

Virtuel Vejledning



Indhold

Indledning.....	2
Virtuel vejledning – hvad er det og hvorfor anvende det?	2
Valg af virtuel vejledningstilgang	3
Vejledningens form	3
Vejledningens type	3
Synkron eller asynkron vejledning.....	4
At kommunikere virtuelt.....	4
Det tekniske aspekt	5
Eksempel på anvendelse af virtuel vejledning på Århus Købmandsskole.....	5
De anvendte værktøjer på Århus Købmandsskole	6
Google Docs.....	6
Skype	6
Generelle anbefalinger til virtuel vejledning.....	7

Forfatter Hedda Kristine Hornemann

Faglig og sproglig korrektur Niels Jakob Pasgaard

Indhold i temahæftet kan med kildeangivelse frit benyttes, dog ikke til kommercielt brug.

(Creative Commons License – Navngivelse-Ikke-kommerciel 2.5 Danmark)

© 2012 eVidenCenter – Det nationale Videncenter for e-læring

Indledning

I denne guide får du en kort indføring i det at vejlede virtuelt, og en introduktion til hvilke didaktiske overvejelser, man bør gøre sig, før man giver sig i kast med brug af den virtuelle vejledning. Herudover får du en præsentation af de foreløbige erfaringer med, hvordan en virtuel vejledning indenfor et tværfagligt forløb kan organiseres og gennemføres med brug af Skype og Google Docs. Guiden bygger på @ventures artikler og hæfter om virtuel vejledning.

Virtuel vejledning – hvad er det og hvorfor anvende det?

Virtuel vejledning er, som titlen indikerer, vejledning, der foregår virtuelt - oftest ved hjælp af et netbaseret medie. Selv om den virtuelle vejledning særligt kendes fra rene online forløb, hvor underviser og de studerende er fysisk adskilte, kan der sagtens også være tale om netbaseret vejledning i forbindelse med almindelig tilstede-værelsesundervisning. Den virtuelle vejledning kan fungere som supplement til eksisterende face-to-face-vejledning eller den kan være den primære vejledningsform. Hvorvidt den bør være det ene eller andet, vil afhænge af den enkelte situation.

Der kan være mange årsager til at anvende virtuel vejledning. Et aspekt, der ofte fremhæves, er, at den virtuelle vejledning er langt mere fleksibel end en traditionel vejledning, samt at der ofte vil være mulighed for at fastholde kommunikationen efterfølgende – alt afhængigt af metoden og værktøjet man benytter.

For nogle elevgrupper vil en skriftlig vejledning være mindre intimiderende og give bedre udtryksmuligheder end en face-to-face-vejledning. Den skriftlige virtuelle vejledning kan rumme mulighed for eftertanke og give plads til elever, der ikke trives med at formulere sig mundtligt. Det kan også være en fordel for både underviser og vejledte at kunne kommentere direkte i en bestemt tekst eller opgave, som fx i Google Docs¹, så vejledningen på den måde bliver mere konkret.

For andre grupper af elever vil det skriftlige kunne være en barriere, og en mundtlig udtryksform vil virke bedre i den virtuelle vejledningssituation, fx ved brug af Skype². Den direkte kommunikationsform, gør det nemt at få direkte og hurtigt svar på spørgsmål uafhængigt af, hvor man befinder sig, og en del vil have lettere ved at formulere sig mundtlig, fremfor skriftligt.

De forskellige metoder og værktøjer kan derfor ofte med fordel anvendes til at supplere hinanden, og valget af dem vil, som nævnt, afhænge af den enkelte situation og vejledningsgruppe. Virtuel vejledning kan på den måde være med til at tilgodese og imødekomme flere vejledningsbehov end en face-to-face vejledning ville give mulighed for.

Den virtuelle vejledning har ligesom alt andet sine fordele og begrænsninger, og man bør derfor altid gøre sig overvejelser over, hvad den virtuelle vejledning skal bidrage med og hvordan man vil benytte den, for at sikre det bedste udbytte for alle parter.

¹ Se mere om Google Docs og anvendelse af Google Docs på Århus Købmandsskole i henholdsvis afsnittet Eksempel på anvendelse af virtuel vejledning på Århus Købmandsskole samt afsnittet om Google Docs.

² For mere om Skype og anvendelsen på Århus Købmandsskole se afsnittet Eksempel på anvendelse af virtuel vejledning på Århus Købmandsskole samt afsnittet om Skype.

