

## **Lernnetz 2.0 – Förderung der Sozialkompetenz mit Unterstützung kollaborativer Online-Lerntools in der beruflichen Bildung**

Uwe Kranz (BilSE), Birgitt Achinger (LiNK MV)

BilSE-Institut für Bildung und Forschung GmbH  
Kerstingstraße 2  
18273 Güstrow  
uwe.kranz@bilse.de  
LiNK MV  
Friedrich-Barnewitz-Str. 3,  
18119 Rostock  
achinger@linkmv.de

**Abstract:** Mit dem Verbundvorhaben „Q<sup>2</sup> – Ausbildungsinitiative Dienstleistungsqualität!“ unterstützt das Bundesministerium für Bildung und Forschung ein Projekt zur Entwicklung und Erprobung eines innovativen didaktischen Modells unter Nutzung digitaler Medien (insbesondere der als Web 2.0 bezeichneten kollaborativen Tools und Technologien). Inhaltlich soll dabei die Servicekompetenz von Auszubildenden in Dienstleistungsberufen der Tourismusbranche gefördert und nachhaltig verbessert werden. Im Rahmen formeller Ausbildungsprozesse kann oft nur in unzureichendem Maß auf Themen wie Servicequalität, Interkulturelles, Kommunikation und Teamarbeit usw. eingegangen werden. Die Eingangsanalyse<sup>1</sup> zum Projektstart 2009 zeigte den Bedarf. Der Fokus des wissenschaftlich begleiteten Projektes liegt in der empirischen Erprobung des von Prof. Dr. Sybille Hambach entwickelten didaktischen Konzepts „Lernnetz 2.0“ [Ha10]. Die entsprechend konzipierten Lernszenarien sollen das informelle Lernen in einem Netzwerk fördern. Diese stützen sich auf Web 2.0 Tools die primär dazu dienen, kooperativ Lerninhalte selbst zu erarbeiten, Erfahrungen auszutauschen und für andere nachhaltig aufzubereiten. Über die methodische Ausgestaltung der Lernnetzarbeit, die dafür notwendigen Rahmenbedingungen und das Spannungsfeld eines Lernnetzwerkes im institutionellen Kontext der beruflichen Ausbildung berichtet dieser Beitrag.

---

<sup>1</sup> siehe [www.qhoch2.de/index.php?article\\_id=111](http://www.qhoch2.de/index.php?article_id=111) abgerufen am 30.6.2011

## **1 Ausgangsbedingungen und theoretische Grundlagen**

Kundenorientierte Handlungs- und Verhaltensdispositionen (Gesprächsführung, Eingehen auf Kundenwünsche, Konflikt- und Problemlösung u.a.), gehören zu den für Fachkräfte im Dienstleistungsbereich unabdingbaren „Soft Skills“. In der Erstausbildung bleibt vor allem aufgrund curriculärer Zwänge nur sehr wenig Raum für Themen wie Kundenorientierung, Kommunikation und Teamarbeit, interkulturelles Wissen usw. Zwar tauchen entsprechende Lerninhalte vereinzelt in unterschiedlichen Fächern auf (Kommunikation z.B. im Deutschunterricht), jedoch können diese nur am Rande und nicht umfassend behandelt werden. Größere Ausbildungsbetriebe sorgen selbst für entsprechende Trainingsprogramme. In kleinen und mittelständischen Unternehmen ist dies nur in geringem Umfang möglich wie unsere schriftlichen Befragungen und Interviews mit Ausbildungsverantwortlichen im Vorfeld der Projektbeantragung ergaben. Ein Lösungsansatz ist die Ergänzung zur tradierten Ausbildung durch die Implementierung des didaktischen Konzeptes Lernnetz 2.0. Im Projekt Q<sup>2</sup> werden Umsetzbarkeit und praktische Relevanz untersucht.

