

*Claudia Bremer*

## **Chats im eLearning**

Rollenspiele und andere didaktische Elemente in der netzgestützten Hochschullehre

### **Einleitung und Zielsetzung dieses Beitrages**

Chats spielen im eLearning eine kontroverse Rolle: einerseits werden sie oftmals als virtuelle Plauderecken gesehen und es wird ihnen keine wesentliche Rolle in netzbasierten Bildungsangeboten zugesprochen, andererseits stellen sie in einigen virtuellen Veranstaltungsangeboten ein wichtiges Kommunikationselement dar und tragen zum sozialen Zusammenhang der lernenden Gruppe bei. Ob Chats im Rahmen von eLearning erfolgreich eingesetzt werden können, hängt von den Zielsetzungen der Veranstaltung, dem jeweiligen Kontext und den eingesetzten didaktischen Methoden ab. Es muss gelingen, die besonderen medialen Eigenschaften des Chats gewinnbringend in den Bildungsangeboten einzusetzen – wobei mit Gewinn nicht ein monetärer, sondern ein didaktischer Mehrwert bezeichnet wird. Dieser Beitrag widmet sich den Einsatzmöglichkeiten des Chats im eLearning: auf der Basis von Beispielen und Erfahrungen zum Einsatz dieses Mediums in virtuellen Hochschulveranstaltungen werden Gestaltungsempfehlungen abgeleitet und Anwendungsszenarien in der Hochschullehre und der beruflichen Bildung beschrieben.

### **Eigenschaften des Chats im Kontext von eLearning**

Die Eigenschaften von Chats wurden in der Literatur schon häufig beschrieben und sollen hier nicht ausführlich behandelt werden (vgl. Beißwenger 2000; Döring 1998; Storrer 2001). Hier sei der Fokus auf die Bedeutung der Chateigenschaften für Bildungsangebote gelegt. Der textbasierte synchrone Austausch, der den Chat auszeichnet, kann sich hier als Vorteil wie auch als Nachteil erweisen. Chats bringen eine Reduktion von Informationen über die jeweiligen Kommunikationspartner wie auch in der vermittelten Botschaft selbst mit sich (Döring 2000). Der Verlust der körpersprachlichen Signale einer face-to-face Situation kann zu einer Verbesserung wie auch zu einer Beeinträchtigung der Kommunikation führen. Eine Verbesserung findet dort statt, wo z.B. Ablenker ausgeschaltet und eine Fokussierung auf den Inhalt stattfindet. Einige Hochschullehrende sehen hier sogar die Chance, in der Verschriftlichung die wissenschaftliche Denkweise und Argumentation besser fördern zu können, als durch das gesprochene Wort - ein Vorteil, der sicherlich nur im Hochschulbereich und mehr noch in Foren und Emails als in Chats zum Tragen kommt. Aufgrund der fehlenden Informationen über das Gegenüber ergibt sich jedoch gleichzeitig eine mangelnde Anschlussfähigkeit auf deren Beiträge. Diese verminderte Reaktionsbereitschaft wirkt sich vor allem dann aus, wenn der Kommunikationsanlass unklar, die Zielsetzung nicht deutlich und die Bereitschaft in ein getipptes „Gespräch“ mit Unbekannten zu führen, nicht vorhanden ist.

Chats ermöglichen sicherlich Vorteile im Bereich der Vernetzung dezentraler Kommunikationspartner. So lässt sich leicht eine effiziente, schnelle Absprache zwischen den vernetzten Personen realisieren - – hier liegen die Vorteile in der Vernetzung selbst und der Überwindung räumlicher Distanzen. Da dies jedoch auch durch andere Medien wie Email und Foren realisiert werden kann, ist genau abzuwägen, welche dieser Medium in dem jeweiligen Lernkontext zum Einsatz kommen.

## **Einordnung des Chats im Verhältnis zu anderen Medien**

Vergleicht man den Chat mit einem persönlichen Gespräch, in dem ein oder mehrere Personen sich gegenüber stehen, dann ist deutlich von einer Reduktion an Informationen über das Gegenüber auszugehen. Einige Autoren haben versucht, die Kommunikation im Chat zwischen dem gesprochenen Wort und der Schriftsprache einzuordnen (z.B. Storrer 2001, Lenke/Schmitz 1995, Runkehl 1998).

Doch gerade in den Szenarien, in denen eLearning zum Einsatz kommt, steht ein Präsenztreffen meist nicht als Alternative zur Verfügung. Da die dezentrale Teilnahme netzbasierte Lösungen für die Kommunikation erfordert, ist der Chat dann als Alternative zu Kommunikationsmedien wie Foren, Email und Videokonferenzen zu betrachten.