Valg af virtuel vejledningstilgang

Den virtuelle vejledning kan som sagt have en række fordele fremfor en traditionel vejledning, ligesom den også kan medføre en række begrænsninger for vejledningen. Derfor må man altid gøre sig grundige overvejelser over, hvorvidt det er en god idé at anvende virtuel vejledning, og på baggrund heraf vælge en virtuel vejlednings-form, som passer bedst muligt til den konkrete situation.

Som med almindelig vejledning kan også virtuel vejledning gennemføres på mange måder, og hver underviser eller vejleder har sin måde at gøre det på. Hvordan, der vejledes vil naturligvis i høj grad afhænge af den konkrete situation, og af hvad der skal vejledes om. Helt overordnet, kan man skelne mellem forskellige former og typer af virtuel vejledning. Dels i forhold til vejledningens form, er den symmetrisk eller asymmetrisk; i forhold til vejledningens type: skal det være en én-til-én vejledning, én-til-mange eller mange-til-én vejledning; samt i forhold til et tidsaspekt; skal vejledningen foregå synkront eller asynkront?

Vejledningens form

De to overordnede former for vejledning, den asymmetriske og den symmetriske, kan begge anvendes i mange forskellige sammenhænge. Indenfor pædagogikkens verden knytter de to former for vejledning sig til to forskellige tilgange til læring, nemlig kognitivistisk og konstruktivistisk læringsteori.

Den *asymmetriske* vejledning knytter sig til den kognitivistiske undervisningsform, som bl.a. er kendetegnet ved at underviseren er 'eksperten' og formidler af viden, en viden, som det er målet, at de lærende bearbejder og indoptager. En asymmetrisk vejledningssituation vil derfor også være kendetegnet ved, at det er vejlederen, der er den styrende, og som tager initiativ til vejledningen på baggrund af sin vurdering af deltagernes behov. Vejlederen vil fremstå som eksperten, og være den der har 'de rigtige svar'.

Den *symmetriske* vejledning knytter sig derimod til den konstruktivistiske undervisningsform. I en konstruktivistisk læringstilgang vil de lærende i højere grad selv have indflydelse, og deltage aktivt i forhold til selv at konstruere deres 'egen viden'. Underviseren vil derfor snarere have en rolle som sparringspartner eller coach, og indgå i læringssituationen på lige fod med de lærende. I den symmetriske vejledning, vil det derfor ofte være deltagerne selv, der tager initiativ til vejledningen på baggrund af deres egen oplevelse af et behov herfor. Vejlederens opgave bliver ud fra denne tilgang i højere grad at støtte de vejledte i deres egen læringsproces, snarere end at give 'det korrekte svar'.

Man kan sjældent tale om, at en vejledning vil være fuldstændig asymmetrisk eller fuldstændig symmetrisk, ligesom undervisning i praksis også sjældent vil være enten det ene eller det andet. Dog bør man som underviser gøre sig overvejelser omkring, hvorvidt det er den ene eller den anden vejledningsform, man hælder til, og om denne harmonerer med de mål og den tilgang, man ellers har til undervisningen, samt de værktøjer og metoder, man ønsker at anvende i den virtuelle vejledningssituation. Har man fx en konstruktivistisk tilgang til undervisning, bør dette også afspejle sig i måden man vejleder på.

Vejledningens type

En anden faktor, man ved brug af virtuel vejledning bør være opmærksom på, er hvilke aktører, der indgår i vejledningen. Som vejleder er det væsentligt at vide, om man er den eneste vejleder i vejledningsprocessen eller om man deler vejlederrollen med andre. Det er også væsentligt at vide hvem og hvor mange man vejleder.

Vejledning kan ud fra antallet af aktører deles op i tre forskellige typer. Den første type er kendetegnet ved et *én-til-én* forhold. Denne vejledning foregår mellem én vejleder og én vejledt. Den vejledte kan godt være en gruppe, som arbejder kollaborativt³ med et emne. Det er den type af vejledning man eksempelvis ser i et forløb, hvor en lærende eller en gruppe af lærende har fordybet sig i et emne, og får vejledning til arbejdet af en underviser eller en anden ekspert i emnet. Én-til-én vejledningen er ofte symmetrisk. Vejlederen og den vejledte kommunikerer dialogisk. Det betyder, at den vejledte forholder sig selvstændigt til vejlederens orienteringer, og indgår i en dialog med vejlederen.