Bereits 1996 beschreibt Flechsig mit seinem didaktischen Modell „Lernnetzwerk“ eine Grundform organisierten Lernens, die uns heute im Internet in vielfältiger Weise begegnet und die institutionell unbegleitet ist. Das Modell ist gekennzeichnet durch die Prinzipien des erfahrungsbezogenen, wechselseitigen Lernens und die Speicherung dynamischen Wissens. Nicht der Besitz von Wissen sondern seine Weitergabe und Weiterentwicklung werden honoriert [vgl. Fl96, S. 189]. Das Projekt „Q<sup>2</sup> – Ausbildungsinitiative Dienstleistungsqualität!“ greift diesen Ansatz auf und verbindet ihn mit den Möglichkeiten des „Mitmach-Internets“ mit seinen Web-2.0-Werkzeugen und erprobt ihn in institutionell unterschiedlichen Kontexten.

## **2 Empirische Erprobungen**

Die Erprobung mit verschiedenen Lerngruppen findet in einer beruflichen Schule, in einem überbetrieblichen Ausbildungszentrum und in einem mittelständischen Tourismusunternehmen statt. Eine Lernortkooperation war während der Erprobung nicht intendiert, ist bei entsprechend starker Steuerung von institutioneller Seite aber denkbar.

### **2.1 Zielgruppe und Lernszenarien**

Ausgehend vom didaktischen Konzept werden Lernszenarien entwickelt, die auch übertragbar auf andere Lerninhalte mit ähnlichen anvisierten Handlungsprodukten sind. An der Lernnetzarbeit nehmen 120 Auszubildende aus dem zweiten und dritten Lehrjahr unterschiedlicher Berufe (Hotelfachmann/-frau, Restaurantfachmann/-frau Koch/Köchin, Verkaufsfachmann/-frau, Sport- und Fitnesskaufmann/-frau, Fachkraft für das Gastgewerbe, Reiseverkehrskaufmann/-frau) teil. Übergreifende Themenfelder sind Kommunizieren im Arbeitsalltag, Telefonate und Korrespondenzen, schwierige Gespräche und Konfliktlösung, Umgang mit Beschwerden, Arbeiten im Team, interkulturelles Wissen, Berufsknigge.

## **2.2 Empirische Erprobung und methodische Anforderungen an die Szenarien**

In drei Durchgängen wird die Lernnetzarbeit jeweils mit ca. 40 Teilnehmerinnen und Teilnehmern erprobt. Das Rahmenkonzept sieht ein Blended-Learning-Szenario vor. Der Fokus in den Workshops liegt auf der Identifizierung der Lernanlässe, der Vereinbarung der Lernziele und Handlungsaufgaben, der Hilfestellung bei der Bestimmung von Vorgehensstrategien, der Initiierung der Lernnetzaktivität und Bewertung der Umsetzung sowie auf praktischen Übungen. Zwischen den Präsenzterminen liegen 4-wöchige Onlinephasen. Eine Durchführungsphase erstreckt sich über 3 bis 6 Monate.

Die interessenorientierte Lernnetzarbeit zur Förderung der Dienstleistungskompetenz zielt auf die Erstellung weiter nutzbarer Ergebnisse (Checklisten, Leitfäden, Beispieldialoge ...) ab. Die anvisierten Handlungsprodukte sind, dem Lernnetzgedanken folgend, zwischen Lernbegleitern und Lernenden auszuhandeln. Wie sind nun die entsprechenden Lernprozesse zu initiieren und methodisch auszugestalten?

