

Be smarter.



Training im virtuellen Klassenzimmer

Worauf es ankommt

Konrad Fassnacht, FCT Akademie GmbH

Der einfacheren Lesbarkeit halber beschränken wir uns in unseren Skripten auf die männliche Form der Anrede. Selbstverständlich sind damit auch weibliche Personen gemeint, die wir durch diese Vereinfachung auf keinen Fall diskriminieren wollen.

In einigen unserer Skripte verweisen wir auf Webseiten im Internet. Wir haben diese nach sorgfältiger Begutachtung ausgewählt. Da wir jedoch auf den Inhalt und die Gestaltung dieser Webseiten keinen Einfluss haben, distanzieren wir uns ausdrücklich von diesen Seiten, falls sie jugendgefährdende, rechtsradikale, verfassungsfeindliche oder anderweitig rechtswidrige Inhalte enthalten.

©FCT Akademie GmbH – Die Weitergabe des Dokuments in elektronischer oder gedruckter Form ist nicht zulässig. Ausdrücke sind nur in dem Umfang erlaubt, wie sie ein Teilnehmer unserer Kurse und Weiterbildungen für den persönlichen Bedarf benötigt.

Training im virtuellen Klassenzimmer

Inhaltsverzeichnis

Einführung	4
1 Der Lebenszyklus einer Technologie	5
Zusammenfassung	8
Wiederholungsaufgaben	8
2 Begrifflichkeiten	9
2.1 Was ist das virtuelle Klassenzimmer?.....	9
2.2 Was ist ein Webinar?	10
Zusammenfassung	12
Wiederholungsaufgaben	12
3 Virtuelles versus traditionelles Klassenzimmer	13
3.1 Kommunikationskanäle	13
3.2 Umgebung	14
3.3 Soziale Präsenz	15
Zusammenfassung	16
Wiederholungsaufgaben	16

4	Funktionen der Webinarsoftware	17
4.1	Kommunikationsfunktionen	17
4.1.1	Audiokonferenz	17
4.1.2	Videokonferenz.....	17
4.1.3	Chat.....	17
4.2	Kooperationstools.....	18
4.2.1	Whiteboard.....	18
4.2.2	Application Sharing.....	18
4.2.3	Gruppenräume	18
4.3	Test- und Umfragetools.....	19
4.4	Feedbackfunktionen	19
	Zusammenfassung	19
	Wiederholungsaufgaben	19
Anhang	20
A.	Lösungen zu den Aufgaben im Text	20
B.	Lösungen zu den Wiederholungsaufgaben	21
C.	Sachwortverzeichnis	21
D.	Glossar	22
E.	Literaturverzeichnis.....	23

Einführung

Das Training im virtuellen Klassenzimmer unterscheidet sich in vielen Punkten maßgeblich vom Training in einem klassischen Präsenzseminarraum. Der „Lernraum“ ist ein virtueller Raum, in dem sich die Teilnehmenden über den PC oder den Laptop gegenseitig hören und bei Bedarf auch sehen. Sie können in diesem virtuellen Raum aber noch viel mehr: gemeinsam an Dokumenten arbeiten, parallel chatten, auf einem Whiteboard Ideen zusammentragen, ein PC-Programm durch das Teilen dieser Anwendung ausprobieren etc. Auch die Verwendung von Tablet oder Smartphone ist zumindest für die Teilnehmenden möglich, wenn auch mit Einschränkungen. Trainer bzw. Moderatoren sollten oder müssen sogar immer einen PC oder Laptop verwenden.

Die Vorteile des Trainings im virtuellen Klassenzimmer liegen auf der Hand: Die Teilnehmenden und der Trainer bzw. Moderator können sich unabhängig vom Ort im Netz treffen und miteinander zeitgleich interagieren. Andererseits müssen sich alle Beteiligten bewusst sein, dass mit der Virtualität auch eine Reihe von Stolpersteinen verbunden ist, die es zu beachten und zu umschiffen gilt. Beispielsweise sind die Kommunikationskanäle eingeschränkt, die Übertragung von Mimik und Gestik ist auch beim Einsatz einer Kamera begrenzt. Zwischen den beteiligten Personen ist immer Technik geschaltet, welche die Art der Kommunikation sowie der Kooperation bestimmt.

In diesem Lernskript lernst du die Grundlagen für Live Online Trainings bzw. Webinare kennen und erhältst erste Hinweise, wie du die Technik im virtuellen Klassenraum gewinnbringend für virtuelle Lern- und Arbeitsgruppen nutzen kannst.

1 Der Lebenszyklus einer Technologie

Alle neuen Technologien folgen einem bestimmten Lebenszyklus. Dies betrifft auch die Webinarsoftware, die allgemein als virtuelles Klassenzimmer bezeichnet wird.

Nach der erfolgreichen Bearbeitung dieser Lektion

- kennst du den Lebenszyklus von Technologien
- ordnest du die Webinarsoftware in diesen Zyklus ein.

Jede neue Technologie durchläuft den in Abb.1.1 dargestellten Zyklus – oder sie verschwindet vom Markt, weil sie von den Menschen nicht angenommen wird. Die Technologie zur Durchführung von Webinaren, die Webinarsoftware also, ist in diesem Zyklus angekommen und wird so lange nicht vom Markt verschwinden, solange keine bessere Technologie bereitsteht. Daher lohnt es sich für dich, dir diesen Zyklus und seine Bedeutung für die Webinarsoftware genauer anzusehen.

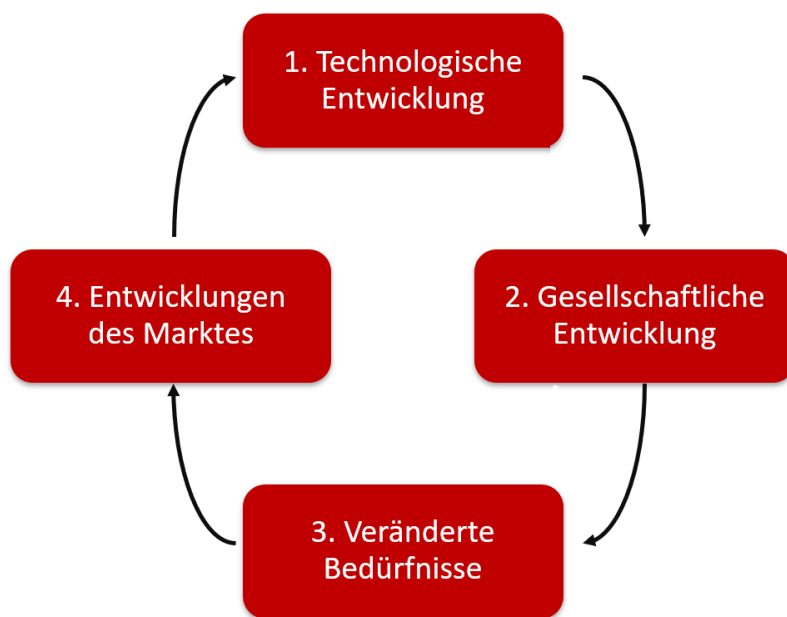


Abb. 1.1: Zyklus technologischer Entwicklungen

Sie dir zunächst **die Phasen des Technologiezyklus** an.