Mehrere Autoren widmen sich der Einordnung des Chats in diesem Medienspektrum. Schönfeldt unterscheidet in dem Band ‚Chatkommunikation‘ als konstituierendes Merkmal des Chats die dialogische Ausrichtung: „... kann man davon ausgehen, dass der synchrone Kommunikationsdienst erst dann seine Funktion erfüllt, wenn es zu einer unmittelbaren wechselseitigen Abfolge von Äußerungen kommt (im Gegensatz zu den asynchronen Kommunikationsdiensten eMail und Newsgroups)“ (Schönfeldt 2001, S. 28). Diese Abgrenzung zu den anderen genannten Medien ist daher so wichtig, da im Rahmen einer eLearning Veranstaltung meist als Alternative zwischen genau diesen Medien angewogen werden muss. Einen anderen Ansatzpunkt zu dieser Entscheidung liefern uns die Autoren Dennis und Valacich in ihrer „Theory of Media Synchronicity“ (Dennis/Valacich 1999). Danach haben Medien unterschiedliche Synchronizitätsgrade und ermöglichen eine unterschiedliche Parallelität gleichzeitig möglicher Diskussionsstränge und Themen. Es ist sofort einsichtig, dass Chats beispielsweise einen hohen Grad an Synchronizität haben, der sich durch unmittelbare Rückmeldungen auf die Beiträge auszeichnet. Niedrige Synchronizitätsgrade haben z.B. per Post versendete Briefe. Medien, die einen unbestimmten Synchronizitätsgrad haben (daher synchronizitätsunspezifisch sind) sind Anwendungen, die je nach Kontexten entweder zur schnellen oder langsamen Rückmeldung genutzt werden können. Auch Schönfeldt betont, dass Email durchaus eine schnelle Folge von Produktion und Rezeption einer Äußerung ermöglicht, „wenn zwei Kommunikationsteilnehmer sich zufällig gleichzeitig an einem angeschlossenen Computer befinden“ (Schönfeldt 2001, S. 28). Schickt der Adressat eine Antwort sofort wieder zurück, so erreicht selbst Email einen hohen Synchronizitätsgrad (auch Filk (2001) führt die Möglichkeit der fast synchronen Nutzung von Email an). Da dies aber im Normalfall nicht intendiert ist, zählen Email und Foren – wenn auch anders nutzbar – zu den Medien mit (zwar unspezifischen) aber im Anwendungsfall vor allem niedrigen Synchronizitätsgraden.

Was leistet diese Unterscheidung in niedrige und hohe Synchronizitätsgrade für den Einsatz des Chats in eLearning Szenarien? Dennis und Valacich unterscheiden Kooperationsprozesse in konvergente und divergente. Im Rahmen konvergenter Prozesse führen Teilnehmende Informationen zusammen, um z.B. eine Entscheidung herbeizuführen, Mehrdeutigkeit einzugrenzen und einen gemeinsamen Wissensstand aufzubauen und abzugleichen, um so eine Gruppe arbeitsfähig zu machen (Filk 2001). Anders als Daft und Lengel, die in der ‚Media Richness Theory‘ davon ausgehen, dass der Reichtum eines Mediums im Zusammenhang mit der zu bewerkstelligen Aufgabe stünde und so die Medienwahl zu treffen sei, betonen Dennis und Valacich, dass allein die Synchronizität ausschlaggebend sei

(Daft/Lengel 1986; Dennis/Valacich 1999; Filk 2001). Prozesse, die dem Erreichen von Konvergenz dienen sollen, benötigen Medien mit hohen Synchronizitätsgraden, um durch eine schnelle Rückmeldung Entscheidungen, das Ausräumen von Missverständnissen, die Verhandlung von Bedeutungen und Konsensbildung zu ermöglichen. Dazu gehören im Rahmen der im eLearning zur Verfügung stehenden Medien sicherlich der Chat wie auch Audio- und Videokonferenzen – wobei letztere zudem eine visuelle Unterstützung der Kommunikation ermöglichen. Medien für eher divergente Prozesse wären demnach eher asynchrone Anwendungen wie Email und Foren, wobei Dennis und Valacich noch weiter differenzieren und unterscheiden, ob ein Medium parallele Stränge in der Kommunikation zulässt. Während dies beim Chat oftmals durch die Fokussierung der Aufmerksamkeit auf wenige Beiträge und damit Stränge schwierig wird, leidet die Email unter der schwierigen Zuordnung der aufeinanderfolgenden Beiträge. Vorteile bieten hier vor allem Foren, die durch die optische Strukturierung der Beiträge einen hohen Parallelitätsgrad ermöglichen. Laut Dennis und Valacich benötigen divergente Prozesse vor allem auch parallele Kommunikationsstränge, während der Konvergenz gerade die niedrige Parallelität zuträglich ist (Dennis/Valacich 1999).

Was bedeutet das für die Medienwahl?<sup>1</sup> Die Gefahr der Wahl des falschen Mediums ist groß. Während der Austausch und das Verfolgen vieler paralleler Ideen im Chat für die Teilnehmenden frustrierend werden kann, da Beiträge übersehen, Ideen nicht verfolgt werden, so scheint hier das Forum das geeignete Medium. Die Verhandlung von Ideen, Entscheidungsfindungsprozesse und der Abgleich von Meinungen und Bedeutungen erfordert jedoch eine schnellere Rückmeldung, um nicht der Frustration der Teilnehmenden zum Opfer zu fallen, lange auf Antworten und Entscheidungen warten zu müssen. Hier scheint der Chat ein geeignetes Medium – wenn möglich auch mit zusätzlicher Unterstützung durch eine gemeinsame Dokumentenablage, Abstimmungstools usw..

