

## Anja Röck: Teletutor, Coach, Lernberater – was denn nun?

Von jedem ein bisschen, oder doch alles auf einmal?

Fast könnte der Eindruck entstehen, um Online-Lernende unterstützen zu können, müsste man ein Universalgenie sein.

Das trifft es nicht direkt, aber tatsächlich zeigt die Praxis, dass man um Online-Lernende optimal zu unterstützen, von jedem etwas braucht:

- vom **Teletutor** z.B. die Kompetenz für das Online-Lernen, -Bewegen, -Kommunizieren und selbstverständlich auch das Wissen um die Online-Medien,
- vom **Lernberater** u.a. das Wissen um Lernmethoden, Feedback, Bewertung und
- vom **Coach** das Abholen und Unterstützen des Lernenden in der persönlichen Entwicklung und Weiterentwicklung im Lernen und der (Eigen-)Motivation

### Ein Praxisbeispiel

Ein Fernstudent eines Lehrganges, welcher sich sowohl mit fachlichen Aspekten, als auch mit den Soft Skills auf Führungsebene beschäftigt, kommt nicht weiter.

Seine Noten werden schlechter, die Einsendung der Arbeiten dauert immer länger. Und dann auf einmal erreicht den Fernlehrer nach der letzten Einsendeaufgabe eine Mail mit dem Wortlaut: „... ich bin total frustriert und weiß einfach nicht wie weiter... der Teil der Soft Skills und alles was damit zusammen hängt ist mir klar, jedoch zu den fachlichen Themen finde ich einfach nicht den Zugang. Keine Ahnung wie ich hier weiter machen soll...“

Wer reagiert nun wie?

Der **Teletutor** überlegt sich, ob die Kommunikation stimmt, was genau in der Mail drin steht, ob eventuell die eine oder andere Aussage nachgefragt werden muss. Er weist den Lernenden ggf. darauf hin, dass er verschiedene Möglichkeiten hat um bei Unklarheiten nachzufragen: per Mail, per Chat und im Forum...

Der **Lernberater** überprüft den Wissensstand, wo der Lernende steht, wie seine bisherigen Noten waren, ob der Lernende schon öfter Schwierigkeiten hatte, ob es um bestimmte Themen geht ...

Und der **Coach**? Er fragt nach, was genau das Problem ist, was für Gedanken und Gefühle den Lernenden dabei bewegen. Auf der anderen Seite versucht er mit dem Lernenden zusammen herauszufinden, wann dieser denn in der Vergangenheit gut lernen konnte, bei welchen Gelegenheiten, bei welchen Themen und was genau dort besser und/oder anders war. Und dann versucht er mit dem Lernenden den Transfer herzustellen – wie könnte das nun bei der jetzigen Blockade weiter helfen.

Und konkret am obigen Beispiel: „Wie möchten Sie die fachlichen Themen später einsetzen? Und wie würden Sie diese dann auf Ihre Weise erläutern? Wie könnten Sie sie ggf. sichtbar, erfahrbar machen? Welche Ihrer Erfahrungen mit den Soft Skill Themen, könnten Sie nutzbringend für die fachlichen Themen einsetzen?“

Der Coach konnte dem Lernenden hier wahrscheinlich weiterhelfen. Der Lernende wurde abgeholt und fand seinen eigenen Weg. Dieser Weg sorgte dafür, dass die Noten wieder besser wurden und die Zufriedenheit vom Lernenden in der Folge immer wieder rückgemeldet wird.

### **Noch ein weiteres Beispiel**

Eine sehr umfangreiche Einsendeaufgabe zeigte massive Defizite sowohl im Transferdenken, als auch in der Aufgabenerfassung – sprich z.T. schien es, als hätte der Lernende die Aufgabe einfach nicht aufmerksam genug gelesen.

Daher wurde die Aufgabe zur Überarbeitung zurückgegeben, mit dem Hinweis auf die Aufgabenstellung und die Notwendigkeit des „über den Tellerrand-Schauens“.