- Eine technologische Entwicklung wird nur dann erfolgreich, wenn sie Auswirkungen auf die Gesellschaft hat und gesellschaftliche Entwicklungen in Gang setzt.
- Wenn die Gesellschaft eine neue technologische Entwicklung annimmt, entstehen neue Bedürfnisse. Es entstehen neue Anforderungen an die Funktionalität, die Einsetzbarkeit, die Handhabbarkeit und vieles mehr.

- Der Markt reagiert auf diese veränderten Bedürfnisse. Er befriedigt die neuen Bedürfnisse, wenn sie wirtschaftlichen Nutzen versprechen.
- In der Regel sind diese Marktentwicklungen ein An Schub für neue technologische Entwicklungen.

Bitte beachte:

Der Zyklus ist ein Modell der technologischen Entwicklung. In der Praxis überlappen sich die Phasen und haben verschiedene Wechselwirkungen und Einflüsse. So entstehen veränderte Bedürfnisse nicht nur durch die Anwender der Technologien, sondern werden z.B. auch von den Herstellern bewusst „befeuert“.

Sieh dir zwei bekannte Beispiele an, bevor wir uns mit der Webinarsoftware befassen.

Beispiel 1.1

Das **frühe Fernsehen** (technologische Entwicklung) ahmte das zu dieser Zeit bekannte Theater nach: es öffneten sich Vorhänge und die Zuschauer nahmen den Blickwinkel eines Theaterbesuchers ein. Entsprechend war die Kamera fest installiert, Kameranachwenks und Szenenwechsel gab es nicht.

Als die Menschen sich in zunehmendem Maße einen Fernseher leisten konnten, hatte das Einfluss auf die Gesellschaft (gesellschaftliche Entwicklung). Das Fernsehgerät nahm einen zentralen Platz im Wohnzimmer ein, so dass jeder einen guten Blick auf das Programm hatte. Das Freizeitverhalten veränderte sich.

Im Laufe der Zeit veränderten sich die Bedürfnisse der Menschen (veränderte Bedürfnisse). Diese Bedürfnisse waren technischer Art wie z.B. der Wunsch nach Farbfernsehen, aber auch methodischer Art wie z.B. der Wunsch nach einem vielfältigeren Programm als es ein Theater bieten konnte.

Der Markt reagierte darauf und brachte neue Generationen von Fernsehgeräten, aber auch neue Programmangebote auf den Markt (Entwicklungen des Marktes). Dies hatte wiederum Einfluss auf die technologische Entwicklung. Die weitere Entwicklung mit Streamingdiensten wie YouTube, Vimeo oder Netflix zeigen, dass sich auch Kombinationen aus Technologien in diesen Zyklus integrieren.

Aufgabe 1.1

Kannst du dir vorstellen, welchen Einfluss die in Beispiel 1.1 genannte Entwicklung auf die Bildungs- und Weiterbildungsbranche hatte? Eine Musterlösung findest du im Anhang.

Beispiel 1.2

An die **ersten Mobiltelefone** (technologische Entwicklung) kannst du dich vielleicht noch erinnern. Sie wurden wie Festnetztelefone verwendet, nur dass man damit mobil unterwegs sein konnte (gesellschaftliche Entwicklung). Ansonsten wurde damit nur telefoniert. Doch es entstanden allmählich auch neue Bedürfnisse an Kommunikationsmöglichkeiten mit diesem Gerät (veränderte Bedürfnisse). Der Markt reagierte und integrierte neue Funktionalitäten in das Mobiltelefon (Entwicklungen des Marktes). Dies hatte wiederum Einfluss auf die

technologische Entwicklung. Es entstanden über mehrere Stufen die modernen Smartphones mit ihren vielfältigen Einsatzmöglichkeiten.

Auch diese Entwicklung hatte wieder Auswirkungen auf die Bildungs- und Weiterbildungsbranche. Es entstand der Bereich des „**Mobile Learnings**“, des ortsunabhängigen Lernens von überall her.

Wie sieht es nun mit der Webinarsoftware, dem „virtuellen Klassenzimmer“, aus, mit dem wir unter anderem Live Online Trainings durchführen? Auch deren Entwicklung kann eingebettet werden in den Technologiezyklus.

Die ersten **virtuellen Klassenzimmer** entstanden in den 90er Jahren. Dabei wurde in erster Linie der klassische Präsenzseminarraum nachgebildet. Entsprechende Funktionen sind z.B. die Möglichkeit, Lerninhalte zu präsentieren, auf einem Whiteboard als Tafelersatz zu schreiben, die virtuelle Hand zu heben oder per Audio, Video und Chat zu kommunizieren.

Die gesellschaftliche Entwicklung vollzog sich recht langsam. Unternehmen und Organisationen griffen die neuen Möglichkeiten zögerlich auf. Vorreiter waren eher die großen Firmen wie Siemens, Novartis, die deutsche Telekom oder Heineken. Einen gewaltigen Schub – und dieses Wort ist hier nicht übertrieben – erhielt die Technologie durch die Corona-Pandemie. Plötzlich waren Präsenzschulungen und Präsenzunterricht nicht mehr möglich. Das „ungeliebte Kind“ Webinar erwies sich als Rettungsanker. Rasch und aus der Not heraus ohne didaktische Konzepte wurde Präsenzunterricht in Online-Angebote im virtuellen Klassenzimmer umgebaut. Dabei geschah Erstaunliches: Viele dieser Lehr- und Lernform skeptisch gegenüberstehende Lehrer, Trainer, Personalentwickler etc. erkannten das Potenzial von Webinaren und Live Online Trainings. Dies wiederum hatte Auswirkungen auf die Bedürfnisse. Wurden am Anfang die Präsenzseminare 1:1 in das virtuelle Klassenzimmer übertragen (du erinnerst dich an den Fernseher, der zunächst die Methoden des Theaters übernahm), erkannte man, dass Online-Schulungen im virtuellen Klassenzimmer anders gestaltet und durchgeführt werden müssen als Präsenzschulungen. Es entstanden die Bedürfnisse nach Interaktionen, attraktiver Foliengestaltung und neuen kreativen Schulungsmethoden. Gleichzeitig entwickelten sich neue Formate, die vor der Corona-Pandemie für viele undenkbar waren, z.B. virtuelle Messen und Kongresse, Podiumsdiskussionen und vieles mehr.

