

Leitfaden zur Kommunikation in online-Phasen

Online zu kommunizieren erfordert klare und eindeutige Regeln, um Missverständnisse vorzubeugen.

Wichtige Aspekte dabei sind unter anderem:

- Klare Angabe von Terminen (vor allem zum Ablauf der online-Phase)
 - Wie oft gibt es Informationen?
 - Innerhalb welcher Zeit gibt es Rückmeldung?
 - Wie viele Aktivitäten müssen bearbeitet werden (Forum, Abgaben, etc.) damit es als „bearbeitet“ zählt?
 - Was hat es für Konsequenzen, wenn Termine nicht eingehalten werden?
- Findet Betreuung synchron (z.B. Chat oder Video-Konferenz) oder asynchron (z.B. über Foren oder Mails) statt
- Planen Sie für die online-Betreuung genügend Zeit ein, da diese in der Regel zeitintensiver ist als die Präsenzbetreuung. (vor allem zu Beginn des Angebots)

Checkliste tutorielle online-Betreuung:

Das e-Tutorium soll als Ergänzung zur Vorlesung gesehen werden. Auch in einem virtuellen Tutorium muss klar vom Tutor kommuniziert werden, dass dieses Tutorium den Lernprozess unterstützen soll, aber keinesfalls das selbstverantwortliche Lernen ersetzt. Zusätzlich sollten die Teilnehmer trotzdem noch Selbstlernerheiten planen.

- Die Greifbarkeit eines Tutors ist ausschlaggebend für den Erfolg von e-Tutorien. Mit den Teilnehmern sollte zu Beginn geklärt werden, welche Art der Kommunikation bevorzugt wird, oder welcher Hybrid sich für das Tutorium eignet.
- Der Zeitaufwand zur Bereitstellung von Übungen und Lösungen ist höher als in Präsenz, Stunden bitte genau dokumentieren
- Die Teilnehmer brauchen eventuell länger für das Bearbeiten von Lerninhalten, um diese dann online bereitzustellen (hier kann der Tutor durch explizite Angaben die Lernenden unterstützen, zum Beispiel durch das Erlauben von hochgeladenen Dateien in ein Portfolio oder als Moodle-Aufgabe).
- E-Tutor vermittelt neben der Fachkompetenz auch methodisches Wissen zu Nutzung und Umgang mit Kommunikationstechnologien. Die Sozialkompetenz kann auch online weiter ausgebaut werden, in dem zum Beispiel ein Diskussionsforum zum Austausch der Teilnehmer untereinander angelegt werden kann oder verschiedene Aufgaben im Peer-Verfahren bearbeitet werden.
- Zu jedem Lernschritt (Einzel-/Gruppenaufgaben, Übungen, Tests, etc.) soll das Lernziel transparent kommuniziert werden und –wie im Präsenztutorium- ein Zeitpunkt definiert werden (z.B. bis zum nächsten Mittwoch soll ...). Diese Rahmenbedingungen erleichtern das online-Arbeiten.
- Werden längere, semesterbegleitende Aufgaben betreut, empfiehlt sich das Arbeiten mit Zwischenzielen. Über einen Meilensteinplan kann zum Beispiel so immer wieder frühzeitig der „Kurs“ korrigiert werden und das Lern- und Arbeitsverhalten angepasst werden.
- Regelmäßiges Feedback über den aktuellen Leistungsstand ist wichtig. Sowohl in Einzel- als auch in Gruppenarbeit sollte regelmäßige Rückmeldung erfolgen. Leistungsstände können auch über kleine Tests zeitunabhängig zur Verfügung gestellt werden.

- Der e-Tutor hat ebenso wie in Präsenztutorien eine Vorbild-/Modell-Funktion: zuverlässiges Bereitstellen von Übungen, regelmäßige Rückmeldung, bedarfsgerechte Kommunikation regen die Teilnehmer ebenso zur Zuverlässigkeit an. Gerne darf der e-Tutor auch eigene Gedanken oder Denkprozesse in Worte fassen und mit seinen Teilnehmern teilen
- Als e-Tutor sollte man ebenfalls versuchen, auch Teilnehmern auch individuelle Betreuung zukommen zu lassen. Teilnehmer ohne ausreichend Vorwissen können über Links zu guten Tutorials und zusätzliche Informationen unterstützt werden, leistungsstärkere Teilnehmer können durch zusätzliche Aufgaben (weiter Klausuraufgaben, „Blogeinträge“ zu einem bestimmten Thema, usw.) gefördert werden oder auch mit einem leistungsschwächeren Teilnehmer zusammengeführt werden (Lernen durch Lehren)

Für ein gutes Tutorium ist die Mitarbeit der Teilnehmer entscheidend. Mögliche Ursachen für Inaktivität sind:

- Das schriftliche Formulieren und Tippen von Aufgaben oder Fragen ist kompliziert (z.B. in naturwissenschaftlichen Fächern)
 - Über ein Forum oder ein Portfolio können auch Dateien (z.B. Fotos von handschriftlichen Lösungsversuchen) hochgeladen werden und mit allen Teilnehmern oder nur mit dem Tutor geteilt werden
- Ohne Präsenz suggeriert das e-Tutorium eine größere Anonymität und somit eine geringere Verbindlichkeit
 - Abwechslungsreiche Gestaltung von Aufgaben (Peer, Abgabe, Tests, etc.)
- Raum für Fragen schaffen:
 - zum Beispiel durch ein anonymes Forum den Raum für Fragen schaffen, um auch zurückhaltende Studierende zu aktivieren
- Kein fester Rahmen: Arbeitsbedingung und –umgebung bürden zu Hause ein größeres Ablenkungspotential
 - Durch eine klare Kommunikation von Terminen und gelegentlichen synchronen Angeboten (Chat, Video-Konferenz) einen festen Rahmen für das Lernen schaffen
- Überforderung durch Lerninhalt und Aufgaben
 - Eine ausführliche Hilfestellung zur Aufgabe durch nennen des Lernziels und eventuelle weiterführende Links können die Selbstlernphasen angeleitet werden (auch Tipps aus dem eigenen Umgang mit Selbstlernphasen können hilfreich sein)
- Peer-Partner arbeitet nicht/Gruppenarbeit funktioniert nicht rund
 - Aktive Teilnehmer, wenn möglich, einer anderen Gruppe zuordnen
- Gesprächsklima der Teilnehmer untereinander ist nicht harmonisch (in Foren)
 - Greifen Sie als Moderator ein, weisen Sie auf eine Gesprächsetikette hin und zensieren Sie zur Not (bei Unsachlichkeit)

Gezielte Mails an inaktive Teilnehmer (keine generalisierte Gruppenmail), ob man als Tutor gezielt helfen kann, können ebenfalls geschrieben werden.