

**Soziale Kompetenzen online lernen?
- Methodische Empfehlungen für Dozent/innen von E-Learning-Seminaren
in kulturell heterogenen Lerngruppen**

Die nachfolgenden Ausführungen beziehen sich auf Einsichten, die im Zuge der Durchführung zweier Pilotkurse mit E-Learning-Elementen gewonnen wurden. Inhalt der Kurse war die Auseinandersetzung mit den spezifischen und unterschiedlichen Bedarfen und Ansätzen in der Beratung und Begleitung von Menschen mit Migrationshintergrund. Die Darstellung der praktischen Erfahrungen im Rahmen der beiden Kursdurchläufe wird ergänzt durch theoretische Erkenntnisse zur Lernmethode E-Learning.

1. Kurze Darstellung des Projektes „Mainstreaming Vocational Guidance for Refugees, Asylum Seekers and Migrants“

Neu zugewanderte Flüchtlinge und Migrant/innen müssen in Deutschland, wie auch in anderen europäischen Ländern, häufig diverse Hürden überwinden, um einen Zugang zum Ausbildungs- und Arbeitsmarkt zu bekommen.

Multiplikator/innen aus der Beratungs- und Betreuungsarbeit haben nicht immer ausreichende Kenntnisse über die Rechte und Ansprüche ihrer Zielgruppe sowie über die Hürden, mit denen sie in der Regel konfrontiert ist. Ebenso fehlt es häufig an Kenntnissen, welcher Bedarf an Informationen besteht und welche zusätzlichen Instrumente nötig sind, um eine umfassende Unterstützung anzubieten. Kompetente Beratung und Betreuung für Flüchtlinge und Migrant/innen erfordern aber spezielle Kenntnisse über Rechte und Ansprüche dieser Zielgruppen.

Vor diesem Hintergrund wurde das Projekt „Mainstreaming Vocational Guidance for Refugees, Asylum Seekers and Migrants“ entwickelt, an dem sich sieben europäische Länder beteiligten und das aus dem Leonardo da Vinci Programm der EU gefördert wurde.

Im Rahmen des europäischen Projektes, das von Oktober 2003 bis September 2006 durchgeführt wurde, entstanden 2 Produkte:

1. Eine Web-Seite zum Themenkomplex Migration, die umfangreiches themenspezifisches Material zur Verfügung stellt, die Suche nach relevanten Informationen erleichtert und Good-Practice Beispiele bekannt macht, mit dem Ziel, die Standards der Beratung, insbesondere zur Aus- und Weiterbildung zu verbessern.
2. Ein Online-Kurs, der Berater/innen und Multiplikator/innen die Möglichkeit gibt, sich mit den spezifischen und unterschiedlichen Bedarfen und Ansätzen in der Beratung und Begleitung von Menschen mit Migrationshintergrund auseinanderzusetzen. Das Konzept dieses Online-Kurses wurde in der Modellphase des Projektes in den beteiligten europäischen Ländern erprobt.

Die nachfolgenden Ausführungen werden die Erfahrungen bei der Durchführung des Online-Kurses in Deutschland verdeutlichen. Die natürliche Heterogenität der Lernenden aufgrund von unterschiedlichen kulturellen Hintergründen trug dazu bei, dass die Vermittlung von interkultureller Kompetenz nicht nur ein kognitives Ziel war, sondern permanent von den Dozent/innen in ihrer methodischen Planung und Umsetzung mitgedacht wurde. Dabei wurde die Lehr- und Lernform des E-Learnings als besondere Herausforderung gesehen.

2. Übersicht über die konzeptionelle Gestaltung des Online-Kurses

Es wurden während der Projektdauer insgesamt 2 berufsbegleitende Kurse durchgeführt, die jeweils ein halbes Jahr dauerten. Die Kurse waren aufgeteilt in 3 Lerneinheiten:

1. Reflektion des eigenen Kenntnisstandes und die gezielte Erweiterung theoretischer Grundlagen
2. Reflektion der eigenen Kultur und Sensibilisierung für eine interkulturelle Beratungskompetenz
3. Reflektion der Strukturen der eigenen Organisation und Entwicklung einer Vision zur interkulturellen Öffnung dieser Einrichtung

Den Lernenden wurden auf der Internetseite des Projekts alle Informationen zur Bearbeitung der Lerneinheiten zur Verfügung gestellt. Jede Lerneinheit wurde beendet mit einer schriftlichen Ausarbeitung im Umfang von 3-5 Seiten, die an die Tutor/innen per e-mail gesandt wurde.

Um genauere Informationen über die Einsetzbarkeit von E-Learning-Elementen zu erhalten, wurden die beiden Kurse in ihrer Durchführung leicht abgewandelt in Bezug auf den Grad des E-Learning-Anteils.

Kurs 1	Kurs 2
Start mit einem Präsenstreffen	Start mit einem Präsenstreffen
Präsenstreffen zur Einführung in Lerneinheit 1	Moderierter Chat zur Einführung in Lerneinheit 1
Moderierter Chat zur Bearbeitung von Fragen/Problemen mit Lerneinheit 1	Moderierter Chat zur Bearbeitung von Fragen/Problemen mit Lerneinheit 1
Online-Versendung eines Feedbackfragebogens zu Lerneinheit 1	Online-Versendung eines Feedbackfragebogens zu Lerneinheit 1
Präsenstreffen zur Einführung in Lerneinheit 2	Moderierter Chat zur Einführung in Lerneinheit 2
Moderierter Chat zur Bearbeitung von Fragen/Problemen mit Lerneinheit 2	Moderierter Chat zur Bearbeitung von Fragen/Problemen mit Lerneinheit 2
Online-Versendung eines Feedbackfragebogens zu Lerneinheit 2	Online-Versendung eines Feedbackfragebogens zu Lerneinheit 2
Präsenstreffen zur Einführung in Lerneinheit 3	Moderierter Chat zur Einführung in Lerneinheit 3
Moderierter Chat zur Bearbeitung von Fragen/Problemen mit Lerneinheit 3	Moderierter Chat zur Bearbeitung von Fragen/Problemen mit Lerneinheit 3
Online-Versendung eines Feedbackfragebogens zu Lerneinheit 3	Online-Versendung eines Feedbackfragebogens zu Lerneinheit 3
Abschluss mit einem Präsenstreffen	Abschluss mit einem Präsenstreffen

3. Herausforderungen des Online-Lernens für Dozent/innen bei der Vermittlung sozialer Kompetenzen

Nachdem die Lernform E-Learning ihre Kinderkrankheiten überwunden und ihr jugendliches Sturm- und Drangverhalten abgelegt hat, hat sie sich eingereiht unter all den anderen Lehr- und Lernmethoden und beansprucht ihre Berechtigung als ergänzendes methodisches Element in didaktischen Zusammenhängen.