Filk unterscheidet in seinem Beitrag „Synchronizitätsgrade beim kollaborativen eLearning“ Szenarien, in denen Medien aufgrund dieser Eigenschaften zum Einsatz kommen (Filk 2001). Gleichzeitig betont er, sei zu bedenken, dass Dennis und Valacich durchaus die Grenze ihrer Theorie erkannten und drei weitere Einflussgrößen im Hinblick auf die Kommunikation in Gruppen hinzufügten (Dennis/Valacich 1999):

- Herstellung eines gemeinsamen Ergebnisses (unter Zielsetzung zuzuordnen)
- Unterstützung der Gruppenmitglieder
- Wohlbefinden der Gruppe

Filk (2001) betont zudem, dass es wichtig ist, ob die Gruppenmitglieder sich kennen.

### **Parameter für den Einsatz von Chats im eLearning**

Aufgrund der bisherigen Betrachtungen ist deutlich geworden, dass sich kein generellen Ja oder Nein für den Einsatz von Chats im eLearning aussprechen lässt. Die wesentlichen Eigenschaften des Chats wirken sich je nach Verwendungskontext und dem zu unterstützenden eLearning Szenario unterschiedlich aus. Folgende

---

<sup>1</sup> Auch Döring (2000) unterscheidet verschiedene Ansätze der Medienwahl (rationale, normative, und interpersonale) stellt hier aber weniger die Medien direkt nebeneinander, als vielmehr die Methoden der Medienwahl, die alternative Verständnismöglichkeiten für diese Entscheidungsprozesse anbieten.

Parameter beeinflussen nach Ansicht der Autorin die Einsatzmöglichkeiten von Chats im eLearning:

- Kennen sich die Teilnehmenden vor dem Chat? Haben sie sich persönlich getroffen und haben sie Gelegenheit sich bald wieder zu treffen? In welchem Rhythmus finden persönliche Treffen statt?
- Welche Rolle übernimmt der Chat im Rahmen des sozialen Austausches der (Lern)gruppe
- Welche Funktion hat der Chat im Rahmen der Gesamtveranstaltung? Wird eine Zielsetzung verfolgt?
- Wie wird er Chat gestaltet? Wird er moderiert?
- Welche technischen Funktionalitäten kommen zum Einsatz? (Farben für einzelne Teilnehmenden, die Option für private Chats, Unterstützung der Moderation, Rednerlisten)
- Wie viele Personen nehmen an dem Chat teil?
- Ist er offen oder geschlossen, heißt: ist für die Teilnehmenden überschaubar, wer am Chat teilnimmt? Können sie selbst ggf. bestimmen wer einen Zugang hat?
- Welche anderen Medien stehen zur Verfügung? Mit welchen Zielsetzungen?

Nach Dennis und Valacich (1999) ist dieser Liste noch das Wohlbefinden der Gruppe, das Hinarbeiten auf ein gemeinsames Ergebnis und die Unterstützung der Gruppenmitglieder zuzufügen.

### **Einsatzmöglichkeiten von Chats im eLearning**

Werfen wir jetzt einen Blick auf die Einsatzmöglichkeiten des Chats im eLearning, so ergeben sich eine Reihe von Optionen, die allerdings aufgrund der Vielfältigkeit der Einsatzszenarien nur als Beispiele nebeneinander stehen können und sicherlich keine vollständige Übersicht ergeben. Beispiele sind in der Praxis zu finden:

- a) Online Sprechstunde zwischen Lernenden und BetreuerInnen
- b) Chats zum Kennenlernen und im regelmäßigen Austausch der Lerngruppen
- c) Diskussionen in Chats
- d) Chats in der Kleingruppenarbeit zum Abstimmen, Verhandeln und Besprechen
- e) Moderierte oder unmoderierte Expertenbefragung durch Chats
- f) Pro-Kontra-Diskussionen zwischen Einzelpersonen oder mehreren Gruppen
- g) „Englische Debatte“ als Besonderheit der Pro-Kontra-Diskussion mit Rollentausch
- h) Brainstorming
- i) Rollenspiele

Wie schon oben mehrfach erwähnt wurde, ist es wichtig zu beachten, mit welcher Zielsetzung der Chat im Rahmen der Gesamtveranstaltung eingesetzt wird, wie er als Alternative zu anderen Kommunikationsmöglichkeiten betrachtet wird und welche didaktische Rolle dem Chat zukommt (letztes unterscheidet auch den Einsatz von Chats im eLearning im Gegensatz zu anderen Kommunikationsanlässen wie z.B. einer virtuellen Teamsitzung zum Zwecke einer online Kooperation in einem Unternehmen usw.).