Das didaktische Modell „Lernnetz 2.0“ identifiziert dafür Lehr-/Lernformen, die die Konstruktion von Wissen und eine aktive, selbstgesteuerte Auseinandersetzung der Lernenden mit den vereinbarten Handlungsaufgaben ermöglichen. Entscheidend ist, dass hierdurch Reflexionsprozesse ausgelöst werden, die potenziell Impulse für eine positive Entwicklung von Einstellungs- und Handlungsmustern setzen. Dabei sind Lernanlässe aus der beruflichen Praxis der Lernenden aufzugreifen, die bereits von Interesse sind bzw. interessant werden könnten. Die gewählten Lehr-/Lernformen müssen sowohl das individuelle als auch das kooperative Lernen (paarweise oder in Gruppen) unterstützen. Sie müssen weiterhin die Konstruktion von Handlungsprodukten (als digitale Medien) und die Reflexion über diese Produkte und ihren Erstellungsprozess ermöglichen [vgl. Ha10, S.13f].

## **2.3 Web-2.0-Anwendungen und hauptsächlich genutzte Tools der Lernumgebungen**

Das LERNNETZ 2.0<sup>2</sup> basiert auf einer erweiterten Open-Source-Lernumgebung Moodle 2.1. Diese bietet einen Communitybereich in dem alle registrierten Mitglieder kooperieren können. Dort stehen zentrale Lernnetz-Foren, ein Wiki, ein Blog und ein gemeinsamer Account für die Online-Mindmap-Erstellung zur Verfügung. Weitere Web-2.0-Anwendungen sind eine Gruppenseite von Mr. Wong für das Social Bookmarking, eine Facebook-Seite, eine Twitterseite und ein administrierter YouTube-Channel. Diese Werkzeuge ermöglichen den im didaktischen Modell intendierten lern- und berufsfeldübergreifenden Wissens- und Erfahrungsaustausch.

Parallel arbeiten die Lerngruppen in geschlossenen Projekträumen an ihren selbstentwickelten Aufgabenstellungen. In diesen individuell ausgestatteten Lernräumen kooperieren die Auszubildenden in Kleingruppen im geschützten Bereich und nutzen dazu unter anderem Wikis, Glossare, Foren sowie Datenbankmodule für eine gemeinsame Link- und Dateisammlung.

---

<sup>2</sup> [www.lernnetz20.de](http://www.lernnetz20.de)

Die Mitglieder eines Raums haben das Recht, gegenseitig Einträge zu kommentieren und zu bewerten und können so über die Nützlichkeit der erarbeiteten Handlungsprodukte befinden. Die geprüften Arbeitsergebnisse werden von den Lernbegleitern in einer Materialsammlung gesichert. Dies geschieht mit Hilfe einer webbasierten Open-Source-Software (Alfresco) zur elektronischen Dokumentenverwaltung und Versionierung. Die Ressourcen können anderen Lerngruppen zur Weiterentwicklung zur Verfügung gestellt werden. Wie sich das LERNNETZ 2.0 in den Gesamtkontext des Projektes einfügt, verdeutlicht Abbildung 1.