Aufgabe 1.2

Warum sind Interaktionen in Webinaren und vor allem in Live Online Trainings wichtig?

Der Markt hat bisher noch recht überschaubar auf die sich verändernden Bedürfnisse reagiert. Zwar entstand eine Vielzahl an Anbietern von Online-Schulungen im virtuellen Klassenzimmer, aber wirklich innovative Schulungsmethoden sind noch eher eine Seltenheit. Entsprechend sind Stand heute (Mai 2021) folgende Marktentwicklungen für die nächsten Jahre zu erwarten:

- Die Qualität der Webinare wird spürbar steigen – und auch steigen müssen.
- Neue, kreative Methoden werden das Potenzial von Webinaren mehr als heute ausnutzen.
- Die Softwarehersteller werden verbesserte und umfangreichere Produkte auf den Markt bringen.

Abbildung 1.2 fasst die beiden Beispiele und die Entwicklungen auf dem Webinarmarkt zusammen.



Abb. 1.2: Technologien und deren Entwicklung

Zusammenfassung

Die Entwicklung neuer Technologien durchläuft vier Phasen: technologische Entwicklung, gesellschaftliche Entwicklung, veränderte Bedürfnisse, Entwicklungen des Marktes. Auch die Webinarsoftware, das virtuelle Klassenzimmer, unterliegt diesem Zyklus. Die Corona-Pandemie war dabei ein Seitenimpuls, der diesen Zyklus kräftig angeschoben hat. Entsprechend sind neue Bedürfnisse entstanden, auf welche die Hersteller der Webinarsoftware, vor allem aber die Anbieter von Schulungen im virtuellen Klassenzimmer reagieren müssen. In der Folge ist mit der Entwicklung neuer Methoden zu rechnen.

Wiederholungsaufgaben

1.1 Wie alt ist die Webinarsoftware in etwa?

1.2 Welche Entwicklungen sind auf dem Webinarmarkt zu erwarten?

2 Begrifflichkeiten

Die Begriffe „*Virtuelles Klassenzimmer*“ und „*Webinar*“ werden nicht selten synonym verwendet. Daher wirst du dich in dieser Lektion mit den beiden Begriffen und deren Unterschiede befassen.

Nach der Bearbeitung der Lektion

- erläuterst du, dass sich hinter dem Begriff „*Virtuelles Klassenzimmer*“ eine Software verbirgt
- erläuterst du, dass sich hinter dem Begriff „*Webinar*“ eine Vielzahl an Live-Online-Formaten verbirgt,
- beschreibst du den Unterschied zwischen den Begriffen „*Virtuelles Klassenzimmer*“ und „*Webinar*.“

2.1 Was ist das virtuelle Klassenzimmer?

Das **virtuelle Klassenzimmer**, oft auch „**virtual classroom (VC)**“ genannt, ist zunächst nichts anderes als eine Softwarelösung. Auf einem Server, in der Regel beim entsprechenden Provider, läuft die Serversoftware. Auf den Rechnern des Trainers und der Teilnehmenden läuft eine Client-Software. Dies kann der Internet-Browser sein. Es kann aber auch eine Software sein, die zuerst heruntergeladen und installiert werden muss. Diese sogenannte Client-Software ist kostenlos, erfordert aber eine Installation.

Bitte beachte:

Der Internet-Browser als Client-Software bietet noch nicht immer die volle Funktionalität wie ein installiertes Programm. Gerade als Trainer, Referent bzw. Moderator solltest du, wenn möglich mit einem installierten Programm arbeiten. Bei manchen Produkten ist es sogar sehr zu empfehlen, die Client-Software zu installieren.

Die **Client-Server-Softwarelösung** ermöglicht es dir, synchrone oder zeitgleiche Veranstaltungen im Internet durchzuführen. Das bedeutet, dass alle Beteiligten zur gleichen Zeit online sind, das Gleiche hören, sehen und erleben, ähnlich wie in einem Klassenzimmer oder Seminarraum vor Ort in Präsenz. Die Teilnehmenden und du als Trainer können also in einem virtuellen Raum miteinander kommunizieren und zusammenarbeiten.

Das Besondere am virtuellen Klassenraum gegenüber den herkömmlichen Konferenzsystemen ist, dass spezielle Funktionen integriert sind, die darauf abzielen, das Lernen und Arbeiten in Gruppen zu unterstützen. Beispielsweise gibt es in vielen virtuellen Klassenzimmern Status- und Feedbackfunktionen, die Zustimmung, Ablehnung und andere Rückmeldungen ausdrücken können. Meistens sind Umfrage- und Testtools integriert, die von den Lernenden live ausgefüllt und sofort ausgewertet werden. Oft gibt es die Möglichkeit, gemeinsam auf einem sogenannten Whiteboard zu schreiben (z.B. für ein Brainstorming) und noch vieles mehr (siehe dazu Lektion 4).

Eine Sitzung im virtuellen Klassenraum sieht in der Regel so aus, dass sich zu einem vorher festgelegten Termin Teilnehmende mit ihrem Trainer oder Moderator live und online treffen. Dazu benötigen sie ein Mikrofon und einen Lautsprecher. Ideal ist ein Headset, also ein Kopfhörer mit Mikrofon. Oft reicht aber sogar das in ein Laptop eingebaute Audio-Equipment. Der Ort, an dem sich Trainer und Teilnehmer befinden, spielt dabei keine Rolle. Wesentlich ist nur, dass sie über einen multimedialfähigen Rechner Zugang zum Internet haben.