Dabei hat sich herausgestellt, dass Internet oder CD-Rom als Medium besonders gut geeignet sind, um vor allem „harte Fakten“ zu vermitteln. Sei es der Zugriff auf spezielle Internetseiten, um stets die aktuellen Informationen über sich permanent verändernde Inhalte (beispielsweise Gesetzestexte) zur Verfügung zu haben. Oder sei es die Lernsoftware mit der man sich, unterstützt von Bildern und Sprachinformationen, beispielsweise ein EDV-Programm oder eine Fremdsprache aneignen kann.

Wenn es aber darum geht, sich Kompetenzen im Bereich des zwischenmenschlichen Umgangs anzueignen, stößt die Lernform an ihre Grenzen. Ebenso wie mit Hilfe eines Fachbuches können ein Online-Kurs oder eine CD-Rom sehr gut die theoretischen Grundlagen beispielsweise eines Beratungsmodells vermitteln. Um das theoretisch erworbene Wissen jedoch zu trainieren und mit den persönlichen Verhaltensweisen in Einklang zu bringen, bedarf es einer Präsenstrainingssituation. In Form von Rollenspielen können die Kompetenzen im geschützten Rahmen erprobt und verbessert werden. Eine kompetente Ansprechperson steht für ein unmittelbares und individuelles Feedback zur Verfügung und macht damit Trainingserfolge direkt erlebbar, die die notwendige Sicherheit geben, um das neu Gelernte im (Berufs-)Alltag umzusetzen.

Nichts desto trotz gibt es auch in diesem Bereich einige positive Entwicklungen auf dem E-Learning-Markt. So können Menschen, die sich auf dem medizinischen Gebiet qualifizieren mit Hilfe einer Videosequenz deutlich die unterschiedlichen Konsequenzen eines Luftröhrenschnitts erkennen, ohne dass ein lebendiger Patient dabei zu Schaden kommt. Ein anderer E-Learning-Anbieter erarbeitet verschiedene virtuelle Gesprächssimulationen, an denen Menschen unterschiedlicher Kulturen beteiligt sind. Die Simulation ist so aufgebaut, dass sie verschiedene Gesprächsverläufe wiedergeben kann, je nach dem, wie einer der beiden Dialogpartner reagiert.

Auf diese Weise kann mit Sicherheit eindrücklich erlebbar gemacht werden, wie sich chirurgische Eingriffe oder verbale Äußerungen auswirken können. Dennoch sollte bei dem Erwerb von sozialen Kompetenzen immer noch der Schritt des selber aktiven Ausprobierens erfolgen, um die notwendige Sicherheit bei der Veränderung von Verhaltensweisen einzuüben. Dass diese Form des Praxistransfers nicht nur eine didaktisch sinnvolle Ergänzung ist, sondern häufig auch das Bedürfnis der Teilnehmenden widerspiegelt, zeigte sich auch im Rahmen der beiden Online-Kurse des europäischen Projektes. Die Teilnehmer/innen verbalisierten deutlich ihr Bedürfnis, sich mit den anderen Mitlernenden über die Inhalte der Lerneinheiten auszutauschen: über das eigene Verständnis von Kultur¹ und die (bisherige) Gestaltung von Beratungsgesprächen (Lerneinheit 2) sowie die Möglichkeiten, in der eigenen Organisation Veränderungen zu initiieren (Lerneinheit 3).

Dabei wurde deutlich, dass Teilnehmer/innen mit Migrationshintergrund in ihrer Beratungssituation anderen Herausforderungen gegenüberstehen, als ihre Kolleg/innen ohne migrantischen Hintergrund. Letztere sahen sich eher in der Situation, dass ihnen aufgrund ihrer

¹ Der "dynamische Kulturbegriff" geht von einer prozesshaften und dynamischen Entwicklung von Kultur aus: Sie wird von den Mitgliedern einer Gruppe geschaffen, während sie gleichzeitig die jeweiligen Gruppenmitglieder kulturell formt. In dieser nicht statischen Konzeption von Kultur haben die Einzelnen ihren Platz in der jeweiligen Gruppe, ihre Identität beschränkt sich aber nicht darauf: Diese unterschiedliche Verortung in mehreren Gruppen lässt Raum für Wandel und macht Kultur zu etwas Erlern- und Erfahrbarem, das nicht bestimmten Gruppen vorbehalten ist.

Mit diesem Modell kann die Differenz zwischen Gruppen und dem/der Einzelnen erklärt werden, ohne Kultur zur alleinigen Ursache von Differenz zu machen. Mehrere unterschiedliche kulturelle Zugehörigkeiten bestehen nebeneinander, und der/die Einzelne kann sich diesen zuordnen. So gehören neben der Zugehörigkeit zu einer bestimmten Nation oder Ethnie (worauf Zugehörigkeit häufig reduziert wird) auch das Geschlecht, die Ausbildung, der Familienhintergrund und viele andere Dinge mehr zu den Komponenten, die die kulturelle Verortung eines Menschen bestimmen.

Aus: Fager, 2006: Interkulturelle Kompetenz – ein Muss in der Beratungsarbeit

Vgl. auch: Tuschinsky: Interkulturelle Kompetenz – Ressourcenorientierte Kommunikation in der Sozialberatung

Zugehörigkeit zur Mehrheitsgesellschaft eine ganz andere Definitionsmacht zugeschrieben wurde, die durchaus auch zu misstrauischem Verhalten beitrug. Erstere sahen sich stärker vor der Herausforderung, die Gradwanderung zwischen Solidarität mit Ratsuchenden einerseits und unreflektierter Parteilichkeit andererseits zu bewältigen, da dies auch viel stärker als Erwartungshaltung an sie herangetragen wurde. Die Dozent/innen waren also gefordert, an diesem Punkt ein besonderes Augenmerk darauf zu richten, theoretische Beratungsmodelle an die individuellen Situationen anzugleichen.