En anden type vejledning er kendetegnet ved *et én-til-mange* forhold. Her er der også kun én vejleder, men vejlederen vejleder flere lærende eller grupper af lærende på samme tid. De lærende, eller grupperne af lærende, arbejder med det samme emne, men de er ikke nødvendigvis lige langt i processen. Her kan der fx være tale om, at et hold af lærende, som arbejder i grupper med et bestemt

³ Se bl.a. Dalgaard og Bangs artikel fra 2005 Samarbejde – Kooperation eller Kollaboration? om skelen mellem det at samarbejde kollaborativt og kooperativt.

emne, får vejledning af deres underviser eller af en anden ekspert. Én-til-mange vejledningen er oftere præget af asymmetri. Her er kommunikationen mellem vejlederen og de vejledte ofte af en monologisk karakter, og går fra underviseren til de vejledte, men ikke tilbage igen.

Den tredje type af vejledning kan karakteriseres som *mange-til-én vejledning*. Her er der én vejledt, fx en lærende eller en gruppe af lærende som samarbejder kollaborativt, og flere forskellige vejledere. Denne type vejledning kan fx ses i forbindelse med, at en lærende søger vejledning fra flere forskellige personer, det kunne være fra en underviser og en ekspert indenfor det område, som den lærende beskæftiger sig med, eller fra andre lærende som arbejder eller har arbejdet med det samme emne. Mange-til-én vejledningen er som oftest symmetrisk. Her er det tit den vejledte der henvender sig til dem, som vedkommende ønsker vejledning fra. Kommunikationen er polyfon/flerstemmig og går både mellem den vejledte og den enkelte vejleder, men der finder ofte også kommunikation sted mellem de forskellige vejledere.

Synkron eller asynkron vejledning

Den *synkrone* vejledning er kendetegnet ved, at vejlederen og den vejledte kommunikerer indenfor en kort tidsramme. Af værktøjer til brug i synkron virtuel vejledning kan nævnes chat og lyd/videokonference. En af fordelene ved denne form for virtuel vejledning er, at kommunikationen bliver dialogisk, og giver den vejledte mulighed for, i situationen, at få uddybet de forskellige kommentarer fra vejlederen. En ulempe ved nogle former for synkron vejledning kan være, at man ikke altid har mulighed for at gemme og dermed fastholde indholdet af vejledningen. Derudover kan det være svært at nå at reflektere over den vejledning man får – i nogle situationer kan den vejledte måske have flere spørgsmål efter vejledningen, end vedkommende havde før.

Den *asynkrone* vejledning er forskudt i tid. Der kan gå timer og nogle gange dage fra den ene part sender eksempelvis et spørgsmål af sted, til den anden part sender et svar herpå. Værktøjer til asynkron vejledning kunne fx være tekstbaserede konferencer, fora, e-mails og delte dokumenter. Blandt fordelene ved denne form for vejledning er fx, at det er muligt for den vejledte at fastholde vejlederens kommentarer. Dermed kan den vejledte i sit fortsatte arbejde vende tilbage til vejlederens kommentarer, og dermed sikre, at han/hun bevæger sig i den ønskede retning. Det bliver også muligt for både den vejledte og vejlederen at nå at reflektere over spørgsmål og svar, hvilket kan give vejledningen en anden dybde, end hvad der i de fleste tilfælde er muligt i den synkrone virtuelle vejledning. Til gengæld bliver den asynkrone vejledning ofte mere formel end den synkrone, og den stiller i de fleste tilfælde krav om, at vejlederen og den vejledte er i stand til at udtrykke sig præcist på skrift.

Hvorvidt det er den ene eller den anden form for virtuel vejledning man benytter, bør besluttes med baggrund i didaktiske overvejelser over både formålet med vejledningen, den vejledtes forudsætninger, og de tidsmæssige rammer for vejledningen. I nogle tilfælde kan det være oplagt at kombinere de to former for vejledning. Det kan fx ske ved, at man anvender den synkrone vejledning i en fælles idé-genereringsfase, og efterfølgende skifter til at benytte en asynkron vejledning. Den synkrone og den asynkrone vejledning kan også benyttes i en løbende kombination, som det har været tilfældet i Det Internationale Område på HHX, Århus Købmandsskole⁴.

At kommunikere virtuelt

Når en vejledning foregår virtuelt – hvad enten det er via lyd og billede eller skriftligt, ændres forudsætningerne, og kravene til den virtuelle vejleder kan være nogle andre, end de ville være ved en fysisk vejledning.