Wir haben bisher vom „virtuellen Klassenzimmer“ als der **Webinarsoftware** gesprochen. Diesen Begriff müssen wir uns genauer ansehen. „Virtuelles Klassenzimmer“ steht natürlich auch für einen virtuellen Seminarraum, ein virtuelles Besprechungszimmer oder einen virtuellen Konferenzraum. Der Begriff „Virtuelles Klassenzimmer“ hat sich, wie oben erwähnt aus dem Englischen kommend (du erinnerst dich: virtual classroom, VC) eingebürgert. Allerdings ist „Virtuelles Klassenzimmer“ auch ein gefährlicher Begriff.

Aufgabe 2.1

Warum ist „Virtuelles Klassenzimmer“ ein gefährlicher Begriff? Eine Musterantwort findest du wieder im Anhang.

Für einen Live Online Trainer oder einen Webinartrainer bedeutet dies, dass er sich immer wieder selbst hinterfragen muss, z.B.:

- Was macht im virtuellen Klassenzimmer Sinn, und was macht keinen Sinn?
- Welche Lerninhalte kann ich einfach, welche aufwändig und welche gar nicht aus dem Präsenzraum ins virtuelle Klassenzimmer übertragen?
- Wie müssen die Lerninhalte gestaltet werden, damit die Lernziele auch im virtuellen Klassenzimmer erreicht werden?
- Wie kann ich im virtuellen Klassenzimmer Wirkung entfalten?

Gleichzeitig gilt es, auch die Teilnehmer für die Situation zu sensibilisieren. So solltest du sie z.B. auf die höhere Eigenverantwortung für den Lernerfolg hinweisen. Du kannst das beste Webinar der Welt halten, wenn ein Teilnehmer es bevorzugt, nebenher E-Mails zu bearbeiten, wird sein Lernerfolg darunter leiden. Du kannst dem zwar mit guten und gezielten Interaktionen entgegenwirken, vermeiden kannst du es nicht. Daher spielt die Sensibilisierung eine wichtige Rolle.

Praxistipp

Weise deine Teilnehmer zu Beginn eines Webinars oder einer Webinarreihe darauf hin, dass sie sich in einer ungeschützten Umgebung mit sehr vielen Ablenkungsmöglichkeiten inklusive der Selbstablenkung befinden. Erkläre ihnen sachlich und ruhig, dass sie diesen Ablenkungen widerstehen sollen, um ihren Lernerfolg zu sichern.

2.2 Was ist ein Webinar?

Das virtuelle Klassenzimmer ist eine Software, die auf einem Server läuft. Ein Webinar ist hingegen allgemein eine Veranstaltung, die im virtuellen Klassenzimmer stattfindet. Das Wort „**Webinar**“ ist wie die meisten neueren Begriffe im E-Learning ein Kunstwort, gebildet aus den Begriffen „Web“ als der Ort, in dem sich das virtuelle Klassenzimmer befindet, und „Seminar“ (siehe Abb. 2.1).

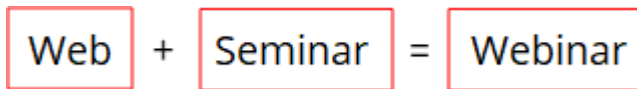


Abb. 2.1: Der Begriff „Webinar“

So einfach die Herkunft des Wortes „Webinar“ klingt, so verwirrend ist seine Verwendung. So werden eine Online-Marketingveranstaltung, ein Online-Kongress, ein Online-Meeting, eine Online-Schulung und vieles mehr einfach nur „Webinar“ genannt. Die gemeinsame Basis aller Webinare ist, dass sie im virtuellen Klassenzimmer stattfinden.

Praxistipp

Wenn von einem Webinar die Rede ist, dann kläre, was damit genau gemeint ist. Die Bedeutung des Wortes Webinar hat konkrete Auswirkungen auf das didaktische Design und auf die Rahmenbedingungen. Hier einige Beispiele:

- **Live Online Training oder Online-Schulung**
 - Interaktive Schulung für bis zu 12 Teilnehmende
 - Umfassende Interaktions- und Kommunikationsmöglichkeiten
 - Typische Dauer ohne Pause: 60 bis 90 Minuten
- **Webkonferenz oder Online-Konferenz**
 - Großveranstaltung mit beliebig vielen Teilnehmern
 - Eingeschränkte Interaktions- und Kommunikationsmöglichkeiten
 - Typische Dauer ohne Pause: 30 bis 60 Minuten
- **Webmeeting oder Online-Besprechung**
 - Besprechung mit idealerweise maximal 6 Teilnehmenden
 - Hochgradig kommunikativ und interaktiv mit dem Ziel der Erarbeitung von Ergebnissen
 - Typische Dauer ohne Pause: bis zu 120 Minuten

Aufgabe 2.2

Bei Webkonferenzen bzw. Online-Konferenzen sind aufgrund der großen Teilnehmerzahl nur eingeschränkte Interaktionen möglich. Kannst du dir denken, worauf der Live Online Trainer oder Live Online Referent in dieser Situation besonders achten sollte, um die Teilnehmenden „bei Stange“ zu halten?

Bitte beachte

Wenn wir weiteren Verlauf von Webinar sprechen, dann meinen wir damit jede Veranstaltung im virtuellen Klassenzimmer. Ansonsten stellen wir heraus, von welchem Veranstaltungstyp wir gerade sprechen.

Zusammenfassung

Der Begriff "Virtuelles Klassenzimmer" bezeichnet die Software, mit der Webinare durchgeführt werden. Es handelt sich dabei um eine Client-Server-Software. Die Serversoftware läuft auf einem Server, der meist vom Provider bereitgestellt wird. Die Client-Software läuft auf dem Rechner des Trainers, Referenten oder Teilnehmenden. Es kann sich dabei um den Browser handeln, es kann aber auch eine dedizierte Software sein, die installiert werden muss.

„Webinar“ ist ein Überbegriff für alles, was im virtuellen Klassenzimmer passieren kann. Entsprechend kann es sich bei einem Webinar um ein Live Online Training bzw. Online-Schulung, eine Online-Marketingveranstaltung, einen Online-Kongress, ein Online-Meeting und vieles mehr handeln.

Je nach Art des Webinars müssen unterschiedliche Rahmenbedingungen und didaktische Besonderheiten beachtet werden, z.B. die Zeitdauer und die Interaktionsmöglichkeiten.

Wiederholungsaufgaben

- 2.1 Wie lange sollte ein Live Online Training bzw. eine Online-Schulung typischerweise dauern?
- 2.2 Warum ist es schwierig, wenn ein Trainer sagt: „Ich gebe ein Webinar.“?