Im Vergleich der beiden Online-Kurse miteinander wurde deutlich, dass die häufigeren Präsenstreffen des ersten Kurses hier eine wesentlich bessere Lernsituation schaffen konnten. Dies wurde auch spürbar an schriftlichen Rückmeldungen im Rahmen des Feedbackbogens der Teilnehmer/innen:

„... Tatsächlich ist es schwierig, das eigene Handeln alleine am PC zu reflektieren. Dazu wäre sicherlich ein Workshop hilfreich. Ein Chat ist meiner Meinung nach auch eher ungeeignet.“²

„Mir fehlten oft die Diskussionen und Feedback von der Gruppe, andererseits war es schön meiner eigenen Reflexion zu folgen.“

Für andere wiederum stellte die anonymere Möglichkeit der Reflektion aber auch einen Vorteil dar.

„Die sehr persönliche Reflexion der eigenen Kultur hätte ich nur in einer Gruppe gemacht, zu der ich eine gewisse Vertrauensbasis habe. In dieser Form habe ich die Selbstreflexion als einfacher empfunden, wenngleich an einigen Punkten ein echtes Gegenüber mit Nachfragen dazugeführt hätte, differenzierter zu sein oder auf blinde Flecken aufmerksam zu machen.“

Der nachfolgende Auszug eines Chats, der im Rahmen des Online-Kurses durchgeführt wurde, verdeutlicht nochmals, dass interkulturelle Kompetenzen virtuell in wesentlich knapperer Form behandelt werden als in der persönlichen Begegnung:

<i>Dozentin</i>	<i>„Gibt es Möglichkeiten auch bei einer Duldung zu arbeiten?“</i>
<i>Teilnehmerin 1</i>	<i>„Ohne gesicherte Aufenthaltsstatus keine Arbeit“</i>
<i>Teilnehmerin 2</i>	<i>„Ja aber nur 2-4 stunden am Tag oder so“</i>
<i>Teilnehmerin 1</i>	<i>„Ja, aber geringfügig“</i>
<i>Teilnehmerin 3</i>	<i>„Ja, schwarz“</i>
<i>Teilnehmerin 2</i>	<i>„Nee, weiß“</i>
<i>Teilnehmerin 1</i>	<i>„Schwarzarbeit ist ein diskriminierender Begriff!“</i>

3.1. Emotionen im virtuellen Lernprozess erkennen und handhaben

Lernen hat eine soziale Grundlage, die sich allein aus der Tatsache ergibt, dass lernende Menschen soziale Wesen sind. Außerdem ist Vernetzung die Essenz von Intelligenz, sei es im Gehirn, im Trainingsraum oder am Arbeitsplatz. Je mehr Menschen ihr Wissen miteinander vernetzen, desto klüger wird jeder Einzelne. Und Lernen hat auch immer etwas mit Emotionen zu tun. So ist es nur in einer angstfreien und emotional angenehmen Atmosphäre möglich, andere am eigenen Wissen teilhaben zu lassen. (Meier 2004)

Der direkte Blickkontakt oder das aufmunternde Lächeln geben Dozent/innen in Präsenstrainings die Möglichkeit, eine persönliche Beziehung herzustellen und den Einzelnen zu ermutigen, sich am Geschehen zu beteiligen. Ebenso gibt ein verständiges Kopfnicken oder ein

² Alle kursiv gesetzten und eingerückten Zitate sind unveröffentlichten Manuskripten entnommen worden, die zur Auswertung der formalen Feedbackbögen der Pilotkurse, sowie informeller Rückmeldungen der Teilnehmer/innen im Rahmen von persönlichen e-mails, entstanden sind.

irritierter Gesichtsausdruck seitens der Lernenden den Dozent/innen ein direktes Feedback dazu, inwiefern Inhalte verstanden wurden. Diese und andere soziale Komponenten eines Lernszenarios sind wichtige Voraussetzungen, um Lernen zu unterstützen.

Wie lässt sich aber diese Atmosphäre aufrechterhalten in einer Fortbildung, die nicht nur im Präsenstraining, sondern hauptsächlich in Form von online-Lernphasen stattfindet?

E-Trainer sind darauf angewiesen, die persönlichen und emotionalen Informationen „zwischen den Zeilen“ der sachlichen Rückmeldung per e-mail herauszulesen und angemessen darauf zu reagieren. Wobei stets zu berücksichtigen gilt, dass die schriftliche Form der Rückmeldung über den eigenen Lernfortschritt für die meisten Lernenden ungewohnt und neu ist.

Um dieser Herausforderung begegnen zu können, ist es wichtig, sich darüber im Klaren zu sein, welche Emotionen im (virtuellen) Lernprozess auftauchen können. So steht häufig zu Beginn ein Gefühl von Neugier und Hoffnung, die eigenen Wissenslücken zu schließen. Oder aber Unsicherheit und ein Mangelgefühl motivieren jemanden, sich neues Wissen anzueignen. Während der Lernphase, in der sich jemand mit dem neuen Stoff auseinandersetzt, gibt es Momente der Erkenntnis, die Freude auslösen, ebenso wie Momente der Frustration oder Angst. Wird der Lernprozess nicht abgebrochen, weil die negativen Gefühle zu stark werden, steht an seinem Ende die Zufriedenheit etwas geschafft zu haben, neues Wissen erworben zu haben und mit bestimmten Situationen anders als bisher umgehen zu können. (Meier 2004)

Den Prozess vom Nichtwissen zum Wissen erfolgreich absolviert zu haben, fördert das Selbstwertgefühl und die Gelassenheit gegenüber zukünftigen Veränderungen. Hierbei kommt Dozent/innen eine bedeutende Rolle in der Unterstützung und Begleitung zu. Deshalb werden im Folgenden die am häufigsten beim Lernen auftretenden Emotionen und mögliche Umgangsweisen mit ihnen dargestellt.

Freude

Insbesondere wenn jemandem etwas nicht nur gelingt, sondern das Ziel besser als erwartet erreicht wurde, löst dies Erlebnis ein Gefühl der Freude aus und trägt erheblich zur Motivation bei. Da Lernprozesse in den seltensten Fällen ausschließlich von Freude geprägt sind, ist es umso wichtiger als Dozent/in diese Emotion zu fördern und ihr Raum zu geben. Also die vollbrachten Leistungen wertzuschätzen und den Lernenden mit einem differenzierten Feedback eine fundierte Rückmeldung zu ihren Lernerfolgen zu geben. Auch wenn jemand zum wiederholten Male durch gute Leistung auffällt, ist das nicht selbstverständlich und sollte genauso lobend erwähnt werden.

