

Konrad Fassnacht, Fassnacht Consulting & Training: Der Teletutor als Lernberater und -coach.

Online-Lernen ist im Kommen. Die Vorteile dieser neuen Lernform – lernen, wo man will, wann man will und wie man will – sind bekannt und werden gerne und oft zitiert. Aber welchen Nutzen bietet Online-Lernen? Erweitern die Lernenden mit Online-Lernen ihre Kompetenzen, und wenden sie diese auch an? Werden sie besser? Und wo ist der Nutzen für das Unternehmen bzw. die Organisation der Lernenden? Hier beginnt es schwierig zu werden. Es hat sich in den letzten Jahren gezeigt, dass reines Online-Lernen ohne tutorielle Betreuung in den meisten Fällen nicht den erhofften Nutzen bringt. Die wirklichen Vorteile von Online-Lernen wie problem- und bedarfsorientiertes Lernen, kollaboratives Lernen voneinander und miteinander oder der rasche Transfer des Erlernten in die Praxis kommen nur ansatzweise zum Tragen. Um die Rolle eines Teletutors richtig einzuschätzen, ist zunächst ein Blick auf traditionelle Fernlehrgänge hilfreich.

In traditionellen Fernlehrgängen ist der Lernprozess relativ klar strukturiert. Die Lernenden erhalten in regelmäßigen Abständen Lernhefte und anderes Lernmaterial, arbeiten dieses selbständig durch, lösen Aufgaben zur Selbstkontrolle und senden Einsendeaufgaben an ihren Fernlehrer. Dieser ist ein Fachexperte, der die Aufgaben qualifiziert korrigiert und mit einer Bewertung an die Lernenden zurücksendet. Die Lernberatung findet durch das Fernlehrinstitut statt. Der Fernlehrer kann sich im Wesentlichen auf die inhaltliche Betreuung konzentrieren.

Der Lernprozess im Online-Lernen ist komplexer. So reicht das Spektrum der medialen Inhaltsvermittlung von Lernheften im PDF-Format über Web Based Trainings bzw. Computer Based Trainings bis hin zu aufwendigen Multimedia-Angeboten. In zunehmendem Maße werden auch virtuelle Echtzeitklassenzimmer eingesetzt. Dazu gesellen sich Kommunikationsmöglichkeiten per E-Mail, Diskussionsforen und Blogs sowie zahlreiche andere Technologien wie Wikis und vieles mehr.

Anbieter von Online-Lehrgängen stellen aus all diesen Komponenten didaktisch mehr oder weniger ausgereifte Lehrgänge zusammen und offerieren diese auf dem Aus- und Weiterbildungsmarkt. Wird ein Online-Lehrgang gebucht, erhalten die Lernenden in vielen Fällen Begleitmaterialien, die den Prozess des Online-Lernens beschreiben und Hilfestellungen leisten.

Dennoch genügt es in diesen komplexen Online-Szenarien nicht mehr, dass lediglich ein Fachexperte Hilfestellung in Fachfragen leistet. Gefragt ist zusätzlich ein Teletutor, der im Idealfall auch Fachexperte ist, aber nicht sein muss. Die Hauptaufgabe des Teletutors ist es, den Lernprozess der Lernenden didaktisch und methodisch zu begleiten. Er ist dafür verantwortlich, dass die wirklichen Vorteile des Online-Lernens auch realisiert werden. Er muss sicherstellen, dass die Lernziele erreicht und der Nutzen verwirklicht wird.

Ein Teletutor muss also jenseits der fachlichen Betreuung

- den Lernenden Orientierung in den vielfältigen Möglichkeiten eines modernen Online-Lehrgangs geben und sie dabei kompetent beraten,
- den Lernprozess der Lernenden optimal unterstützen und dabei den jeweiligen Lerntyp erkennen und berücksichtigen

- die individuellen Anforderungen der Teilnehmer identifizieren und den durch Online-Lernen möglichen Nutzen erkennen bzw. verstehen
- die Lernenden auf dem Weg zur Umsetzung des Nutzens angemessen zu begleiten.