3 Virtuelles versus traditionelles Klassenzimmer

Ein virtuelles Klassenzimmer gehorcht anderen Rahmenbedingungen als das traditionelle Klassenzimmer oder der traditionelle Präsenzseminarraum. Wichtig ist es, sich diese Unterschiede bewusst zu machen, um die Auswirkungen auf Trainings und Vorträge zu erkennen und entsprechend zu reagieren.

Nach der erfolgreichen Bearbeitung dieser Lektion

- *beschreibst du den Unterschied in den Kommunikationskanälen zwischen virtuellem und traditionellem Klassenzimmer*
- *erkennst du den Einfluss der Umgebung deiner Teilnehmer auf die Aufmerksamkeit im Webinar*
- *kannst du die Bedeutung der virtuellen sozialen Präsenz auf die Aufmerksamkeit der Gruppe einschätzen.*

In Lektion 1 hast du erfahren, dass beim derzeitigen Stand des Technologiezyklus das virtuelle Klassenzimmer häufig im Stil des traditionellen Klassenzimmers verwendet wird. Gerade unerfahrene Live Online Trainer tendieren zu dieser Gleichsetzung. Das Ergebnis sind langatmige, unattraktive und überfrachtete Webinare, bei denen sich die Teilnehmer relativ schnell ausklinken und im Web surfen, E-Mails bearbeiten oder sich anderweitig ablenken. Das Multitasking der Teilnehmenden ist die große Herausforderung.

Aus diesem Grund ist es wichtig, die Unterschiede zwischen diesen beiden Klassenzimmer-Varianten herauszuarbeiten und deren Implikationen auf virtuelle Schulungen zu untersuchen. Dies soll anhand der drei Kriterien Kommunikationskanäle, Umgebung und soziale Präsenz aufgezeigt werden.

3.1 Kommunikationskanäle

Der Trainer im traditionellen Klassenzimmer verfügt über drei Kommunikationskanäle, die er mehr oder weniger virtuos bedienen kann: das **gesprochene oder geschriebene Wort** als Träger der Informationen, die **Intonation der Stimme**, um der Information Struktur zu geben und die **Körpersprache**, um dem Ganzen den entsprechenden Ausdruck zu verleihen. Manche Trainer haben dies zu einer Perfektion entwickelt, bei der die Grenze zur übertriebenen Selbstdarstellung nicht selten überschritten wird. Dabei spielt gerade die Körpersprache eine wichtige Rolle.

Im virtuellen Klassenzimmer fehlt die Körpersprache signifikant. Auch ein Video kann hier nur unzureichenden Ersatz bieten. Im Lernprozess kann das Video sogar eher störend wirken.

Praxistipp

- Arbeite mit dem Video per Webcam, wenn viel diskutiert oder gesprochen wird und wenig andere Animationen und Interaktivitäten stattfinden.
- Wenn hingegen Animationen und Interaktionen im Vordergrund stehen, z.B. Inhalte animiert erläutert oder auf dem Whiteboard Ergebnisse erarbeitet werden, dann schalte das Video besser ab, damit sich deine Teilnehmenden auf den Inhalt konzentrieren können.

Eine deutlich wichtigere Rolle als das Video spielt die Stimme. Sie ist der wesentliche Träger der zu vermittelnden Information und damit der wichtigste Kommunikationskanal im Webinar. Dabei kann sogar die Körpersprache wirken: Wenn du mit Körpersprache sprichst, auch wenn man dich nicht oder nur zum Teil sieht, bekommt deine Stimme eine Dynamik, die die Teilnehmer spüren. Oder umgekehrt: Trainer oder Referenten, die im virtuellen Klassenzimmer ohne Körpersprache sprechen („sieht der Teilnehmer ja eh nicht“) werden stimmlich langweilig und monoton wahrgenommen.

3.2 Umgebung

Im traditionellen Klassenzimmer lernen wir in einer **geschützten Umgebung**. Alles um uns herum ist Klassenzimmer. Ein Teilnehmer muss das Klassenzimmer schon verlassen oder gezielt aus dem Fenster schauen, um „draußen“ zu sein. Ablenkungen, Störungen und Unterbrechungen sind somit viel seltener. Wenn ein Teilnehmer mit dem Smartphone spielt und unaufmerksam ist, wird das vom Trainer wahrgenommen. Er kann dann entscheiden, ob er darauf reagiert oder ob er das Verhalten akzeptiert.

Das virtuelle Klassenzimmer wird nur durch den Computerbildschirm und die Video-/Audioeinrichtung sichtbar. Die gesamte Umgebung ist nicht Klassenzimmer, sondern Büro, Arbeitsplatz, Hotelzimmer, etc. Sobald der Teilnehmer vom Monitor aufschaut, ist er schon ein Stück aus dem Klassenzimmer gegangen. Aber es kommt noch schlimmer: Im Klassenzimmer selbst gibt es zahlreiche Verführer, z.B. E-Mail, Internet, Spiele, etc. Und wie leicht lassen wir uns verführen oder unterbrechen, selbst wenn uns das Thema interessiert.

Für uns als Live Online Trainer oder Live Online Referenten heißt das, dass wir das **Training anders aufsetzen** müssen. Es muss interaktiv sein, es muss die Teilnehmer einbinden, Spaß machen, Neugierde wecken. Das hat direkte Implikationen auf die Lerninhalte und deren Vermittlung. Die Inhalte werden im Idealfall von den Teilnehmenden erarbeitet und weniger von Trainer frontal vorgetragen werden. Auch in Webkonferenzen mit den eingeschränkten Interaktionsmöglichkeiten sollte der Trainer oder Referent die Teilnehmenden aktivieren, z.B. zur Selbstreflektion oder zu individuellen kurzen Arbeitssequenzen.

Als Fazit bedeutet dies, dass die Inhalte aus dem traditionellen Training oder Vortrag nicht 1:1 übernommen werden können. Sie müssen an das Training im virtuellen Klassenzimmer angepasst werden:

- Einbringung interaktiver Elemente
- weniger vorgetragene Inhalte, mehr Erarbeitung von Inhalten
- kontinuierliche Einbindung der Teilnehmer
- Spannungsaufbau
- motivierende Gestaltung der Inhalte
- Abwechslung in den Methoden

Merke dir bitte:

Ein Trainer oder Referent im virtuellen Klassenzimmer hat starke Konkurrenz. Egal wie engagiert und motiviert er sein Training oder seinen Vortrag gestaltet – er hat immer einen „Mitbewerber“ in der permanenten Multitasking-Versuchung der Teilnehmer, die während des Trainings E-Mail lesen, andere Arbeiten verrichten oder einfach nur spielen.