Ist dieses Feedback nicht unmittelbar wie im Präsenstraining möglich, stehen Dozent/innen andere Möglichkeiten zur Verfügung. Die aussagekräftigste ist dabei die persönlich adressierte e-mail, beispielsweise als Rückmeldung auf eine abgesendete schriftliche Ausarbeitung. Alleine die Tatsache, dass der Dozent/die Dozentin sich die Zeit nimmt, um ein paar Zeilen zu schreiben, macht eine gewisse Wertschätzung deutlich. Die e-mail sollte ein klares Lob enthalten und es sollte auf einzelne Details der Ausarbeitung eingegangen werden. Tipps und Anregungen zur Verbesserung sind ebenso ein Zeichen von Wertschätzung. Dieser Weg der Kommunikation hat den Vorteil, dass er sehr persönlich ist und vom Teilnehmer/von der Teilnehmerin angenommen werden kann, ohne sich Gedanken zu machen, was andere Mitlernende denken. Aber auch Beiträge in einem virtuellen Forum sollten mit einem „Kommentar“ beachtet werden. Dieser sollte weniger persönlich aber sachlich anerkennend geschrieben sein. Erstens ist es unabdingbar auf diese Weise zu verdeutlichen, dass die Beiträge der Teilnehmenden gelesen wurden und zweitens motiviert es auch andere einen Beitrag zu schreiben.

Innerhalb des Online-Kurses wurden insbesondere die persönlich adressierten e-mails genutzt, um Rückmeldungen zu geben und zu motivieren. Viele Teilnehmer/innen hatten danach ein besseres Gefühl zu ihren eigenen Fähigkeiten und konnten sich und ihren Professionalisierungsgrad besser einschätzen. Dabei war es den Dozent/innen ein besonderes Anliegen diese Form des anerkennenden Umgangs zu praktizieren, dessen Wert in Deutschland traditionell eher gering geschätzt wird.

„Danke für deine Rückmeldung. Ich finde deine Anmerkungen sehr hilfreich und ermutigend, sich weiter mit dem Thema auseinanderzusetzen.“

Angst

Gerade wenn es darum geht, unser Wissen zu zeigen, haben viele Menschen Angst davor, sich zu blamieren und schweigen eher, bevor sie etwas Falsches sagen. Bisherige Erfahrungen mit E-Learning haben gezeigt, dass diese Angst bei dieser Lernform noch stärker vorhanden ist, da die meisten Äußerungen sogar in schriftlicher Form erfolgen. Niemand möchte, dass schriftliche oder inhaltliche Fehler dauerhaft im Forum für alle sichtbar stehen bleiben. Der Anspruch an den schriftlichen Ausdruck steigt enorm. (Busch/Mayer 2002)

Hier ist es wichtig, dass die Dozent/innen eine Atmosphäre schaffen, in der Fehler erlaubt sind. Kann dies nicht verbal in einem Präsenstreffen geschaffen werden, ist ein entsprechender Beitrag im Forum, in dem Regeln zum gemeinsamen respektvollen Umgang miteinander klar benannt werden, eine Möglichkeit. Konsequenterweise sind Beiträge von Kursteilnehmer/innen, die diesen Regeln nicht gerecht werden, sofort zu sanktionieren. Entweder durch eine entsprechende schriftliche Reaktion seitens der Dozent/innen oder durch Löschen des Beitrages. Fachliche Beiträge, die von Dozent/innen ins Forum gestellt werden, sollten zwar sachlich richtig, jedoch nicht perfektionistisch gestaltet sein, um auch auf diese Weise den Druck zu mindern. (Busch/Mayer 2002)

Auch hier ist die persönliche e-mail sehr hilfreich, um Unterstützung und Ermutigung zu geben. So kann beispielsweise angeboten werden, einen Beitrag erst Korrektur zu lesen, bevor die betreffende Person ihn ins Forum einstellt.

In einer kulturell heterogenen Lerngruppe ist die Verständigungssprache für viele Lernende nicht ihre Muttersprache. Dozent/innen sollten dementsprechend bedenken, dass dies bei manchen Teilnehmer/innen dazu führen kann, dass die oben aufgeführten Befürchtungen nochmals verstärkt werden. Insofern die Qualifikation der Dozent/innen dies zulässt, ist es sehr hilfreich, schriftliche Ausarbeitungen beispielsweise nicht nur in deutscher Sprache, sondern auch in anderen Sprachen anzunehmen.

Letzteres Angebot war für 2 Teilnehmerinnen der Online-Kurse enorm hilfreich, weil es sie sehr viel mehr Zeit gekostet hätte, die schriftlichen Ausarbeitungen am Ende jeder Lerneinheit in deutscher Sprache abzufassen. Die Tatsache, dass dadurch auch die Dozent/innen nicht in ihrer Muttersprache agierten, trug zusätzlich zu einem Abbau der Hemmnisse bei. Auch zeigte sich, dass sobald eine Teilnehmerin den Mut hatte, einen Beitrag ins Forum zu stellen, der fachlich sehr informativ war, ohne grammatikalisch perfekt sein zu müssen, es anderen leichter fiel, sich auch zu trauen.

Die persönlichen Rückmeldungen der Dozent/innen per e-mail zu den schriftlichen Ausarbeitungen am Ende einer Lerneinheit waren enorm wichtig, weil die Teilnehmer/innen so ihre Arbeit gewürdigt sahen und hilfreiche Informationen erhielten. Und sie trugen dazu bei, den Anspruch an Perfektion angemessen zu reduzieren.