Betrachten wir die Beispiele im einzelnen, so stechen folgende Kriterien ins Auge: der jeweiligen Chatsituation muss eine klare Rolle zukommen. Den Teilnehmenden muss Zielsetzung und Anlass des Chats deutlich sein, Selbst wenn es sich um eine offene Plauderstunde handelt, muss dies vorher bekannt und mit den Moderationsstilen (oder eben in diesem Fall ohne Moderation) umgesetzt werden. Rollenverteilungen, Chatdauer, Verhalten und Aufgabe der Moderierenden, Teilnehmeranzahl usw. wie auch die technischen Möglichkeiten müssen sich an der Zielsetzung des Chats ausrichten und ihnen entsprechen.

### *Online Sprechstunden*

dienen beispielsweise dem Austausch zwischen Lernenden und BetreuerInnen. Hier muss klar sein, ob die Betreuung eine Moderation übernimmt, in welcher Reihenfolge Fragen beantwortet werden, wer welche Rollen übernimmt usw. Sind z.B. ein oder mehrere Betreuungspersonen online?, Wer übernimmt die Beantwortung von Fachfragen, wer die Moderation? Wird eine Rednerliste geführt? Chatregeln helfen, dem möglichen Chaos vorzubeugen. Digitale Handzeichen (ein Zeichen wie bspw. \* oder seinen eigenen Namen eintippen), machen kenntlich, dass man etwas beitragen möchte. Unter Umständen können die Rollen der Betreuungspersonen aufgeteilt werden in inhaltliche Experten und eine ModeratorIn. Ggf. sind diese Rollen sogar personell vorgegeben: ein Experte steht für die Beantwortung von Fachfragen bereit, während eine Betreuungsperson die Beantwortung der Fragen moderiert und die Teilnehmenden „drannimmt“.

Für die Teilnehmenden an einer eLearning Veranstaltung muss transparent sein, ob die online Sprechstunde verbindlich oder ihre Teilnahme optional ist. Zudem können Chatprotokolle veröffentlicht werden, so dass auch diejenigen, die nicht an der Sprechstunde teilnahmen, die Fragen und Antworten nachlesen können. Es ist eine wichtige didaktische und soziale Entscheidung, ob nur diejenigen das Chatprotokoll zur Verfügung gestellt bekommen, die auch selbst an der online Sitzung teilnahmen oder auch weitere Personen, d.h. der gesamte Teilnehmerkreis der Veranstaltung. Von einer Veröffentlichung über diesen Kreis hinaus ist abzuraten, da dies zu Hemmschwellen bei der Beteiligung im Chat, beim Einbringen von Fragen und der Offenlegung eigener Wissenslücken führen kann. Alternativ dazu besteht in Chats auch die Chance, eine anonyme Beteiligung zu ermöglichen und so Teilnehmende zu ermutigen, Fragen einzugeben. Gleichzeitig kann darunter jedoch auch die Bezugnahme zwischen den Teilnehmenden leiden – soweit dies überhaupt in einer Sprechstunde erwünscht ist.

Der Chat einer online Sprechstunde ist im Rahmen einer eLearning Veranstaltung immer im Kontext der anderen verfügbaren Kommunikationsmöglichkeiten zu sehen. Sind wöchentliche Präsenztreffen möglich, so wird wenig Anreiz bestehen, sich zusätzlich an einer online Sprechstunde zu beteiligen. Ist jedoch in den Präsenzsitzungen zeitlich keine Möglichkeit für Fragen und deren Beantwortung gegeben, so kann die online Sprechstunde eine sinnvolle Ergänzung sein. In rein virtuellen Veranstaltungen ist der Anreiz, sich an solchen Sprechstunden zu beteiligen, weitaus höher, wenn dies die einzige Möglichkeit für Rückfragen ist. Der Vorteil des Chats gegenüber der Beantwortung von Fragen durch Emails liegt eindeutig in der plenaren Situation: alle Beteiligten können von den Fragen und Antworten aller profitieren. Im Laufe des Dialoges können sich neue Fragen und Aspekte ergeben, die einzelne Teilnehmende ohne diesen Diskurs nicht entwickelt

hätten. Entgegen einer Frage-Antwort-Situation kann sich daher ein zeitnahe Diskursszenario entwickeln. Dies ist auch der wesentliche Unterschied zu einem Forum: die synchrone Beantwortung von Fragen und der schnelle Austausch von Beiträgen führt zu einer Fokussierung auf ein bestimmtes Thema innerhalb dieser Zeitspanne – während das Lesen und Verfassen von Foren oder Emailbeiträgen durchaus einer zeitlichen Konkurrenz mit anderen Beschäftigungen unterliegen kann. Gleichzeitig leidet die Chatkommunikation an einer Verkürzung der Beiträge, so dass längere Textpassagen eher nicht vorkommen und Gedanken abgekürzt und weggelassen werden. Daher ist die chatbasierte Online Sprechstunde als ein Ergänzungsmedium zu Anfragen per Email zu sehen. In direkter Konkurrenz mit einem Forum sollte sie jedoch nicht eingesetzt werden, da dann den Lernenden die spezielle Funktion des jeweiligen Mediums unklar sein kann. Besser ist es, themenzentrierte Diskussionen im Forum und offene Sprechstunden im Chat oder umgekehrt Diskussionen im Chat und offene Fragen im Forum zu behandeln, um eine klare didaktische Trennung in der Funktion der beiden Medien vorzunehmen.

