



Stay tuned:

Kommunikation und Kontakthaltung zu den Studierendenⁱ

Ziel des folgenden Fragenkataloges und der anschließenden Empfehlungen ist es, Anregungen zu geben, wie

- eine gute "Funk"-Verbindung in der Online-Phase zwischen Studierenden und Lehrenden aufrecht erhalten werden kann.
- Studierende die Sicherheit bekommen können, dass sie nichts verpassen.
- ein gezielter und sinnvoller Einsatz der vorhandenen Kommunikationsmöglichkeiten aussehen kann.
- eine Entlastung nicht zuletzt des eigenen E-Mail-Postfachs erfolgen kann.

„Funk“-Störungen vermeiden

- Ist den Studierenden bekannt, über welches **Medium** (E-Mail, Forum, Chat etc.) und an welchem **Ort** in der Lernumgebung bzw. im online Kursraum
 - Aufgaben und Aufträge kommuniziert werden?
 - Anfragen an den/die DozentIn gestellt werden können?
- Ist die **Eignung** des jeweiligen Kontaktmediums für den jeweiligen Anwendungsfall gegeben?
 - Ist **sichergestellt**, dass die Informationen **ankommen** bzw. welche Probleme bei der Zustellung auftreten können?
 - Was gilt es zu beachten, damit die Nachrichten **rechtzeitig** beim Empfänger ankommen, wie beispielsweise bei Seminausfall?
 - Sind die Informationen **dauerhaft einsehbar**, wie es beispielsweise bei Arbeitsaufträgen häufig von Nöten ist?
 - Wie erreiche ich **alle** Studierenden des Kurses **oder** eventuell **nur eine** bestimmte (Lern-)Gruppe?
 - Wenn ich eine **Antwort** oder Rückmeldung erwarte, ist dies **über** das **gewählte Medium möglich**, sinnvoll und den Studierenden bekannt, über welchen Weg sie dies tun können?
- Folgende **Vereinbarungen mit den Studierenden** sollten am Anfang (jedes) Moduls, beispielsweise am ersten Präsenztage getroffen und (ggf. als Kontrakt) online nachgehalten werden:
 - Wie häufig von ihnen erwartet wird, in den Kursraum zu schauen.
 - Welche Reaktionszeiten auf Anfragen z.B. per E-Mail - sowohl von den Studierenden als auch von den Lehrenden – realistisch sind.



- Welche Kommunikationswege und -kanäle (E-Mail, Foren etc.) in welcher Form und für welche Zwecke genutzt werden.
- Welche Inhalte, Nachrichten, Beiträge von wem einsehbar und (mit)gelesen werden können.
- Wer zu welchen Fragen, über welches Medium ansprechbar und erreichbar ist.
- Welche Kommunikations- und Verhaltensregeln beachtet werden sollten, wie bspw. eine gute, angemessene und wertschätzende Wortwahl.

Empfehlungen

■ **Arbeitsaufträge und Absprachen (Übergreifendes Forum)**

Für organisatorische Themen (Aufgaben, Terminänderungen etc.) sollte im eigenen Kursraum ein entsprechendes Forum eingerichtet sein, in dem Studierende nur Leserechte haben.

Vorteile: Die Nachrichten werden als E-Mail verschickt, alle Informationen sind dauerhaft einsehbar, und es ist sichergestellt, dass es sich um eine Information von der Kursleitung handelt (die wichtig ist!).

■ **Einheitliche Nutzung**

Informationen und Aufträge sollten in gleichbleibender Form, über dasselbe Medium und immer auf demselben Wege kommuniziert werden. Klare, kurze und eindeutige Formulierungen sind hierbei zu bevorzugen. Eine Möglichkeit wäre es z.B. Aufgaben und Abgabetermine am Präsenztage zu besprechen und online im Kursleiterforum nachzuhalten.

■ **Gleichbleibender und wiederkehrender Rhythmus**

Rückmeldungen oder Aufgabenstellung an die Studierende sollten in einem wiederkehrenden Rhythmus oder zu einem festen Zeitpunkt geschehen, beispielsweise immer an einem Dienstag oder spätestens zwei Tage nach dem letzten Präsenztage.

■ **Vermeidung von Einzel-E-Mails**

Es kann hilfreich sein, ein übergreifendes Kursraumforum für Anfragen von Studierenden zu nutzen, um kursrelevante Fragen zu sammeln. Studierende haben Lese- und Schreibrechte und stellen ihre Fragen ein. Eine Antwort sollte zeitnah von der/vom DozentIn erfolgen. Alternativ haben die Studierenden den Auftrag, die dort gesammelten Fragen zusammenzufassen und eine Sammelmail an die/den jeweilige/n DozentIn zu schicken.

■ **Austausch anregen und DozentIn entlasten**

Um Studierende zum gegenseitigen Austausch und zur Hilfe untereinander anzuregen und die/den DozentIn zu entlasten, kann die Vereinbarung hilfreich sein, dass die/der DozentIn immer als Letzte/r gefragt wird.



■ Notfallplan: Hilfe ich erreiche mein/e DozentIn nicht

Den Studierenden sollte bekannt sein, zu welchen Anlässen sie über welches Medium die jeweilige Lehrkraft erreichen können und was sie tun sollten, falls eine zeitnahe Antwort ausbleibt.

Hier ein kleiner Leitfaden für die Studierenden:

- Geben Sie Ihren DozentInnen ca. eine Woche Zeit, auf die Mail zu antworten.
- E-Mails landen manchmal im Spam. Bitte kontrollieren Sie Ihren Spam-Ordner.
- Ist evtl. eine alternative E-Mail-Adresse oder Kontaktmöglichkeit über ein Forum etc. vorhanden?
- Prüfen Sie ob evtl. Ihr/e DozentIn gerade im Urlaub, auf Fachtagungen etc. ist. An der FH der Diakonie ist eine Urlaubsliste der DozentInnen in TraiNex unter „kursraum > dozentenmail“ zu finden. Alternativ gilt es im Rektoratssekretariat nachzufragen.
- In Notfällen wenden Sie sich an Ihre/n StudiengangsleiterIn.

Ein ausführlicher Leitfaden ist auf der Moodle-Lernumgebung hier zu finden:
[Kontaktverfahren DozentInnen.](#)

Kurz und knapp

Standards konsequent, gleichbleibend, transparent und verlässlich umsetzen!

ⁱ Diese Empfehlungs- und Checkliste ist ein aufbereitetes Destillat der Auswertungsergebnisse einer im Mai/Juni 2012 durchgeführten Erhebung zum Themenfeld „Best Practice wissenschaftliches Arbeiten“. In dieser Erhebung wurden mittels problemzentrierter Interviews sieben DozentInnen der FH der Diakonie aus unterschiedlichen, vorwiegend berufsbegleitenden Studiengängen befragt.
Kontakt: Martin Kattmann (martin.kattmann@fhdd.de). Stand: 20.12.2013.