„Danke für deine Rückmeldung. Du hast mir Anregungen gegeben, die zum großen Teil auf meine individuelle Situation zugeschnitten waren und meinen Stand entsprechen.“

„Das war sehr hilfreich. Ich hatte es mehr oder weniger verstanden, habe jetzt mehr Sicherheit und kann weiterkommen.“

„Auch wenn ich wieder das Gefühl habe noch nicht ganz fertig zu sein, schicke ich den Text einfach erstmal los.“

Frust

Menschen, die sich mit unbekanntem Inhalten oder neuen Lernformen auseinandersetzen, sehen sich nicht selten mit unterschiedlichsten frustauslösenden Erlebnissen konfrontiert. Man versteht einen Fachartikel einfach nicht, die eigenen Formulierungen gelingen nicht, das neu erworbene Wissen lässt sich nicht so einfach in den Alltag integrieren oder stößt gar auf Widerstand bei anderen. Beim virtuellen Lernen kommt hinzu, dass die Technik nicht immer einwandfrei funktioniert. Außerdem birgt die vorteilhafte Zeitflexibilität des E-Learnings, gleichzeitig die

Herausforderung in sich, dass man selber die Verantwortung übernimmt, Lernzeiten einzuplanen und einzuhalten. Dies gelingt nach unseren Erfahrungen nicht immer. Bei einer Lernbegleitung über virtuelle Distanzen ist es umso wichtiger, einen guten persönlichen Kontakt aufrechtzuerhalten, um frühzeitig die ersten Anzeichen von Problemen erkennen zu können. Bemerkt der Lehrende den Frust des Teilnehmers/der Teilnehmerin erst, weil diese/r ihm in einer e-mail mitteilt, dass er/sie den Kurs nicht fortsetzt, ist es häufig zu spät. Deshalb kann im Vorwege gar nicht häufig genug die Bereitschaft zur Unterstützung und Hilfe signalisiert werden. Denn als Teilnehmer/in bei einem Präsenstreffen auf Schwierigkeiten hinzuweisen in der Erwartung unmittelbar eine Lösung angeboten zu bekommen, oder ebenso unmittelbar zu erfahren, dass andere genau das gleiche Problem haben, ist relativ unkompliziert. Ein Problem so ernst zu nehmen, dass man sich die Zeit nimmt, um dazu eine e-mail an den/die Dozent/in zu verfassen ohne zu wissen, wann diese beantwortet wird, fällt vielen Menschen weniger leicht.

Auch hier gilt, dass die Auseinandersetzung mit Fachtexten in der Zweitsprache verständlicherweise den Anstieg von Frustration und Verzweiflung forcieren kann. Fachartikel sind für viele noch schwerer zu verstehen, da sie neben der ungewohnten Grammatik und Wortwahl immer auch einen kulturell geprägten Subtext transportieren. Die eigenen Gedanken in Worte zu fassen, fällt manchen schwerer und die Hemmschwelle eine e-mail in der Zweitsprache zu schreiben, kann ebenfalls höher sein. Diesbezüglich kann der Einsatz von E-Learning-Programmen hilfreich sein, um den Gebrauch der Schriftsprache zu reduzieren. Denn die Möglichkeit, Inhalte am PC multimedial aufzubereiten erlaubt einen stärkeren Einsatz von didaktisch sinnvollen Abbildungen oder Videosequenzen, als dies in einem Buch realisierbar wäre. Bilder können Lernende zudem anregen, mehr mentale Anstrengung in das Erarbeiten des Lerninhalts zu investieren. Die Aufmerksamkeit der Lernenden wird fokussiert, es werden Kontexte geschaffen, Vorwissen wird aktiviert und die Interpretation von Informationen wird vereinfacht. Bilder eignen sich zur visualisierten Untermauerung eines einfachen Inhalts. Der Einsatz von Diagrammen empfiehlt sich hingegen zur Veranschaulichung von abstrakten, nichträumlichen Merkmalen.

Die Teilnehmer/innen des Online-Kurses zeigten sich zu Beginn besonders begeistert von der Aussicht, ihre Lernzeit frei einteilen zu können, da dies ihren Arbeitsbedingungen sehr entgegen kam. Im Verlauf des Kurses machten viele deutlich, wie schwer ihnen die notwendige Selbstdisziplin oft gefallen ist und wie häufig die schriftliche Ausarbeitung letztlich unter einem enormen Zeitdruck fertig gestellt wurde. Hier hat es sich als sehr hilfreich erwiesen, einen frühzeitigen Abgabetermin zu nennen. Konnte dieser von den Teilnehmer/innen nicht eingehalten werden, blieb den Dozent/innen dennoch genügend Zeit, um auch später eingereichte Ausarbeitungen angemessen durchsehen zu können. Letztlich hing die Schwierigkeit, Zeit für die eigene Fortbildung zu finden, häufig mit den hohen Anforderungen im Berufsalltag zusammen, und ein Gefühl des Zerrissenseins zwischen zu vielen verschiedenen Aufgaben wirkte frustrierend.

„Vielen Dank für Deine Antwort, sie hat mir aus einem Tief mit herausgeholfen. Meine Unzufriedenheit mit der Arbeit beruht auf eigenen hohen Ansprüchen, ich will so viel machen, werde aber dank der wirtschaftlichen Lage des Unternehmens nicht dazu kommen. [...] Deine Zeilen haben mir Mut gemacht, nochmals vielen Dank!!!“

„Vielen Dank für Deine mail, Du hast Recht, dass ich zurzeit sehr gestresst bin und kaum noch Zeit habe um mich um andere Themen zu kümmern, außer Arbeit. Ich kann und will diesen Stress nicht mehr aushalten und bewerbe mich nun doch wieder auf andere Stellen. Dazu hat mich auch der Kurs zu ermutigt.“

„Euch beiden noch einmal herzlichen Dank für die sehr gute und intensive Betreuung des (aufgrund der Online-Form) nicht immer ganz einfachen Kurses. Ohne eure Unterstützung und Motivation hätte ich wahrscheinlich nicht durchgehalten.“

Auch für den Umgang mit der Technik hat es sich gezeigt, dass eine kontinuierliche Betreuung wichtig war. Insbesondere beim Zugang zum Forum oder Chat wurde die angebotene telefonische Unterstützung in Anspruch genommen, da sich technische Probleme in schriftlicher Form kaum lösen lassen.

„Vielen Dank für die Infos, bei mir gut zu gebrauchen. Chatten kann ich schon, mit dem Zugang zu den Foren habe ich gewisse Schwierigkeiten. Donnerstag treffe ich mit ... und wir gehen Online. Melden uns bestimmt telefonisch bei Dir. Ich fühle mich richtig gut von Dir betreut.“

Isolation

Wie bereits erwähnt, sind Lernende per se soziale Wesen und haben deshalb ein mehr oder weniger starkes Bedürfnis nach sozialem Kontakt und Austausch. Da das Online-Lernen von so genannten Einzellerphasen geprägt ist, kann schnell das Gefühl entstehen, mit dem Lernstoff alleine gelassen zu sein. Der Dozent/die Dozentin werden als abwesend empfunden, obwohl sie letztlich nur nicht sichtbar sind. Ein hoher Grad an Verbindlichkeit seitens der Dozent/innen und die wiederholte Aufforderung, sich bei Fragen an sie zu wenden, ist enorm wichtig. Dazu gehört auch eine Vereinbarung, in welchem Zeitraum e-mails von den Dozent/innen beantwortet werden – und diese zeitliche Zusage ist unbedingt einzuhalten. Erfordert eine Frage eine längere Recherche, muss wenigstens eine kurze Rückmeldung erfolgen, die verdeutlicht, dass die Anfrage wahr- und ernst genommen wurde.