Der letzte Aspekt, der hervorgehoben werden soll, ist die lineare Struktur des Chats. Fragen werden sukzessive bearbeitet und der Reihe nach beantwortet. Daher ist ein Vertiefen schon abgehandelter Fragen oftmals schwierig. Das asynchrone Bearbeiten von Beiträgen in Foren bietet hier sicherlich Vorteile. Eine Möglichkeit, dieser Problematik zu entgehen, ist eine asynchrone Nachbearbeitung von Chatprotokollen. In einer Software können Chatprotokolle netzbasiert editiert werden und so durch Ergänzungen und Zusatzfragen erweitert werden.

Zu beachten in diesem – wie auch allen anderen Chatszenarien - ist letztendlich die geeignete Teilnehmerzahl. Nach Erfahrung der Autorin sind online Sprechstunden mit bis zu 20 Teilnehmenden durchführbar - allerdings nur bei geeigneter Moderation, vorher bekannt gegebener Struktur und Zielsetzung des Chats und einer gewissen Chaterfahrung der Teilnehmenden, die aufgrund eigener Vorerfahrungen von der Nützlichkeit von Chatregeln überzeugt sind und selbst auf deren Einhaltung achten. Unmoderierte Chats waren mit bis zu 5 – 6 Teilnehmenden problemlos möglich.

#### *Chats zum Kennenlernen und regelmäßigen Austausch von Lerngruppen*

bieten gerade am Anfang einer reinen online Veranstaltung eine wichtige Möglichkeit, soziale Kohäsion herzustellen. Im Gegensatz zu Vorstellungsrunden per Email, editierbaren Profilen oder Foren bietet der Chat Raum für spontane Äußerungen, informelle Kommunikation und Spaß. Gerade die „Flüchtigkeit“ des Chats ermutigt Teilnehmende sich persönlich zu äußern, auch private Inhalte bekannt zu geben usw.. Die schnelle Rückmeldung auf eigene Beiträge in der synchronen Kommunikation ermöglicht die Entwicklung eines spontanen Gespräches, wie es in Foren seltener der Fall ist. Daher sollte der Chat oder ein anderes synchrones Medium unbedingt eingesetzt werden, um in rein webbasierten Bildungsangeboten das Kennenlernen der Teilnehmenden zu unterstützen und über einen regelmäßigen (optionalen) Chattermin den weiteren Zusammenhalt zu fördern. Sind die Lerngruppen zu groß, um in einem Chat ausreichend Gelegenheit zu finden „zu Wort zu kommen“, so können Untergruppen gebildet oder mehrere Chattermine angeboten werden. Oftmals werden solche virtuellen Treffen auch von den Teilnehmenden selbst initiiert und finden jenseits fachlicher Anliegen als Plauderstunden statt – ggf. auch ohne die Teilnahme der Betreuungspersonen.

### *Diskussionen im Chat*

Unterscheiden sich wie hier bezeichnet von den regelmäßigen Plauderstunden durch ihre explizite Zielsetzung. Anders als in den online Sprechstunden steht hier nicht ein Lerner –Betreuer –Gespräch im Vordergrund, sondern die Teilnehmenden diskutieren miteinander. Ziel kann dabei sein, sich zu einem Thema auszutauschen, Vereinbarungen zu treffen, Pro-Kontra-Diskussionen und Englische Debatten durchzuführen oder eine Hypothese zu diskutieren. Zielsetzung ist dabei die Vertiefung von Wissen, das Entdecken von Wissenslücken oder das Anwenden von Wissen durch eigene Neuformulierungen und die Überprüfung des eigenen Lernerfolges. Ausgangssituation muss immer ein Szenario, eine Frage, eine Aufgabe oder provokante These sein. Hilfreich ist, den Chat ggf. zu moderieren und ihm vorab eine Struktur zu geben.

Beispiel für die Struktur einer online Diskussion im Chat:

- a) 10 min Anmeldung, Begrüßung
- b) 30 min offene Diskussion zu Statement X
- c) 10 min Zwischenfazit durch die Moderation
- d) 20 min Verfassen und Eingeben von Abschlussstatement (ohne Kommentierung)
- e) 10 min Verabschiedung, Verabreden weiterer Schritte

