

## **Praktische Tipps zu Teletutoring und zur Betreuung von Gruppenarbeit**

### **Medienwahl: was wohin? Und: Push- und Pull-Medien**

Als TeletutorInnen müssen Sie jeweils entscheiden, was platziere ich in welchem Medium. Was lasse ich über welches Medium einreichen? Wo platziere ich was? Wo brauche ich ein virtuelles Plenum, wo eine 1:1 Kommunikation z.B. per Mail. Das ist z.B. dann der Fall, wenn es Konflikte in Gruppen gibt oder Einzelbetreuung notwendig wird. Das Forum ist ein virtuelles Plenum, in dem alle von den Fragen und Beiträgen der anderen lernen können. Ebenso wie der Chat – nur können da oft nicht alle zeitlich gleichzeitig teilnehmen.

Wenn Sie in der Rolle als TeletutorInnen etwas in eine Plattform einstellen – schicken Sie doch immer einen kurzen Hinweis per Email an die Adressaten, damit die sehen, dass was Neues es da ist. Wir nennen das Push-Pull Medienkombination.

Ein Push Medium ist die z.B. Email, die mich dazu bewegt nachzuschauen, dass etwas im Pull-Medium drin steht – das ist in diesem Fall die Dateiablage, das kann aber auch eine Webseite oder ein Forum sein. Manche Plattformen kombinieren das auch und schicken automatisch eine Benachrichtigung raus, wenn was Neues im Forum steht. Es ist auch hilfreich, wenn Teilnehmende an die Tutorin eine Nachricht schicken, wenn sie z.B. etwas außerhalb der Abgabetermine in die Dateiablage gestellt haben. Neben den verschiedenen Adressaten, die die verschiedenen Medien ermöglichen (eine, mehrere, alle) ermöglichen Push-Medien schnell die Aufmerksamkeit zu bekommen, während Pull Medien eher dazu dienen, etwas allen bereitzustellen, was zum Nachschlagen anzubieten, Informationen optional als Zusatzinfos anzubieten.

Für TeletutorInnen ist es immens wichtig, zu entscheiden: was gehört wohin? Was verschicke ich über welches Medium? Wofür nutze ich Mail, Dateiablage, Forum, Chat? Wie unterscheiden sich die Aufgaben dieser Medien innerhalb dieser Veranstaltung? Sind diese Aufgaben allen transparent?

TeletutorInnen sind daher vor die Aufgabe gestellt, zu entscheiden, ob man etwas hier ins Forum stelle (nicht so dringlich, muss nicht gleich gelesen werden) oder per Email verschicke (müssen alle lesen, muss möglichst bald gelesen werden) usw.. So schreibe ich ja auch manchmal eine Mail, dass was Neues im Forum steht oder fasse per Mail die Forendiskussion kurz zusammen, so dass ihr einen Überblick bekommt. Je nachdem wie man damit umgeht, etabliert man eine Kommunikationskultur in der Gruppe, an der sich die Teilnehmenden mit der Zeit orientieren. Das ist wichtig!

### **Aufgaben Formulieren und einreichen lassen**

Erstens: im eLearning müssen die Aufgaben sehr sehr verständlich formuliert sein, da anders als in der Präsenzsitzung, wo man durch Rückfragen die genaue Aufgabenstellung klären kann, im Netz der/die Lerner/in erst mal alleine dasteht und die Aufgabe ggf. fehlinterpretiert. Formulieren Sie sich nicht mehrfach, an zu vielen Stellen, zu ausführlich. Einmal genügt, aber man kann sie gerne als Mail rausschicken UND zum Nachschlagen nochmals in die Dateiablage stellen. Mir würde das z.B. helfen, da ich einige Mails in der Uni runtergeladen habe, aber hier zu Hause nicht vorliegen habe, bzw. deshalb immer ausdrucken muss. Da würde es helfen, man fände alle Aufgaben auch immer nochmals an zentraler Stelle in der Dateiablage und muss nicht in den Mails danach suchen.

Zweitens: schicken Sie nette Erinnerungsmails ein/zwei Tage vor Aufgabenabgabe. Machen Sie sich eine Liste, wer eingereicht hat. Bei fehlenden Antworten haken Sie nach, fragen Sie nach, was los ist.