Es gilt, diesen Mitbewerber hinter sich zu lassen, so dass die Teilnehmer nur und ausschließlich dem Training folgen. Dies ist eine der größten Herausforderungen im Online-Training.

Aufgabe 3. 1

Ein Kabarettist, der seine Tätigkeit aufgrund von Corona ins virtuelle Klassenzimmer verlegen musste, sagte einmal: „Ich bin mir bewusst, dass nicht die Menschen zu mir kommen, sondern dass ich bei Ihnen im Wohnzimmer stehe. Entsprechend muss ich mich als Gast und nicht als Gastgeber verhalten“. Wie stehst du zu dieser Aussage? Diese Aufgabe hat keine Musterlösung.

3.3 Soziale Präsenz

Der **soziale Präsenz** beschreibt das Ausmaß, wie die anderen als Personen wahrgenommen werden. In online-gestützten Lern-, Kommunikations- und Arbeitsumgebungen ist diese – dann virtuelle – soziale Präsenz eingeschränkt. Mimik und Gestik werden nicht oder nur reduziert übertragen, die Atmosphäre im Raum ist weniger spürbar und es gibt auch keine unverbindlichen Austauschmöglichkeiten unter den Teilnehmer. Alle sitzen zuhause, im Büro oder irgendwo an ihrem Rechner und können nicht mal eben gemeinsam in der Pause einen Kaffee trinken oder sich in der Mittagspause in lockerer Atmosphäre kennenlernen. Das führt dazu, dass sich sowohl das Gruppenklima als auch das Zusammengehörigkeitsgefühl der virtuellen Gruppe nicht so ohne weiteres einstellen.

In Webkonferenzen mit sehr vielen Teilnehmern ist der Aufbau einer sozialen Präsenz kaum möglich und auch nicht notwendig. Als Trainer oder Referent in Live Online Trainings mit kleinen, interaktiven Gruppen müssen wir jedoch aktiv werden. Gerade in kleiner Runde hast du viele Möglichkeiten, die soziale Präsenz aufzubauen bzw. zu verbessern. Hier einige Beispiele:

- Setze kurze Kennenlern-Runden ein oder lass zwischendurch in einem Live Online Training auch mal kurz „Spaßthemen“ einfließen (die Betonung liegt auf „kurz“).
- Nutze das Video, wenn es um Kommunikation im Sinne des Miteinander-Sprechens geht.
- Beginne jedes Webinar mit einer Aufwärmübung, in der die Teilnehmenden etwas über sich erfahren.

Aufgabe 3. 2

Welche Auswirkungen auf dein Webinar hat es, wenn es dir gelingt, in deiner Gruppe eine virtuelle soziale Präsenz aufzubauen?

Merke dir:

Im virtuellen Klassenzimmer ist es für die Ausbildung einer guten Lern- und Arbeitsatmosphäre wesentlich, wie wir als Trainer mit den Teilnehmenden umgehen. In virtuellen Kontexten orientieren sich die Teilnehmenden noch viel stärker als in Präsenz am Umgangsstil sowie am Umgangston des Trainers und lassen sich von diesem Stil beeinflussen bzw. übernehmen ihn. Das heißt für uns als Trainer: freundlicher Ton, wertschätzender Umgang mit allen Beteiligten, immer wieder zur aktiven Beteiligung anregen und insgesamt auch mit einem Lächeln in der Stimme agieren.

Aufgabe 3. 3

Überlege dir ein Beispiel, wie du den Aufbau virtueller sozialer Präsenz deiner Teilnehmer fördern kannst? Diese Aufgaben hat keine Musterlösung.

Zusammenfassung

Die Unterschiede zwischen virtuellem Klassenzimmer und traditionellem Klassenzimmer bzw. Präsenzseminarraum haben direkten Einfluss auf die Art, wie ein Live Online Trainer oder ein Live Online Referent seine Lerninhalte vermittelt. Entsprechend ist es wichtig, sich die Unterschiede bewusst zu machen. Drei wichtige Unterschiede sind: die eingeschränkten Kommunikationskanäle, die ungeschützte Umgebung, in der sich die Teilnehmer befinden und die Notwendigkeit eines gezielten Aufbaus von virtueller sozialer Präsenz.

Wiederholungsaufgaben

- 3.1 Welcher Kommunikationskanal ist von den Besonderheiten des virtuellen Klassenzimmers besonders betroffen?

- 3.2 Was verstehst du unter "virtueller sozialer Präsenz"?

4 Funktionen der Webinarsoftware

Die Webinarsoftware, die das virtuelle Klassenzimmer bildet, stellt mehr oder weniger umfassende Funktionen zur Verfügung. Diese sind darauf ausgerichtet, das gemeinsame Lernen und Arbeiten im Netz zu unterstützen. Dabei kann zwischen Kommunikationsfunktionen, Kooperationsfunktionen, Test- und Umfragefunktionen sowie Feedbackfunktionen unterschieden werden.

Nach der Bearbeitung dieser Lektion beschreibst du die verschiedenen Funktionen und einige technologische Umsetzung dieser Funktionen.

4.1 Kommunikationsfunktionen

4.1.1 Audiokonferenz

Die **Audiokonferenz** ist das Herzstück eines virtuellen Klassenzimmers. Ein Webinar lebt davon, dass sich alle Beteiligten gegenseitig hören und miteinander sprechen können. Alle virtuellen Klassenraum-Systeme haben daher eine Audiofunktion integriert, wenn auch manchmal technisch unterschiedlich realisiert. In der Regel ist die Audiofunktion direkt in das Werkzeug integriert, die Kommunikation erfolgt über Mikrofon und Lautsprecher bzw. Headset. Man spricht hierbei von **Voice over IP (VoIP)**. Manche Webinarsoftware nutzt hingegen Telefonkonferenzen zur Audiokommunikation. Eine dritte Software-Gruppe ermöglicht die wahlfreie Kommunikation entweder über den Computer per VoIP oder per Telefon. Bei der Arbeit mit VoIP ist es ratsam, mit einem Headset zu arbeiten. Dadurch werden Nebengeräusche oder Rückkoppelungen durch ein im Rechner integriertes Mikrofon spürbar reduziert.