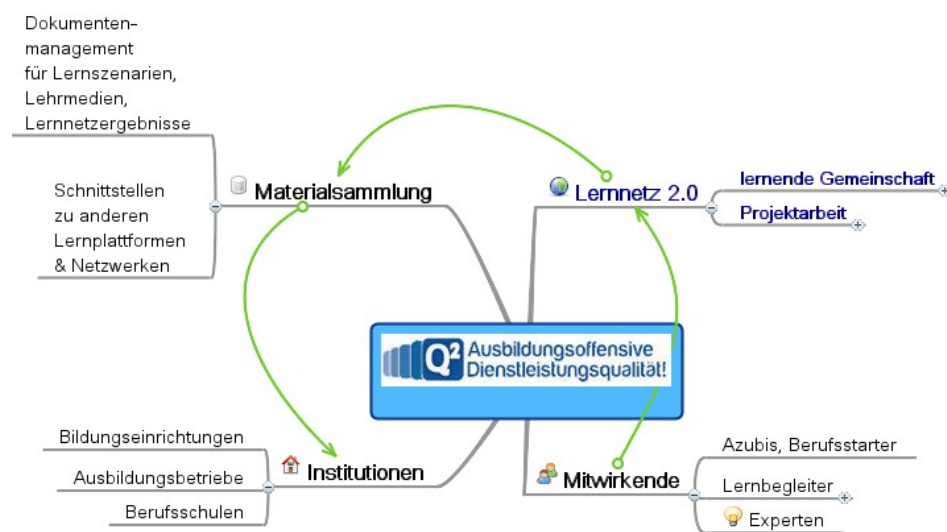


Abbildung 1: Das LERNNETZ 2.0 im Kontext des Projektes

### 3 Exemplarische Darstellung der Lernnetzarbeit online

Die Lernnetzarbeit soll zur Entwicklung von weichen Kompetenzen beitragen und eine Veränderung der entsprechenden Handlungs- und Verhaltensdisposition im Serviceberuf fördern. Dabei gilt es, den didaktisch-methodischen Ansatz unter Nutzung adäquater medialer Lernwerkzeuge so zu nutzen, dass Selbstreflexion angeregt und gruppendynamische Prozesse wirksam gemacht werden.

### **3.1 Spannungsfeld der aktuellen Rahmenbedingungen der Erprobung**

Wesentliche Erfahrungen aus zwei Durchführungsphasen sollen im Folgenden beschrieben werden. Die Zielgruppe ist stark heterogen bezüglich ihrer Selbstlern- und Medienkompetenz. Die Selbstorganisation des individuellen und kooperativen Lernens im Lernnetz sowie bei der Erstellung von Medienprodukten zur Aufbreitung und Weitergabe von Wissen und Erfahrungen kann nicht vorausgesetzt werden. Dem muss durch flankierende Maßnahmen (siehe 3.2) Rechnung getragen werden. Es gibt institutionell und curricular kaum zeitlichen Freiraum für die Lernnetzarbeit. Viele Lernnetzaktivitäten müssen gemäß den freiwilligen Lernzielvereinbarungen zwangsläufig in der Freizeit erfolgen. Dies setzt eine hohe individuelle Lernmotivation bzw. entsprechende Anreizsysteme voraus, die ebenfalls so nicht vorausgesetzt werden können. Ein Lösungsansatz ist, dass die ausbildenden Lehrkräfte künftig die Lernnetzarbeit selbst in die eigene formelle Lehrtätigkeit integrieren. Ein entsprechender Ausblick für die dritte Durchführungsphase wird unter Punkt 3.6 gegeben.

### **3.2 Flankierende Maßnahmen zur Förderung der Selbstlern- und Medienkompetenz**

In den Workshops wird neben der eigenständigen und teilweise angeleiteten Erkundung der Lernnetzwerkzeuge auch eine Auswahl spezieller komprimierter Nutzungs- und Lernanleitungen in Form kurzer PDFs angeboten. Die Nutzungsanleitungen erläutern steckbriefartig Zweck und Hauptfunktionen einzelner Lernnetzwerkzeuge und Web-2.0-Anwendungen (Wiki, Mindmap, Mister Wong, etc.). Die Lernanleitungen unterstützen eine selbstständige Planung und Umsetzung der Lernaufgaben. Sie beziehen sich themenunabhängig auf die Art des angestrebten Arbeitsergebnisses (Checkliste, Beispieldialog, Fotostory, Erfahrungsbericht usw.). Sie beschreiben notwendige Arbeitsschritte und voraussichtlichen Zeitaufwand, geeignete Werkzeuge und Möglichkeiten kooperativen Arbeitens. Perspektiven für die Auswahl unterschiedlicher medialer Umsetzungsmöglichkeiten zur Aufbereitung von Lernergebnissen werden aufgezeigt.