Das Gefühl der Isolation kann ebenso in Bezug auf die Mitlernenden entstehen. Dem kann entgegengewirkt werden, in dem der Austausch der Kontaktdaten seitens der Dozent/innen organisiert wird, damit die Lernenden auch unabhängig von Kurszeiten oder festen Chatterminen Kontakt untereinander aufnehmen können. Darüber hinaus kann ein Chat zur Verfügung gestellt werden, in dem sich die Teilnehmer/innen nicht nur zu den offiziell vereinbarten Terminen treffen, sondern sich zusätzlich informell austauschen können. In einem Forum können fachliche Fragen geklärt und ausführlich behandelt werden.

Ist die Recherche im Internet noch ungewohnt, kann das aktivieren unterschiedlicher Links dazu führen, dass man sich irgendwann nicht mehr orientieren kann und eine vorher besuchte Seite nicht wiederfindet. Auch das löst ein Gefühl des Verlorenseins aus. Dem kann begegnet werden, indem die Lernenden zu Beginn eines Online-Kurses in die Recherche im Internet eingeführt werden.

Da der Kontakt beim E-Learning in erster Linie in der Form des schriftlichen Austausches (Chat, Forum, e-mail) realisiert wird, ergeben sich daraus notwendigerweise die gleichen Konsequenzen, die bereits weiter oben ausgeführt wurden. Des Weiteren kann man vermuten, dass das Gefühl der Isolation stärker empfunden wird, je weniger anderweitige soziale Kontakte vorhanden sind. Dabei hängt die Fähigkeit soziale Kontakte einzugehen und sich in Netzwerke einzubinden, stärker von der individuellen Persönlichkeit als vom kulturellen Hintergrund ab.

Aufgrund der Tatsache, dass die Teilnehmer/innen des zweiten Kurses nur zwei statt fünf Präsenstreffen hatten, wurden Forum und Chat von dieser Gruppe eine höhere Bedeutung beigemessen, um dem Gefühl der Isolation vorzubeugen.

„Ich fand es schade, dass nicht alle unsere Beiträge ins Forum gestellt waren. Ich weiß, dass es freiwillig war, aber ich hätte mir gewünscht, sie lesen zu können. Die waren sehr bereichernd sowohl persönlich als auch fachlich. Für mich haben sie den persönlichen Kontakt ein wenig ersetzt.“

„Chat-Termine könnten wir noch aktiver nutzen, aber es ist nicht einfach mit vielen gleichzeitig in bestimmtem Zeitraum miteinander Informationen auszutauschen. Ich habe mir mehr Kontakt und Informations- und Erfahrungsaustausch mit den anderen Teilnehmer/innen gewünscht.“

Darüber hinaus gab es das Bedürfnis, die eigenen Emotionen, die mit der Arbeit verbunden sind, aussprechen beziehungsweise niederschreiben zu können. Gerade in solchen Situationen war ein hohes Maß an Empathie seitens der Dozent/innen gefordert. Denn die Arbeitssituation der Teilnehmer/innen ist in der Regel davon geprägt, Ratsuchende in ihren Bedürfnissen und Ängsten auffangen zu müssen und sie zu unterstützen, jedoch weniger von der Möglichkeit, die eigenen Gefühle und Belastungen mit anderen zu teilen.

„Ich bin ganz erschüttert und tief getroffen von all den Texten und Informationen über die Behandlung von Flüchtlingen und MigrantInnen. Ich hoffe, dass ich noch viel lerne in diesem Kurs und dass ich das Gelernte auch in der Praxis anwenden kann, bzw. helfen kann bei Fragen und Problemen der Betroffenen.“

3.2. Möglichkeiten und Grenzen der Gestaltung sozialer Kontakte mit Hilfe elektronischer Kommunikationsmedien

Ein wesentlicher Unterschied zwischen den traditionellen Präsenztrainings und Trainings mit E-Learning-Elementen ist die veränderte Form der Kommunikation. Technische Kommunikationsmittel wie Chat, Forum und e-mail müssen genutzt werden, um mit Mitlernenden oder Dozent/innen in Kontakt zu treten. Insbesondere für Menschen, für die der Umgang mit Computer und Internet weniger vertraut ist, stellt dies häufig eine Hürde dar. Es ist die Aufgabe von Dozent/innen hier in ganz besonderer Weise Unterstützung anzubieten. Denn wenn das Medium aus Angst etwas falsch zu machen nicht genutzt wird, stellt sich unweigerlich das Gefühl der Isolation ein: man kann sich nicht am Austausch im Chat oder Forum beteiligen, versäumt dadurch wesentliche Informationen und fühlt sich darüber hinaus vom Gruppengeschehen ausgeschlossen. Wie bereits an anderer Stelle ausführlich dargestellt, kann bei einigen Menschen zu der technischen Herausforderung, die sprachliche hinzu kommen. In Bezug auf die Unterstützung bei der Gestaltung von Forumsbeiträgen ist schon unter den Anregungen zur Vermeidung von Angst oder Isolationsgefühlen bei den Teilnehmenden hingewiesen worden.

Auch der Austausch im Chat ist schreibbasiert. Diskussionsbeiträge, die in einer Präsenzgruppe verbal geäußert werden, müssen hier in die Schriftsprache umgesetzt werden, was einen größeren Zeitaufwand bedeutet, insbesondere für Teilnehmerinnen, für die Deutsch die Zweitsprache ist. Für viele ist dieser Aspekt zudem stressauslösend, da man nicht so schnell schreiben, wie sprechen kann. Der schnelle schriftliche Austausch trägt aber auch dazu bei, dass sich eine hohe Toleranz gegenüber Rechtschreibfehlern und Formulierungen entwickelt. Dieses besondere Merkmal des „Chatens“, bewirkt in der Regel bei allen Beteiligten den Abbau von Hemmnissen.