Dies sind sehr anspruchsvolle Tätigkeiten, die höhere Kosten bei betreutem Online-Lernen verursachen. Andererseits wird durch eine hochwertige Betreuung sichergestellt, dass der gewünschte und die Kosten deutlich übersteigende Nutzen realisiert wird.

Wie viel Coaching brauchen aber nun Online-Lernende? Eine Antwort auf diese Frage lässt sich nicht pauschal geben, sondern hängt von zahlreichen Faktoren ab, unter anderem von

- der Erfahrung der Lernenden mit Online-Lernen;
- den eingesetzten Lerntechnologien;
- dem didaktischen Design des Online-Lehrgangs;
- dem individuellen Lernziel der Lernenden;
- dem erwarteten Nutzen des Online-Lehrgangs.

Es geht also weniger darum, wie viel Coaching Online-Lernende benötigen, sondern vielmehr um die Frage nach der Qualität des Coachings. Qualität geht vor Quantität. Gefragt ist hochwertiges Coaching und die kompetente Erfahrung eines exzellenten Teletutors, der den Lernenden zur Seite steht, wenn sie ihn brauchen, und der sich zurückhält, wenn der Lernprozess reibungslos läuft. Hilfreich sind dabei einige Daumenregeln.

- Vor allem bei unerfahrenen Online-Lernern ist es wichtig, dass der Teletutor als „Einstiegs-Coach“ den Beginn des Online-Lehrgangs begleitet. Ein erfolgreicher Einstieg ist eine wichtige Voraussetzung für einen erfolgreichen Abschluss des Lehrgangs. In dieser Phase sind die Coaching- und Beratungs-Kompetenzen des Teletutors am meisten gefordert. Er muss dafür sorgen, dass die Begleitmaterialien des Anbieters mit Leben gefüllt und umgesetzt werden. Auch erfahrene Online-Lerner benötigen hier die Unterstützung des Teletutors, um sich in einer neuen Lernumgebung schnell heimisch zu fühlen.
- Wird ein Online-Lehrgang nicht individuell, sondern in einer Lerngruppe absolviert, kommt dem Teletutor zu Beginn des Lehrgangs die wichtige Aufgabe zu, die Lerngruppe zusammenzuführen und eine Art Lernteam zu bilden.
- Im Verlauf des Lehrgangs ist es die Aufgabe des Teletutors, den Lernprozess und den Lernfortschritt der Lernenden zu beobachten und wenn nötig einzugreifen. Erlahmt die Diskussion im Diskussionsforum? Der Teletutor muss dies erkennen und aktiv gegensteuern. Kommt es zu Konflikten in der Lerngruppe? Der Teletutor muss angemessen eingreifen. Geht eine Lernerin oder ein Lerner verloren? Der Teletutor muss dies erkennen, analysieren, reagieren und neu motivieren. Kommen Lernende im Lernprozess nicht so recht weiter? Der Teletutor muss sich melden und den Lernenden Ratschläge geben, wie es weitergeht.
- Auch das Ende eines Online-Lehrgangs erfordert ein stärkeres Coaching durch den Teletutor. In dieser Phase muss er mit den Lernenden die Lernergebnisse zusammenfassen und den Transfer in die Praxis, der bereits während des Lehrgangs begonnen haben muss, nachhaltig zu unterstützen, um den gewünschten Nutzen nicht aus den Augen zu verlieren.

Zu den herausragenden Fähigkeiten eines Teletutors gehört es also, zu erkennen, ja sogar vorherzusehen, wann Lernende seine Coaching- und Beratungskompetenz

benötigen und dann angemessen zu agieren. Diese sanfte Steuerung muss immer am Lernziel und am gewünschten Nutzen ausgerichtet sein, den der Lehrgang und seine Ergebnisse für die Lernenden und ihre Organisation haben. Gelingt es ihm, den Nutzen zu maximieren, hat er einen guten Job gemacht, egal ob er viel oder wenig gecoacht hat.

Über den Autor:



Konrad Fassnacht
Fassnacht Consulting & Training
Görlitzer Str. 24
75031 Eppingen
Tel.: 07262 / 6100-10
Fax: 07262 /6100-14
E-Mail: konrad.fassnacht@fassnachtct.com
Web: www.fassnachtct.com