### **3.3 Interessenorientierung an Lernanlässen aus der beruflichen Praxis**

Zur Verankerung bzw. Initiierung von Lernanlässen werden ca. 3-minütige Animationen als s.g. Motivatorfilme eingesetzt. Mittels Storytelling wird eine Problemsituation mit Bezug zum Arbeitsalltag aufgezeigt. Problemlösungsansätze werden dabei nur skizziert. Dies motiviert die Auszubildenden, eigene Erfahrungen einzubringen. Erarbeitete Lösungen können individuell oder in der Gruppe reflektiert, sofort in die Praxis transferiert, verifiziert und die dabei gesammelten Erfahrungen wiederum geteilt werden.

### **3.4 Beispielhafte Skizze einer Lernnetzaktivität**

Zur Verdeutlichung dient das folgende Beispiel.

*Kontext im Unternehmen:* Zehn Auszubildende unterschiedlicher Lehrberufe und Lehrjahre in einem Ausbildungsbetrieb. *Im Workshop identifizierter Lernanlass:* mangelnde Produktkenntnisse zum Getränkeangebot des Hauses, sowie erhebliche Defizite bei der Formulierung von Verkaufsargumenten. *Vereinbarte Zielstellung:* kooperative Erarbeitung einer umfassenden, standardisierten Getränkeliste mit allen service- und beratungsrelevanten Fakten. *Gewählte mediale Umsetzung:* Wiki-Projekt. *Handlungsprodukt:* 27 tabellarische Beschreibungen zu knapp 30 Getränken aus dem hauseigenen Bestand mit Informationen zur Produktgruppe, Herkunft Alkoholgehalt, Geschmacksrichtungen, Empfehlungen, Schankmaß und -gefäßen, Temperaturen, alternativen Produkten und Verkaufsargumenten.

### **3.5 Potential des didaktischen Konzeptes zur Erreichung affektiver Lernziele**

Die individuelle und/oder kollektive Auseinandersetzung zu erarbeiteten Lösungsansätzen in besonders relevanten Themenfeldern sowie die Förderung kooperativer Prozesse im Lernnetz selbst (Aushandeln von Zielen, Verantwortlichkeiten usw.) haben ein hohes Potenzial, positive Entwicklungen der Verhaltens- und Handlungsdispositionen anzustoßen.

### **3.6 Ausblick für die letzte Durchführung der Erprobung**

Die bisherigen beiden Erprobungsphasen haben gezeigt, dass eine Verstetigung und systematische Implementierung der Lernnetzarbeit als ergänzende Lernform in der formellen beruflichen Bildung nur möglich ist, wenn diese von den ausbildenden Lehrkräften im eigenen Lehrgebiet praktiziert werden kann. In Vorbereitung der dritten Durchführung wurde ein spezielles Bildungsangebot konzipiert, welches das Institut für Qualitätsentwicklung der Schulabteilung des Ministeriums für Bildung, Wissenschaft und Kultur Mecklenburg-Vorpommern als anerkannte Lehrerfortbildung bestätigte. Im praxisorientierten Blended-Learning-Kurs werden die künftigen Lernbegleiter dazu befähigt, Lernbausteine für das eigene Lehrgebiet zu entwickeln, die Lernnetzarbeit zu strukturieren und die kooperativen Lernprozesse online zu unterstützen.

Alle erprobten und dokumentierten Lernszenarien, Lernbausteine, Anleitungen und erstellten Arbeitsmaterialien werden zur Nachnutzung für alle registrierten Lernbegleiter im Lernnetz 2.0 freigegeben, sofern die Urheber dem zustimmen.

## **Literaturverzeichnis**

- [Fl96] Flechsig, K-H.: Kleines Handbuch didaktischer Modelle. Neuland - Verl. für lebendiges Lernen, Eichenzell, 1996
- [Ha10] Hambach, S.: Das didaktische Konzept „Lernnetz 2.0“. Analyse und Herleitung für den Kontext des Projektes „Q2 – Ausbildungs offensive Dienstleistungsqualität!“. (Forschungsbericht Nr. 1). Schwerin: Baltic College Schwerin, University of Applied Sciences, Institut für Unternehmensführung, 2010