4.1.2 Videokonferenz

Neben dem Audiotool gibt es in fast allen Systemen auch die Möglichkeit ein Videobild zu übertragen, d.h. die Beteiligten können sich auch gegenseitig sehen. Dazu muss natürlich eine Kamera eingebunden sein. Anzumerken ist dabei, dass beim momentanen Stand der Technik der Videokanal die Internetbandbreite belasten kann. Wenn ein Beteiligter durch das Zuschalten der **Videokamera bzw. Webcam** Probleme z.B. in der Audioübertragung bekommt, sollte er die Kamera wieder abschalten.

Wie oben schon oben beschrieben, kann ein Videobild unter Umständen störend wirken. Die Stimme ist wesentlich wichtiger und sollte bei schlechter Bandbreite nicht dem Video „geopfert“ werden.

4.1.3 Chat

Ein weiteres Herzstück des virtuellen Klassenraums ist der integrierte **Chat**, die Kommunikation über die Tastatur also. In diesem Chat können alle Beteiligten während des Webinars jederzeit schreiben. In der Regel gibt es ein Chatfenster für alle, zusätzlich kann der Trainer noch private Chatfenster integrieren, um einzelne Personen direkt ansprechen zu können.

Der Chat kann für die organisatorische Kommunikation, für Fragen und Antworten, für didaktische Elemente und für vieles mehr verwendet werden.

4.2 Kooperationstools

4.2.1 Whiteboard

Das virtuelle **Whiteboard** kannst du mit einer Schultafel oder einem physischen Whiteboard vergleichen. In die meisten Whiteboard-Systeme sind verschiedene Funktionen integriert:

- **Textfunktion:** Alle können gleichzeitig auf dieser Tafel schreiben.
- **Zeichenfunktion:** Es können Kreise, Quadrate, etc. in unterschiedlichen Farben gezeichnet werden.
- **Markerfunktion:** Es können mit kleinen Pfeilen oder Punkten Markierungen auf der Tafel vorgenommen werden.
- **Pointer:** Die Teilnehmer können vergleichbar zu einem Laserpointer bei Folienpräsentationen mit dem Beamer geführt werden.

4.2.2 Application Sharing

Beim **Application Sharing** wird die Bedienoberfläche eines Programms auf allen anderen beteiligten PCs gemeinsam dargestellt.

Beispiel 4.1

Ein Trainer öffnet ein Textverarbeitungsprogramm mittels Application Sharing auf seinem PC. Dann können alle anderen im virtuellen Klassenraum dieses Textverarbeitungsprogramm auch sehen und zudem auch alle Eingaben, die der Trainer im Programm macht (z.B. über die Tastatur oder die Maus) verfolgen.

Beim **Desktop Sharing**, einer speziellen Umsetzung des Application Sharings, kann der gesamte Bildschirm für die anderen freigeschaltet werden, während beim Application Sharing nur eine Applikation, also nur ein Programm geteilt wird. Desktop Sharing hat den Vorteil, dass zwischen verschiedenen Programmen rasch gewechselt werden kann. Wichtig dabei ist, dass man keine vertraulichen Daten auf dem Rechner geöffnet hat, da diese sonst versehentlich gesehen werden können.

4.2.3 Gruppenräume

Viele Webinarsoftware-Systeme bieten gesonderte „**Gruppenräume**“. Ähnlich wie in Präsenz können Gruppen gebildet werden, die sich dann in einem eigenen Raum treffen, um beispielsweise eine Gruppenaufgabe zu lösen oder gemeinsam ein Brainstorming durchzuführen usw. In der Regel stehen in den Gruppenräumen dieselben Kommunikations- und Kollaborationstools zur Verfügung wie im allgemeinen Raum.

4.3 Test- und Umfragetools

Viele Systeme unterscheiden zwischen einem **Test** und einer kurzen **Umfrage**. Der Online-Test kann in der Regel vorher vorbereitet werden und während des Webinars den Teilnehmenden zur Verfügung gestellt werden, beispielsweise in Form von Multiple-Choice-Fragen. Eine Umfrage kann auch zwischendurch spontan erstellt werden.

4.4 Feedbackfunktionen

Für die schnelle Rückkoppelung zwischen Teilnehmern und Trainer bzw. zwischen den Teilnehmern untereinander gibt es die integrierten **Feedbackfunktionen**. Das sind zumeist kleine Symbole, die vom Teilnehmenden jederzeit angeklickt werden können. Das können beispielsweise Zustimmung in Form eines grünen Hakens oder Ablehnung in Form eines roten Kreuzes sein. Sie können aber auch Gefühle ausdrücken, z.B. durch verschiedene Emoticons. Manche Systeme haben auch spezielle Symbole für Wortmeldungen vorgesehen, zum Beispiel durch eine kleine anklickbare Hand. Auch Symbole für die Rückmeldungen zum Vortragsstil sind manchmal vorgesehen, z.B. Symbole für schneller oder langsamer.

Zusammenfassung

Im virtuellen Klassenzimmer gibt es verschiedene Funktionen, die technisch unterschiedlich umgesetzt sind. Nicht selten findet man

- Kommunikationsfunktionen (Audiokonferenz, Videokonferenz, Chat)
- Kooperationsfunktionen (Whiteboard, Application Sharing, Gruppenräume)
- Test- und Umfragefunktionen
- Feedbackfunktionen.

Wiederholungsaufgaben

4.1 Welche Kommunikationsfunktion ist im virtuellen Klassenzimmer die wichtigste?

4.2 Worin besteht der Unterschied zwischen Application Sharing und Desktop Sharing?

Anhang

A. Lösungen zu den Aufgaben im Text

1.1 Als sich das Fernsehen in den 60er Jahren etabliert hatte, entstanden auch Weiterbildungsangebote über diese Technologie. So wurde zum Beispiel das Telekolleg ins Leben gerufen, in dem der Unterricht per Fernseher durchgeführt wurde. Ergänzt wurden die Fernsehübertragungen durch Elemente des klassischen Fernlernens: die Telekolleg-Teilnehmenden erhielten per Post ihr Studienmaterial und konnten zum Teil auch Einsendeaufgaben an einen Fernlehrer zurücksenden. Auf diese Art und Weise konnte man unter anderem die mittlere Reife oder die Fachhochschulreife erwerben.