Zudem ist es möglich, in Schritt (b) nach und nach einzelne Teilnehmende aufzurufen, ihr vorher verfasstes Eingangsstatement einzugeben und man reagiert sequentiell auf jedes Statement oder alle geben gleichzeitig ihren Beitrag ein und man diskutiert sie durcheinander. Die Vorgehensweise wird letztendlich von dem jeweiligen Thema und der Teilnehmerzahl abhängen. Ob die Eingangsthese, das provokante Statement oder die zu bearbeitende Problemstellung vorab bekannt gegeben wird, ist je nach Komplexität der Fragestellung und Chatdauer zu entscheiden. Im Laufe des Chats können Pausen eingeplant werden, um den Teilnehmenden Zeit zu geben, ihre Statements zu verfassen (vor allem bei fremdsprachlichen Chats). Zudem können Eingangsstatements vorab verfasst werden, wenn die Aufgabenstellung vorher bekannt gegeben wird. Unter Umständen werden unterschiedliche Aufgaben oder Perspektiven an verschiedene Teilnehmenden verteilt, um eine zunehmende Kontroversität am Anfang sicher zu stellen. Aufgrund der konvergenten Eigenschaften des Chats eignen sich Aufgaben zur Abstimmung, Einigung und Verhandlung wie z.B.:

„Entwickeln Sie 5 Kriterien zum volkswirtschaftlichen Vergleich von Ländern. Einigen Sie sich mit den anderen Teilnehmenden des Chats, die wie Sie als Experten des IFW in eine Kommission eingesetzt werden, auf 7 Kriterien, unter denen Sie gemeinsam Länderanalysen und volkswirtschaftliche Vergleiche vornehmen würden.“  
(Das Beispiel wurde im Rahmen eines Virtuellen Tutoriums zur Wirtschaftspolitik im Sommersemester 1999 an der Universität Frankfurt/Main umgesetzt)

Solche Aufgabenstellungen eignen sich auch als begleitende Angebote zu Präsenzveranstaltungen, in denen solche Kommunikationsprozesse keine Zeit finden. Chats können dann z.B. zur Umsetzung und Diskussion eines in der Vorlesung erworbenen Wissens genutzt werden.

#### *Pro-Kontra-Diskussion und „Englische Debatte“*

sind eine Besonderheit dieser Diskussionsszenarien und folgen einem bestimmten Ablauf: ein Teilnehmender stellt eine These oder eine Reaktion auf eine Eingangsfrage in den Chat und argumentiert dabei aus einer bestimmten Position, z.B. für eine bestimmte Position. Der nächste Beitrag folgt von einem Vertreter der Gegenposition usw.. Das Besondere dieses Szenarios liegt in der Strukturiertheit der Diskussion, die eine Sequenzierung der Beiträge vorsieht und sich dadurch gut für den Chat eignet. In der „Englischen Debatte“ werden nach der Hälfte der Zeit die Rollen getauscht und Pro-Vertreter müssen Kontra-Haltungen einnehmen und umgekehrt. Im Anschluss kann die Diskussion ausgewertet und reflektiert werden.

#### *Rollenspiele*

Alternativ können Teilnehmende nicht allein Pro- und Kontra-Positionen einnehmen, sondern Rollen in vorgegebenen Szenarien übernehmen. Ein Rollenspiel bedarf einer Ausgangssituation, einer Zielsetzung und Rollenbeschreibungen, die vorab auf Webseiten oder per Email bekannt gegeben werden können. Die Szenarien können zudem multimedial aufbereitet und damit noch kontextbezogener werden, z.B. durch Bilder, Videointerviews, Zeitungsausschnitte usw. zur Zusatzmaterial zu den einzelnen Rollen. Erfahrungen mit solchen chatbasierten Rollenspielen an der Universität Frankfurt haben gezeigt, dass die Teilnehmenden nach anfänglichen Eingewöhnungsproblemen (1-2 Chatsitzungen) sich schnell in das Szenario einfanden, konzentriert und diszipliniert daran teilnahmen, dabei eine hohe Motivation erlebten und dies zum Lernerfolg beitrug (Bremer 2000). In sogenannten „private Chats“ (1:1 Personen chatten parallel zu einem Hauptchat in privaten Räumen, auf die andere keinen Zugriff haben) konnten Inhaber der gleichen Rolle sich zudem auf weitere Schritte einigen und ihre Vorgehensweise abstimmen. Die Chats wurde mit je 5 Gruppen (Rollen) und dahinter 25 Teilnehmenden durchgeführt.

#### *Chats in der Kleingruppenarbeit*

Waren die bisher beschriebenen Chatszenarien meist durch den Veranstalter einer eLearning vorgegeben, so können Chats auch unabhängig von dem zentralen Lehrangebot von Kleingruppen selbst genutzt werden, um z.B. im Rahmen einer Projektarbeit Entscheidungen abzustimmen, Prozesse, Formulierungen,

Einreichungen zu verhandeln und sich abzusprechen. Die entsprechenden Chatprotokolle können intern in der Gruppe bereitgestellt werden. Die Veranstalter des jeweiligen eLearning-Angebotes können zur Unterstützung solcher Gruppenarbeitsphasen gruppeninterne Foren und Mailinglisten, virtuelle Räume zur Dokumentenanlage und gruppeninterne Chaträume anbieten. Es obliegt dann der Gruppen selbst, zu entscheiden, welche Medien sie nutzen wollen.