Drittens: wählen Sie genau, in welchem Medium eine Aufgabe eingereicht wird! Ist die Aufgabe recht hoch strukturiert und gibt ein RICHTIG oder FALSCH wäre es demotivierend, die Antwort der anderen Teilnehmenden gleich im Forum oder in der Dateiablage zu sehen, bevor ich selbst die Aufgabe als Teilnehmende gelöst habe. Das verführt unnötigerweise zum Schummeln. Daher ist hier die Mail hier als Abgabemedium gut geeignet. Zudem wünschen wir uns wahrscheinlich ein schnelles Feedback, RICHTIG oder FALSCH, da die Einreichung ja auch schnell zu begutachten ist. Da will man keine Musterlösung ohne individuelle Rückmeldung. Anders bei Aufgaben wie einem Essay, einer Recherche oder Projektarbeit. Hier können die Ergebnisse so unterschiedlich ausfallen, so dass es nicht schadet, die Ergebnisse der anderen Gruppen zu sehen. Es kann eher anregend sein. Da ist die Einreichung über die Dateiablage möglich.

Viertens: Zur Aufgabe der Tutorin gehört es hinzuweisen, dass es auffällt, wenn eine Gruppe zu einem Abgabetermin nichts einreicht, weil das in online Szenarien oftmals das einzige Mittel ist, wie man mitbekommt, ob Gruppen gut arbeiten, ob sie vorankommen usw.. So ist es auch wichtig mitzuteilen, dass man auf Einreichungen wartet, damit die Teilnehmenden sehen [es ist nicht egal, ob ich etwas tue oder nicht], [es fällt auf, wenn ich einreiche] usw.. Das gehört wesentlich zur Motivation dazu, sonst hat man als Teilnehmende das Gefühl es wäre ja ganz egal, ob man mitmacht oder nicht. Um diese Unverbindlichkeit aufzuheben, kann man regelmäßig nach Abgabeterminen an die Teilnehmenden mailen und dabei bestätigen, wenn man was bekommen hat und nachfragen bei denjenigen, von denen noch nichts abgegeben wurde.

### **Co-Teletutoring: Betreuung im Team**

Ein allgemeiner Hinweis zur Betreuung im Team, also wenn mehrere TutorInnen die Teilnehmenden betreuen: Hier sollte man genau abklären, wie man vorgehen will, damit es keine Verwirrungen für die Teilnehmenden gibt. Ralph und ich haben uns immer geeinigt, ob einer das Feedback einfach rausschickt oder ob man es vorher dem anderen Tutor nochmals zur Ansicht zuschickt, um sich abzustimmen, und es dann erst verschickt. Was auch geht: einer macht Aufgabe 1 und ein anderer Aufgabe 3, damit ist sicher gestellt, dass alle Gruppen von demselben Tutor Feedback bekommen. Das spielt keine große Rolle bei so Aufgaben, die mit ‚richtig‘ und ‚falsch‘ bewertet werden können, aber ist durchaus wichtig bei offenen Fragen/Freitexteinreichungen oder noch mehr bei der Erstellung von Konzepten, Referaten usw.

Co-Tutoring ist keine leichte Sache und sicherlich eine Herausforderung in der Abstimmung, da die mangelnde Abstimmung den Teilnehmenden sofort auffällt, bzw. zu ihren Lasten geht - vor allem wenn es dann zu inhaltlichen und organisatorischen Verwirrungen, uneinheitlichem Feedback und widersprüchlichen Aussagen. Co-Tutoring bedeutet hinter den Kulissen soviel Absprachen, wie Ihr sie jetzt in den Teams erlebt. Daher ist die Arbeit im virtuellen Team eine wertvolle Schlüsselqualifikation für die spätere Praxis, falls Sie mal mehrere TeletutorInnen sind.

#### *Zentrale Mailadresse:*

Wenn man zu mehreren eine Veranstaltung als TeletutorIn betreut, ist es manchmal hilfreich, eine Emailadresse einzurichten, mit der die Teilnehmenden gleichzeitig ALLE Betreuer erreichen, Z.B.: [betreuung@seminar.....de](mailto:betreuung@seminar.....de).