1.2 Im virtuellen Klassenzimmer sind Trainer und Teilnehmende räumlich getrennt, wodurch die informelle Kommunikation durch Gestik, Mimik und Verhaltensweisen nur sehr reduziert wahrnehmbar ist. Interaktionen haben unter anderem die Aufgabe, dieses Defizit auszugleichen, damit der Trainer trotz räumlicher Trennung nah an seinen Teilnehmenden dran ist.

2.1 Der Begriff „Klassenzimmer“ leitet zu einem den Trainer auf eine falsche Fährte: „Klassenzimmer oder Seminarraum – das ist bekannt. Also reicht es, die Methoden und Unterlagen von klassischen Schulungen und Trainings 1:1 in den Webinarraum zu übertragen“. Dies ist ein Irrtum, denn die besonderen Eigenschaften des Software-vermittelten Lernens und des Lernens am Bildschirm mit keinem direkten sozialen Kontakt erfordert eine andere Gestaltung der Inhalte und andere Schulungsmethoden.

Der Begriff leitet aber auch Teilnehmende in die Irre: Von der Schule und aus Seminaren haben viele eine Konsumentenhaltung – „ich hör' mal zu, was er sagt“. Wenn dann der Trainer seine Schulungen mediengerecht gestaltet und die Teilnehmenden durch Interaktionen aus ihrer Komfortzone holt, sind viele überrascht. Sie erfahren, dass Webinare eine „Mitmachdisziplin“ sind.

2.2 In Webkonferenzen ist es wichtig, die Inhalte sehr spannend und auch optisch attraktiv aufzubereiten. Die Teilnehmenden müssen durch einen Spannungsbogen mitgenommen werden und immer wieder neugierig darauf sein, was als nächstes kommt. Natürlich gibt es auch in Webkonferenzen Interaktionsmöglichkeiten. Diese sollte der Live Online Trainer ausgiebig, aber immer lernzielorientiert nutzen.

3.1 Ohne Musterlösung

3.2 Die Interaktionen und Diskussionen, aber auch Wortmeldung und Sprachkommunikation laufen besser, wenn die Teilnehmenden einen Bezug zueinander haben und sich als soziale Gruppe verstehen.

3.3 Ohne Musterlösung

B. Lösungen zu den Wiederholungsaufgaben

- 1.1 Die Webinarsoftware entstand Mitte der 90er Jahre.
- 1.2 Verbesserte Qualität der Webinare; neue, kreative Webinarmethoden; verbesserte und umfangreicher Webinarsoftware
- 2.1 60 bis 90 Minuten
- 2.2 Hinter dem Begriff „Webinar“ verbirgt sich eine Vielzahl an Live-Online-Formaten, so dass der Begriff „Webinar“ alleine noch nichts aussagt über das, was der Trainer vorhat.
- 3.1 Die Körpersprache
- 3.2 Virtuelle soziale Präsenz beschreibt die soziale Wahrnehmung der anderen im virtuellen Klassenzimmer das Gefühl, trotz Distanz eine soziale Gruppe zu sein.
- 4.1 Die Audiokonferenz
- 4.1 Beim Application Sharing wird nur eine Anwendung, ein Programm also, geteilt, z.B. Powerpoint. Beim Desktop Sharing sind der gesamte Bildschirm und alle dort gezeigten Inhalte sichtbar.

C. Sachwortverzeichnis

Application Sharing	19	Online-Konferenz	11
Audiokonferenz	18	Online-Schulung	11
Chat	18	Praxistipp	10
Client-Server-Softwarelösung	9	soziale Präsenz	16
Desktop Sharing	19	Technologiezyklus	5
Feedbackfunktionen	20	Test- und Umfragetools	20
Fernsehen	6	Videokonferenz	18
geschützte Umgebung	15	virtual classroom	9
Gruppenräume	19	virtuelles Klassenzimmer	7, 9
Kommunikationsfunktionen	18	Webinar	10
Kommunikationskanäle	14	Webinarsoftware	7, 10
Kooperationstools	19	Webkonferenz	11
Live Online Training	11	Webmeeting	11
Mobiltelefon	6	Whiteboard	19
Online-Besprechung	11		

D. Glossar

Application Sharing	Teilen einer Anwendung (Programm) mit den Teilnehmenden eines Webinars
Desktop Sharing	Teilen aller Bildschirminhalte mit den Teilnehmenden eines Webinars
Live Online Training	Training oder Schulung im virtuellen Klassenzimmer in Echtzeit
Mobile Learning	Ortsunabhängiges Lernen mit mobilen Endgeräten wie Smartphones oder Tablets
Technologiezyklus	Zyklus aus 4 Phasen, der die technologische Entwicklung eines Produkts unter verschiedenen Einflussfaktoren beschreibt.
Virtuelles Klassenzimmer	Software, mit der Webinare durchgeführt werden
Voice over IP	Sprachübertragung mit Hilfe des Internet Protocols (IP)
VoIP	Abkürzung für Voice over IP
Webcam	Webkamera, die in den Rechner eingebaut sein (z.B. bei Laptops oder Tablets) oder die in der Regel über eine USB-Schnittstelle an einen Rechner angeschlossen sei kann
Webinar	Veranstaltung im virtuellen Klassenzimmer; ein Webinar kann in unterschiedlichsten Formaten durchgeführt werden
Webkonferenz	Vortrag oder Präsentation, seltener Schulung, im virtuellen Klassenzimmer mit sehr vielen Teilnehmenden
Webmeeting	Hochgradig interaktive Besprechung im virtuellen Klassenzimmer

E. Literaturverzeichnis

- Clay, Cynthia Great Webinars: Interactive Learning That Is Captivating, Informative, and Fun
Punchy Publishing; Revised and Updated ed. Edition (4. März 2019)
- Krieger, Winfried Webinare – alles ganz anders hier!: So gestalten Sie wirkungsvolle und nachhaltige Webinare (essentials)
Springer Gabler; 1. Edition (25. August 2020)
- LaBorie, Kassy Producing Virtual Training, Meetings, and Webinars: Master the Technology to Engage Participants
Association for Talent Development (29. Dezember 2020)
- Lubers, Silvia; Geisler, Inga Online-Trainings und Webinare: Von der Vermarktung bis zur Nachbereitung
Beltz-Verlag 2016
- Simon, Eric Webinare für Einsteiger professionell gestalten: Das 1 x 1 zum erfolgreichen Onlineseminar
Independently published (19. Februar 2021)