Eine stark strukturierende Funktion der Dozentin/des Dozenten ist notwendig, um dafür Sorge zu tragen, dass möglichst diszipliniert zu einem Thema diskutiert wird und nicht assoziativ von einem zum nächsten Punkt vorgegangen wird, weil ansonsten sehr schnell die Übersicht verloren geht. Ein strukturierendes Element ist, dass alle Chatteilnehmer/innen deutlich machen auf welche Frage/Äußerung sie sich beziehen, indem sie die betreffende Person namentlich erwähnen.

Damit sich Diskussionen im virtuellen Raum nicht totlaufen, ist es wichtig als Dozent/in rechtzeitig das Erarbeitete zu würdigen, Feedback zu geben und ein neues Thema einzubringen.

Neben der inhaltlichen Strukturierung liegt die Verantwortung der Dozent/innen auch darin, so genannte Schweiger durch konkrete Ansprache immer wieder mit einzubeziehen. Beispielsweise neigen solche Menschen in Diskussionen zu einer „me too“ Haltung, was soviel bedeutet

wie, dass sie sich – nach ihrer Meinung gefragt – gerne ihrem Vorredner anschließen. Hier sollte noch mal konkreter nachgefragt werden – beispielsweise, kann um eine Rückmeldung auf der Basis spezieller beruflicher Erfahrungen gebeten werden.

Wenn es darum geht, Gruppenentscheidungen zu treffen, ist dies in Chatsituationen häufig mit dem Wunsch verbunden, dass eine Einzelperson einen Vorschlag macht, dem sich die anderen lediglich anzuschließen brauchen. Trägt dieses Phänomen dazu bei, dass Entscheidungen immer von denselben Personen initiiert oder gar bestimmt werden, ist es wichtig, als Dozent/in die „Gruppenentscheidung“ feinfühlig nochmals in Frage zu stellen. (Busch/Mayer 2002)

In den bisherigen Ausführungen ist immer wieder darauf hingewiesen worden, wie wichtig die persönliche e-mail für Dozent/innen ist, um den Kontakt zu den Lernenden aufrecht zu erhalten. Welche Kriterien muss eine solche e-mail erfüllen? Begrüßung und Verabschiedung sind ein absolutes Muss. In einer Untersuchung von Frau Stokar von Neuforn wird auf genderrelevante Aspekte der Verfassung von e-mails hingewiesen. Nach ihrer Studie scheinen Frauen eine möglichst persönliche Verabschiedung – abseits von dem Standard „mit freundlichen Grüßen“ - als deutlichen Indikator für den Grad des emotionalen Interesses zu empfinden. Männer erscheinen diesbezüglich sachlicher und bevorzugen auch eher kurze Nachrichten, die sie als prägnant und zielorientiert wahrnehmen. Frauen sehen kurze, klar strukturierte Sätze eher als ein Zeichen von Desinteresse, schlechter Laune oder Zeitstress. Ebenso wird eine Anhäufung von Rechtschreibfehlern als Interesselosigkeit gewertet. Es geht um die Gradwanderung einen persönlichen Tenor zu finden, ohne auf Umgangssprache oder farbig verzierte Hintergründe zurückgreifen zu müssen – denn das wird ebenfalls nicht positiv wahrgenommen. Vielmehr geht es darum, durch persönliche Fragen, oder das nochmalige Aufgreifen eines Aspektes aus einer früheren e-mail das Interesse an dem Lernenden als Individuum zu verdeutlichen (Stokar von Neuforn 2006).

Unabhängig von den Erkenntnissen von Stokar legten die Dozent/innen bei der Verfassung der e-mails großen Wert auf eine persönliche Ansprache. Bei den überwiegend von weiblichen Teilnehmern besuchten Kursen machten sie keinen Unterschied in der Ansprache von Männern oder Frauen. Auch wenn insbesondere die differenzierten Rückmeldungen per e-mail zu den schriftlichen Ausarbeitungen bisweilen sehr viel Zeit in Anspruch genommen haben, hat sich gezeigt, dass dies ein wichtiges Instrument ist, damit sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer persönlich wahrgenommen fühlen.

„Danke für deine Nachfrage. Der persönliche Stress sortiert sich langsam, d.h. gewisse Blockaden werden somit aufgelöst und ich komme jetzt dazu, einiges von dem was liegen geblieben war wieder aufzunehmen.“

Und es erwies sich als wichtig, diesen Stil aufrecht zu erhalten, auch wenn die Antworten der Teilnehmer/innen durchaus sehr knapp waren. Ein knapper Stil kann ebenso ein Zeichen von Zeitmangel wie ein Zeichen von Unsicherheit in der verwendeten Sprache sein. Um diese Unsicherheit zu reduzieren, wurde von den Dozent/innen darauf geachtet, dass die e-mails klar verständlich formuliert waren. Lange, ineinander verschachtelte Sätze wurden tunlichst vermieden. Und natürlich galt hier in ganz besonderer Weise die Sensibilität für mögliche Missverständnisse nicht aus den Augen zu verlieren. Deshalb war es immer angebracht, am Ende nochmals deutlich darauf zu verweisen, dass man bei Verständnisproblemen gerne für Nachfragen zur Verfügung steht.

4. Fazit

E-Learning ist per se geprägt von Phasen des Einzel-Lernens und verlagert so manchen Verantwortungsbereich vom Lehrenden zum Lernenden. Der Lernende muss sich selbst seine Lernzeit einteilen, muss selbst erkennen, um welches Problem es geht und eigenständig in dem zur Verfügung gestellten Material nach einer Lösung recherchieren. Den daraus resultierenden Herausforderungen fühlen sich manche Lernende eher gewachsen als andere. In Lernszenarien, wie den beiden Online-Kursen, hat sich gezeigt, dass Dozent/innen im besonderen Maße

gefordert sind, die Lernenden an ihre veränderte Rolle heranzuführen und auch die Veränderungen der eigenen Rolle bewusst wahrzunehmen und umzusetzen.

So hat die Durchführung der beiden Kurse ebenfalls deutlich gemacht, dass die Zeitflexibilität der Lernform auch dazu beiträgt, dass Termine, Zeiten und Orte gar nicht oft genug schriftlich benannt werden können. Ebenso schien das Medium der e-mail mit einem höheren Maß an Unverbindlichkeit assoziiert zu werden, so dass es sich als hilfreich erwiesen hat, am Anfang einer ausführlicheren Nachricht, deutlich darauf hinzuweisen, dass es wichtig ist, sie vollständig zu lesen.