#### *Moderierte oder unmoderierte Expertenbefragung durch Chats*

Auch die Befragung externer Experten lässt sich in Chats durchführen. Hier ist zu klären, ob

- die Befragung durch alle Teilnehmenden gleichzeitig stattfindet oder eine Moderation die Fragen sortiert und die Beteiligten aufruft
- Fragen vorher eingereicht und redaktionell sortiert werden und
- alle Teilnehmenden Zugriff auf einen Rechner haben oder den Chat eher an einer zentralen Projektsfläche verfolgen, während die Moderation die Fragen eingibt

Im letzten Fall werden sozusagen Experten durch den Chat in den realen Unterrichtsraum geholt, während alternativ die Teilnehmenden auch dezentral an vernetzten Rechnern sitzen können. Expertenbefragungen benötigen eine gute Vorbereitung und Moderation, da sich Experten durch unstrukturierte Diskussionsverläufe sicherlich nicht für solche Befragungen begeistern lassen. Beispiele finden sich – jenseits von Unterrichtsszenarien – unter [www.politik-digital.de](http://www.politik-digital.de) finden, wo PolitikerInnen für online Befragungen bereitstehen.

#### *Brainstorming, Blitzlichter und Meinungsabfragen*

Als letztes Szenario sei eine etwas andere Form von Chatkommunikation beschrieben: eine Brainstorming-Anwendung. Während sich Chats vor allem für die Rückkopplung von Beiträgen und damit für Diskussionsprozesse eignen, so können sich auch gerade dieser Form entziehen und für (divergente) Brainstormingprozesse genutzt werden. Voraussetzung ist, dass die Teilnehmenden nicht direkt auf die Beiträge der anderen reagieren, sondern diese nebeneinander stehen bleiben. Während inzwischen andere Tools zur Verfügung stehen, um solche Prozesse zu unterstützen (bspw. eine visualisierte Kartenabfrage im Gruppenraum des Projektes ModerationVR), eignen sich Chats nach wie vor für diese Anwendung und stehen in all jenen Lernumgebungen bereit, wo aufgrund technischer Gegebenheiten keine anderen Tools zur Verfügung stehen. Realisiert man Brainstormingprozesse in einem Chat, so ist durch die Moderation darauf zu achten, dass Reaktionen auf Beiträge ausbleiben. Eben solches gilt für sogenannte Blitzlichter und Meinungsabfragen in Chats. Das Chatprotokoll dient anschließend der Dokumentation und Auswertung der gesammelten Ideen und Eindrücke. Optional lassen sich solche Prozesse auch anonym durchführen, um ggf. so eine höhere Kreativität freizusetzen.

#### **Moderation und Regeln in Chats**

An vielen Stellen wurde auf die Bedeutung der Moderation von Chats hingewiesen. Ebenso wurden Regeln als ein wichtiges Instrument für die erfolgreiche Chatkommunikation aufgeführt. Die Frage, inwiefern Regeln vorzugeben sind, hängt von der Rolle der jeweiligen Chatsitzung ab. Chats, die Gruppenbildungsprozessen dienen, profitieren sicherlich nicht von der Vorgabe von Regeln. Das gemeinsame

Diskutieren und Entwickeln von Regeln kann zum wichtigen Schritt in der Gruppenbildung werden und sollte daher der Kleingruppe obliegen. In größeren Gruppen und plenaren Szenarien sprengt die Entwicklung solcher Regeln sicherlich die zeitliche Spanne des Chats und sollte durch Vorgaben unterstützt werden. Aber erst durch das Erfahren der Sinnhaftigkeit von Regeln werden Teilnehmende bereit sein, sich auch tatsächlich daran zu halten (abgesehen von Sanktionen wie den Ausschluss aus dem Chat). Sie werden sogar selbst die Einhaltung von Regeln fordern, wenn sie deren Notwendigkeit erkennen. Neue Gruppen benötigen nach Erfahrung der Autoren oftmals ein bis zwei Chatsitzungen, bis sie selbst die Wichtigkeit von Regeln erkennen und diese anwenden oder gar einfordern. Eine sinnvolle Lösung kann das Vorschlagen und Anregen von Regeln sein, die die Gruppen selbst annehmen, verändern, weiterentwickeln oder ergänzen können.

Beispiele für solche Regeln sind (Bremer/Schumacher 2002)

- das Kenntlichmachen, dass ein Satz noch weitergeht und man nur einen Teil seines Beitrages abgeschickt hat durch „...“ am Ende des Textes (so verkürzt man die Wartezeiten der anderen Teilnehmenden),
- das „Nichtunterbrechen“ (=Nichtreinschreiben) in einen so markierten Beitrag – mit Ausnahme der Moderation,
- das optische Kenntlichmachen der Moderation durch Farben oder den Namen,
- klare Aufgabenstellung für die Moderation, usw..

Wie hier deutlich wird, hängen Moderation und Regelbeachtung eng zusammen. Die Moderation übernimmt letztendlich auch auf die Einhaltung der Regeln zu achten und ggf. Sanktionen durchzuführen (Verwarnung, Ausschluss aus dem Chat usw.).. Daneben führt sie Rednerlisten, fasst Zwischenstände zusammen, regt die Diskussion an, leitet Schreibpausen und neue Chatphasen ein, erläutert die Regeln, begrüßt Neulinge, usw.. (Die Moderation von Chats wird sicherlich in Zukunft als Forschungsfeld Interesse gewinnen und im Rahmen von Teletutor-Qualifizierungen mehr Bedeutung erhalten.)