Die Reaktion des Lernenden war ein Satz per Mail: „Und was genau soll ich jetzt überarbeiten?“

Wie reagieren hier nun unsere drei Unterstützer?

Der **Teletutor** wird wiederum überprüfen, ob die Kommunikation eindeutig war, ob ggf. noch etwas nachgefragt oder geklärt werden muss...

Der **Lernberater** wird die Methode betrachten und den Stand des Lernenden, ob es bisher schon Hinweise auf Schwierigkeiten im oder mit dem Lernstoff gab. In der Bewertung und im Feedback steht der Lernberater wahrscheinlich auf dem Standpunkt, dass der Lernende selbst verantwortlich ist. Sich daher selber um seine Aufgaben zu kümmern hat und nicht erwarten kann, dass ihm nun genau aufgezeigt wird, wo er welche Aufgabe, welchen Teilbereich nochmals betrachten sollte.

Der **Coach** versucht die „ganze Situation“ des Lernenden zu erfassen. Wo steht dieser, was sind seine Randbedingungen, seine Verpflichtungen, seine

Möglichkeiten, seine Ressourcen, ...? Durch gezieltes Nachfragen und das „Reden lassen“ des Lernenden können damit Nebenschauplätze sichtbar gemacht werden, die eventuell einen wesentlichen Einfluss auf das derzeitige Lernverhalten haben. Und durch dieses bewusste Wahrnehmen können dann gemeinsam mit dem Lernenden Möglichkeiten zur Bewältigung gesucht werden.

Beide Beispiele zeigen, dass es bei Lernschwierigkeiten von Online-Lernenden oft nicht an der Methode, den Materialien und/oder den eingesetzten Online-Medien liegt.

Auch die oft als Argument angeführte „schwierige Online-Kommunikation“ war nicht der wunde Punkt.

Es waren „Nebenschauplätze“ des Lernenden, die bei beiden o.g. Fällen noch nicht einmal direkt etwas mit dem Lernstoff zu tun hatten.

Der Teletutor und der Lernberater sind in einer solchen Situation dann für den Lernenden nicht die wesentlichen Ansprechpartner, da sie anders realisieren, analysieren, beurteilen und ggf. auch bewerten.

Dem Coach stehen hier noch weitere Mittel und Möglichkeiten zur Verfügung.

Dass dies mit einschließt in solchen Fällen auch die Kommunikationsmedien z.B. um das Telefon zu erweitern, sei noch erwähnt.

### **Teletutor, Coach, Lernberater – von jedem ein bisschen und oft auch alles auf einmal!**

Ich denke, ja, genau so würden Online-Lernende optimal unterstützt.

Wie viel Coaching brauchen Online-Lernende? Diese Frage lässt sich sicher nicht in einer Stundenzahl ausdrücken oder in einer Prozentangabe pro Lerneinheit. Auch hängt der jeweilige Coachingbedarf sicher vom jeweiligen Lernenden ab.

Dass jedoch Online-Lernende sehr von Coaching profitieren können, steht für mich außer Frage und zeigt auch deutlich meine bisherige Erfahrung.

Teletutor, Coach, Lernberater – drei wichtige Gedankengänge in einem Kopf.

Zum Wohl des Online-Lernenden sollten alle drei immer „dabei“ sein.

### Über die Autorin:



**Anja Röck** ([www.arise-coaching.de](http://www.arise-coaching.de)), Dipl. Chem. Ing. (FH), Coach und Teletutorin.

Ist freiberuflich selbstständig mit den Schwerpunkten Kommunikation, Motivation und Arbeit mit Teams und dies sowohl Online als auch in Präsenz.

Sie ist Studienleiterin an der Hamburger Akademie für Fernstudien für den Studiengang „Projektleitung/Projektmanagement (IHK).

Sie betreut verschiedene Gruppierungen zu allgemeinen Business Themen, fachspezifischen Themen und im Bereich Coaching.