Insgesamt betrachtet gab es in Bezug auf kommunikative oder soziale Aspekte eher spürbare, als messbare Unterschiede zwischen den beiden Kursen. So erfolgten die qualitativen Rückmeldungen in den Fragebögen von den Teilnehmer/innen des ersten Kurses ausführlicher und häufiger. Und das Abschlusstreffen des ersten Kurses hatte einen viel stärkeren informellen Charakter mit intensiven kollegialen Gesprächen, als das des zweiten Kurses. In beiden Kursen wurde deutlich der Wunsch nach mehr persönlichem Austausch geäußert, um die eigenen sozialen Kompetenzen steigern zu können. Die Möglichkeit, sich außerhalb der organisierten Präsenstrainings zu treffen wurde jedoch nur sehr wenig wahrgenommen, obwohl 90% der Teilnehmer/innen in derselben Stadt wohnten.

Da der Kurs auf eine Steigerung der interkulturellen Beratungskompetenz abzielte, wurde der respektvolle und wertschätzende Umgang in der kulturell heterogenen Gruppe nahezu selbstverständlich praktiziert und bedurfte keiner intensiven Anleitung seitens der Dozent/innen.

Die vergleichsweise niedrige Abbrecherquote von ca. 30% war in den meisten Fällen damit begründet, dass die Arbeitsbelastung zu hoch war und keine ausreichenden Zeitressourcen für eine sechsmonatige berufsbegleitende Fortbildung vorhanden waren. Entgegen möglicher vorurteilsbehafteten Vermutungen, dass die Abbrecherquote im Zusammenhang mit dem kulturellen Hintergrund stehen könnte, sei hier ganz deutlich darauf hingewiesen, dass dem nicht so war. Die Steigerung der Sprachbarriere durch den deutlich höheren Anteil an schriftlicher statt mündlicher Kommunikation ist jedoch nicht von der Hand zu weisen und war nur in Ansätzen zu entschärfen, indem sich auf eine gemeinsame Zweitsprache geeinigt wurde.

In der Zusammenfassung hat sich gezeigt, dass E-Learning als ergänzende Lehr- und Lernmethode durchaus seine Daseinsberechtigung hat. Im Zusammenhang mit der Vermittlung von sozialen Kompetenzen stößt es jedoch an seine Grenzen, und die daraus resultierenden Defizite können auch nur zum Teil von den Dozent/innen ausgeglichen werden. Auf der Basis der Erfahrungen bei der Durchführung der zwei Onlinekurse, lassen sich dementsprechend die nachfolgenden **Empfehlungen** ableiten: Lernszenarien, die ein höheres Maß an Eigenverantwortlichkeit seitens der Lernenden fordern, beeinflussen ebenso die Rolle der Dozent/innen. Die Gewichtung auf die Vermittlung von Inhalten durch Präsentationen seitens der Dozentin/des Dozenten wird deutlich reduziert und dient vor allem der Initiierung des Lernprozesses. Es geht viel stärker darum, die Lernenden durch unterstützende Begleitung in die Erarbeitung des Lernstoffs aktiv einzubinden. Dabei liegt bei Onlinekursen die besondere Herausforderung darin, diese Begleitung spürbar zu machen, ohne dass sie sichtbar ist. Ebenso hat sich deutlich herauskristallisiert, dass die Vermittlung von Faktenwissen e-learning-basiert besser umsetzbar ist, als der Erwerb sozialer Kompetenzen. Dementsprechend sollten die Phasen des onlinegestützten Einzellernens insbesondere dafür genutzt werden, sich theoretische Kenntnisse aneignen zu können. Für die Umsetzung der Theorie in praktische Übungen sollten jedoch Präsenzseminare eingeplant werden. In Bezug auf die Reflektion eigener Erfahrungen und den Austausch mit anderen Lernenden hat sich gezeigt, dass ein hohes Bedürfnis nach einem sprachbasierten Austausch von Angesicht zu Angesicht besteht. Diesem Anspruch kann man entweder durch Präsenzseminare gerecht werden, oder die Nutzung eines weiteren virtuellen Kommunikationsmittels: der Online-Konferenz. Hierbei ist allerdings nicht zu unterschätzen, dass nur eine deutlich weniger persönlich-vertrauliche Atmosphäre aufgebaut werden kann.

Hamburg, März 2007

Angaben zum Projekt:

Ausführliche Informationen zu dem hier zugrunde gelegten europäischen Projekt „Mainstreaming Vocational Guidance for Refugees, Asylum Seekers and Migrants“ befinden sich im Internet. Das Projekt wurde von der Universität Glasgow geleitet: www.gla.ac.uk/rg/. In Deutschland war der beteiligte Träger die passage gGmbH, Hamburg: www.themenpool-migration.eu

Angaben zur Autorin:

Julia Zampich, Diplom Pädagogin und TeleCoach in Hamburg, 6 Jahre Berufserfahrung als Trainerin in der Erwachsenenbildung, insbesondere zu den Themen Zeit-Selbstmanagement, E-Learning und Lernstrategien. Vor 2 Jahren Gründung des eigenen Unternehmens „Effektiv lernen und handeln“. Dozentin im Projekt „Mainstreaming Vocational Guidance for Refugees, Asylum Seekers and Migrants“.

Nähere Informationen: www.lernenundhandeln.info Kontakt: effektiv@lernenundhandeln.info

Angaben zu den verwendeten Quellen:

Busch, Frank & Mayer, Thomas B.:

Schwätzer, Schweiger und Streithähne steuern – virtuelle Gruppendynamik
in: managerSeminare Ausgabe 04/2002

Fager, Sangeeta: Interkulturelle Kompetenz – ein Muss in der Beratungsarbeit
veröffentlicht auf der homepage: www.themenpool-migration.eu, 2006

Meier, Dave: Accelerated Learning

managerSeminare Verlags GmbH, Bonn, 2004

Stokar von Neuforn, Daniela: Empathie im virtuellen Raum

in: managerSeminare Ausgabe 01/2006

Tuschinsky, Christine: Interkulturelle Kompetenz

– Ressourcenorientierte Kommunikation in der Sozialberatung,
Trainingsprogramm des „Institut für berufliche Bildung und Weiterbildung e.V.“, Göttingen 2004.

Zampich, Julia & Fager, Sangeeta:

Unveröffentlichte Manuskripte zur Auswertung der formalen Feedbackbögen der Pilotkurse,
sowie informeller Rückmeldungen der Teilnehmer/innen im Rahmen von persönlichen e-mails.,
passage gGmbH, Hamburg, 2006