### **Fazit und Ausblick**

Chats sind nicht jedermanns Sache. Das gilt für Hochschullehrende ebenso wie für Studierende. Döring (2000) betont in ihrem Beitrag zur Kommunikation im Internet in Anlehnung an Schmitz und Fulk (1991), dass die Wahrnehmung eines Mediums vor allem auch von der Medienerfahrung der Nutzer abhängt. Personen mit viel Medienerfahrung nehmen z.B. Email als lebendiger und reichhaltiger wahr als andere. Dies gilt vor allem auch für den Chat, der zudem eine schnelle Tippfrequenz verlangt, um erfolgreich durchgeführt und vor allem moderiert zu werden. Die Wahl des Chats als Medium im eLearning hängt damit zum einen von den didaktischen und kommunikativen Anforderungen, von den verfügbaren technischen Möglichkeiten und letztendlich von der Medienkompetenz der Teilnehmenden und vor allem der Veranstalter ab – sowie deren individuellen Medienpräferenzen

Die Autorin hat zudem in einer früheren Studien untersucht, dass die Präferenz zum Chat auch von dem jeweiligen Lerntyp abhängt (Bremer 2000). Wie auch in Präsenzsitzungen einige sich kommunikativ beteiligen, andere ruhiger sind, so spiegeln sich Lernstile und Kommunikationsverhalten auch beim Chat wieder.

Zur Zeit sind vielen Chats noch Grenzen gesetzt, die sich in einer mangelnden Visualisierung, Strukturierungsmöglichkeit des Verlaufes, fehlender Unterstützung der Moderation und der mangelnder Integration von Formeln und Bildern niederschlagen. In Zukunft werden diese Hemmnisse jedoch überwunden, wie Beiträge in diesem Buch zeigen (vgl. die Beschreibungen zum Thread Chat und Fact Chat in diesem Band). Zudem lässt sich in der Praxis des Alltags ein zunehmender Bedarf nach Shared Application Anwendungen und Mindmapping Tools beobachten, in deren Rahmen Chats unterstützende Funktionen erhalten wie z.B. parallele Meinungsäußerungen. Heißt: der Chat ist im eLearning noch lange nicht überflüssig!

## Literatur

- Beißwenger, Michael (2002): *Kommunikation in virtuellen Welten: Sprache, Text und Wirklichkeit*. Stuttgart.
- Bremer, Claudia (2000): Virtuelles Lernen in Gruppen: Rollenspiele und Online-Diskussionen und die Bedeutung von Lerntypen. In: F. Scheuermann (Hg.): *Campus 2000*. Münster, S. 135 – 148.
- Bremer, Claudia & Schumacher, Eva (2002): *Betreuung mediengestützter Kommunikation*. Modul Kommunikationswissenschaftliche Grundlagen. Studienbrief im Rahmen des eduMedia Studienganges, Universität Duisburg.
- Daft, R. H. / Lengel, R.H. (1986): Organizational Information Requirement, Media Richness and Structural Design. In: *Management Science*, 32 (5), S. 554 – 571.
- Dennis, A. R. / Valacich, J. S. (1999): Rethinking Media Richness. In: R. H. Sprague Jr. (Hg.): *Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference of System Science*. Los Alamitos, California , IEEE Computer Society.
- Döring, Nicola (1998): *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen.
- Döring, Nicola (2000): Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. In: Bernad Batinic (Hg.): *Internet für Psychologen*. Göttingen, S. 345 – 373.
- Filk, Christian (2001): Synchronizitätsgrade beim kollaborativen e-Learning : einige Hypothesen und Perspektiven. In: Wagner, Erwin / Kindt, Michael (Hg.): *Virtueller Campus, Szenarien – Strategien – Studium*. Münster, S. 66 - 74.
- Lenke, Nils; Schmitz, Peter (1995): Geschwätz im Globalen Dorf. Kommunikation im Internet. In: *Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie* Nr. 50, S. 117 – 141.
- Runkehl, Jens / Schlobinski, Peter / Siever, Torsten (1998): *Sprache und Kommunikation im Internet*. Opladen.
- Schmitz, J, / Fulk, J. (1991): Organizational Colleagues, Media Richness, and Electronic Mail. A Test of the Social Influence Model of Technology Use. *Communication Research*, 18 (4), S. 487 – 523.
- Schönfeldt, Juliane (2001): Die Gesprächsorganisation in der Chat-Kommunikation. In: Michael Beißwenger (Hg.): *Chat-Kommunikation*. Stuttgart, S. 25 – 53.
- Storrer, Angelika (2001): Sprecherwechsel und sprachliches Teigen in der Chat-Kommunikation. In: Michael Beißwenger (Hg.): *Chat-Kommunikation*. Stuttgart, S. 3 – 24.