos folgen zu können?

Sie sollten Erfahrung im Unterrichten gesammelt haben – welche Art von Training ist nicht das Entscheidende. Auch Menschen, die in Supportabteilungen tätig sind, bringen gute Voraussetzungen mit, denn sie müssen sich immer wieder auf neue Anwender mit neuen Problemen einstellen und diese unterstützen. Eine Affinität zu Computern ist ebenso wichtig wie der sichere Umgang mit klassischen Anwendungsprogrammen und dem Internet. Erfahrung mit elektronischer Kommunikation, die Bereitschaft, sich mit dem eigenen Kommunikationsverhalten auseinander zu setzen und Veränderungen bei der elektronischen Kommunikation nicht nur als notwendiges Übel anzusehen, sondern auch Neugierde und Freude daran zu haben, sich mit diesen Themen auseinander zu setzen. E-Trainer sind Lernbegleiter: Sie stehen nicht im Mittelpunkt des Interesses wie bei der reinen Wissensvermittlung, sondern leiten eher als eine Art »Personal Trainer« die E-Learner an.

Welchen Zeitaufwand sollten angehende E-Trainer einkalkulieren?

Eine Ausbildung sollte über mehrere Monate laufen – wenigstens zwei bis drei Monate, gerne auch länger. Eigene Erfahrungen als E-Learner sind sehr wichtig, um später die Bedürfnisse und Wünsche der Teilnehmer einschätzen zu können. Ein Zeitaufwand von sechs bis acht Stunden pro Woche ist realistisch. Nur mal eben ein paar Texte zu lesen, bringt wenig. Die Auszubildenden müssen sich aktiv mit den Inhalten auseinandersetzen und die Werkzeuge ausprobieren. Ich habe viel daraus gelernt, wie andere Teilnehmer (nicht) kommunizieren. Auch heute lerne ich tagtäglich als Moderatorin im Forum »Aus- und Weiterbildung« der Business Community [a3] dazu.

Was hat sich durch die Ausbildung in Ihrem Selbstverständnis als Trainerin verändert? Wie hat sich Ihre Arbeitspraxis gewandelt?

Ich gehörte einmal zu der Gruppe von Menschen, die der Meinung sind, man müsse den Stoff nur möglichst gut aufbereitet rüberbringen, um den Teilnehmern einen möglichst großen Lernerfolg zu sichern. Doch weit gefehlt: Das Einstellen auf individuelle Lernformen ist wichtig, das Beachten unterschiedlicher Lerntypen und das Lernen »nach Bedarf«. Dieser Begriff ist sehr verbreitet in den Medien und daher schon ziemlich abgegriffen: Doch er trifft sehr gut eine wesentliche Veränderung in unserer Wissensgesellschaft. Natürlich benötigen wir heute nach wie vor eine gewisse Grundausbildung; wir lernen sozusagen »auf Vorrat«. Doch auf Grund unserer Spezialisierungen und der schnellen Veralterung von Wissen müssen wir andere Lernformen und -inhalte berücksichtigen, um mithalten zu können.

Ich habe festgestellt, dass ich in jedem Training, das ich durchführe, selbst immer wieder etwas lerne von den Teilnehmern. Früher hat mich das irritiert und verunsichert, heute sehe ich es als Bereicherung an. Die Grenzen weichen auf: Der Lehrer ist nicht mehr der alles Wissende und der Lernende der Unwissende. Dadurch kann der Lehrer nicht mehr wie früher die Grenzen klar abstecken – das verunsichert erst einmal.

Welche Vorteile hat das Lernen mit Neuen Medien für Lehrende?

Die Lehrenden können ein Thema ganz anders angehen – individueller auf die Teilnehmer und deren Bedürfnisse zugeschnitten. Sie können Materialien einsetzen, die bereits andere aufbereitet haben – das Internet ist eine nie versiegende Quelle. Doch die Lehrenden dürfen durch die vielen Möglichkeiten die Teilnehmer nicht überfordern: Viele müssen das selbst verantwortliche Lernen erst einmal lernen. Dies ist eine zusätzliche Aufgabe, die an viele E-Trainer quasi nebenbei gestellt wird. Sie müssen vermitteln, wie die Quellen des Internet richtig beurteilt wer-

den: Was irgendwo geschrieben steht, wird meist als richtig gedeutet, aber das ist auch im Internet nicht so.

Was kommt nach einer Ausbildung zum Online-Tutor?

Eine Ausbildung, egal wie umfangreich und didaktisch geschickt sie ist, kann nicht genügen: Viel Praxis ist wichtig. Dies ist eine Grundlage, die ich in allen meinen Qualifizierungen von E-Learning-Fachkräften selbst umsetze: üben und ausprobieren. Meine persönliche Fortbildung besteht in meiner Arbeit als E-Trainerin, in der ich E-Trainer und E-Moderatoren ausbilde – eine bessere Fortbildung kann ich nicht haben, da ich hierbei eine direkte Rückmeldung bekomme. Ich besuche Kongresse und Messen, lese Fachbücher und Fachzeitschriften und halte mich natürlich per Internet [4] auf dem Laufenden. Ich besuche hin und wieder Online-Kurse und finde mich in der Rolle als Teilnehmerin wieder, hier lerne ich viel über Probleme, mit denen Teilnehmer konfrontiert werden.

Wie schätzen Sie die Zukunft heutiger E-Trainer ein?

E-Trainer haben einen langen Weg vor sich: Es ist nicht einfach, den Auftraggebern zu vermitteln, dass es sich um eine hoch qualifizierte Tätigkeit handelt, die besondere Fähigkeiten und Kenntnisse erfordert. Noch recht häufig begegne ich Entscheidern, die der Meinung sind, dass es ausreichend sei, die Lerninhalte zur Verfügung zu stellen und »mal eben nebenbei« jemanden zu beauftragen, bei Fachfragen der Teilnehmer zu antworten. Doch das funktioniert nicht.

Parallel dazu wird sich diese Einsicht hoffentlich auf die Honorarsätze der E-Trainer auswirken: Sie werden extrem unterschiedlich bezahlt, teils in Höhe von VHS-Stundensätzen oder noch weniger. Den Auftraggebern muss nahe gebracht werden, wie viel Arbeit die Betreuung bedeutet.

Grundsätzlich sehe ich die Zukunftsaussichten für E-Trainer positiv: Wie in vielen Branchen müssen gut ausgebildete E-Trainer mit Billiganbietern kämpfen, deren Tutoren keinerlei Qualifizierung in der Lernbetreuung haben, sondern nur ihr Fachwissen anbieten können. Ich denke, auch hier wird sich Qualität durchsetzen.

Digitale Verweise

- [1] www.daten-dokumentation.de
- [2] www.elearnconcept.de/inf_auswahl_fachausbildung.htm
- [3] www.femity.net
- [4] www.checkpoint-E-Learning.de