Das hat den Vorteil, dass die Teilnehmenden nicht alle Adressen der Betreuer einzeln eingeben müssen oder nur an einen schreiben, während die Info an alle wichtig ist. Daher sollte man auch immer angeben, an wen man sich wenden soll. Das habt Ihr in den Projekten ja ganz gut gemacht und beachtet. Oft wird ein Unterschied, welche Art Fragen an wen gehen, z.B. technische Fragen an technik@seminar.de und andere an tutor@seminar.de.... Man sollte es den Teilnehmenden allerdings nicht zu kompliziert machen und zur Not als Tutorin die Fragen an die entsprechend Zuständigen weiterleiten. Bei der Aufgabeneinreichung ist es allerdings wichtig, ob sie an alle geht oder nicht, damit nicht eine Tutorin die Aufgabe erhält und die andere bei den Teilnehmenden nachfragt, warum sie noch nicht eingereicht haben.

### *Individuelle Ansprechperson*

Daneben sollte es aber auch immer noch die individuellen Adressen geben für Anfragen, die man nicht an alle BetreuerInnen, sondern nur an den Tutor seines Vertrauens schicken möchte, z.B. bei Lernproblemen, Gruppenkonflikten usw.. Oftmals wird jedem Teilnehmenden EIN Tutor als persönlicher Ansprechpartner zugewiesen, an den man sich mit individuellen Fragen wendet. So z.B. bei der Teleakademie Furtwangen. Wenn man Lernprobleme hat, da möchte man als Teilnehmender genau wissen, an wen man schreibt.

### *Eigene Mailadresse für die Teletutorentätigkeit*

Manchmal will man als Tutorin auch eine getrennte Emailadresse nur für diese Aufgabe, die man von seinen privaten Mails trennt. Manchmal wird diese Adresse auch nach Vertragsende der Betreuungspersonen an eine zentrale Mailadresse umgeleitet, damit ehemalige TeletutorInnen, die nicht mehr zuständig sind, diese Mails nicht mehr unnötigerweise bekommen. Das habe ich auch schon öfter so gemacht, wenn ich viele Betreuungspersonen im Team hatte.

## **Betreuung von Gruppenarbeitsphasen**

In Phasen, in denen alle Teilnehmenden in Gruppen arbeiten, bekommt man nur hier und da einen kurzen Eindruck wie es so läuft. Manche sprechen offen aus, wenn was in der Gruppe nicht klappt, bei anderen bekommt man es erst viel später mit, nachdem man ein Weile dachte, es lief dort doch eigentlich ganz gut.

Die Reaktion darauf ist, dass man als Tutorin einerseits genug Infos haben möchte, um sicherzustellen, dass alle noch im Boot sind, andererseits nicht nerven und nicht zuviel zusätzliche Arbeitsbelastung aufgeben möchte. Dies ist eine schwierige Gradwanderung. Einige von Euch haben viel zu tun, können kaum Zeit in die Weiterbildung stecken, andere holen das Maximum an Input und Feedback raus. Aufgabe der Teletutorin/des Teletutors ist es jetzt, all diesen unterschiedlichen Ansprüchen gerecht zu werden. Wichtig ist dabei, dass niemand abspringt, weil er oder sie sich überbetreut oder zu wenig betreut fühlt. Problem 2 ist, man kann nicht in die Gruppen reinschauen und deren Probleme lösen. Hier ist man auf Mitteilungen angewiesen, um dann ggf. diplomatisch handeln oder eingreifen zu können. Daher muss man einerseits auf Rückmeldungen drängen, will andererseits nicht zu sehr wie in der Schule an der Hand führen. Mit der Gruppenarbeit ist das zusätzlich schwierig. Je weniger Reaktionen von den Teilnehmenden kommt, so mehr tastet man im Dunkeln. Das ist eine Situation, mit der man zurecht kommen muss. Wenn ein paar sich melden, tendiert man dazu, deren Aussagen als Allgemeinbild wahrzunehmen, dabei weiss man ja gar nichts über die, die sich gar nicht melden.