I et skriftligt miljø bør man være opmærksom på at skrive så klart og entydigt som muligt. Når mimik og stemmeføring forsvinder, kan det være vanskeligt at afkode sproglige nuancer, og forsøg på humor eller lignende kan nemt misforstås og blive opfattet negativt hos modtageren. Man bør derfor være påpasselig med at anvende forsøg på humor, sarkasme eller andre ting, der potentielt kan misforstås i et skriftligt miljø.

Også ved anvendelse af mundtlig virtuel kommunikation og video, skal man være opmærksom på sin udtryksform, og det er vigtigt, at man formulerer sig klart og taler tydeligt. Derudover skal man som vejleder også være klar til at tage ansvar for kommunikationen; nogle kan føle sig lidt usikre når de skal kommunikere online og kommunikationen glider måske ikke altid så ubesværet og 'rationelt', som man kunne forestille sig. Det er derfor vejlederens opgave at lede processen og støtte den vejledte.

⁴ Se afsnittet om Eksempel på anvendelse af virtuel vejledning på Århus Købmandsskole

Det tekniske aspekt

Ved anvendelse af virtuel vejledning er det selvfølgelig også essentielt, at de tekniske forudsætninger er til stede. Tekstbaserede værktøjer kræver ikke den store internetkapacitet, hvorimod anvendelse af lyd og webcam kræver en mere stabil net-forbindelse.

Underviseren bør naturligvis på forhånd sætte sig ind i programmet og sikre sig viden om programmets funktionaliteter inden man kaster sig ud i en virtuel vejledningssituation. Derudover bør man også i sin beslutningsproces inddrage overvejelser omkring et programs tekniske sværhedsgrad i forhold til egne og målgruppens forudsætninger samt, hvilke tekniske krav de forskellige værktøjer stiller til fx internethastighed og ekstra udstyr, som fx webcam eller headset.

De, som skal vejledes, bør på forhånd have hentet programmet og oprettet sig med login, samt videregivet deres brugernavn til underviser. Der bør også forefindes en teknisk vejledning til anvendelse af programmerne.

Generelt må det ikke være tekniske aspekter, som bliver en barriere for den virtuelle vejledning, og teknikken må ikke være en undskyldning for ikke at deltage.

Eksempel på anvendelse af virtuel vejledning på Århus Købmandsskole

En gruppe lærere på HHX, Århus Købmandsskole, har i skoleåret 2011-2012 gennemført forsøg med anvendelse af virtuel vejledning i det tværfaglige forløb 'Det Internationale Område'. Forløbet er endnu ikke afsluttet, så nedenstående bygger på de foreløbige erfaringer, og nærværende vejledning vil blive opdateret med yderligere erfaringer i løbet af foråret 2013.

I forløbet på Århus Købmandsskole var en af begrundelserne for at anvende virtuel vejledning, at eleverne skulle vejledes af mere end én underviser. Det betød, at der var behov for at anvende værktøjer, som understøttede muligheden for mange-til-en vejledning, og som samtidig gav mulighed for at vejlede både asynkront og synkront. Valget faldt på to værktøjer: Skype og Google Docs⁵. Der blev oprettet et fælles dokument i Google Docs, hvori eleverne indskrev deres problemformuleringer. De to undervisere, som skulle fungere som vejledere, havde mulighed for hver især at skrive kommentarer til elevens problemformulering ind i dokumentet. Efter at eleven havde haft mulighed for at forholde sig til vejledernes kommentarer, blev der afholdt en synkron vejledning over Skype. Her havde eleven mulighed for at stille uddybende spørgsmål til kommentarerne, ligesom vejlederne kunne stille uddybende og vejledende spørgsmål til eleven. Vejledningen var, både i Google Docs-dokumentet og i Skype-samtalen overvejende symmetrisk, og havde primært fokus på at vejlede og orientere eleverne om hjælpemidler og praktiske fremgangsmåder.

Det blev i vejledningsforløbet på Århus Købmandsskole tydeligt, at de tekniske og praktiske forhold hurtigt kan komme til at fylde meget i forbindelse med anvendelse af virtuel vejledning. Blandt andet opstod der en del problemer i forbindelse med vejledningen over Skype, fordi en del elever ikke var logget ind på det aftalte tidspunkt. Eftersom eleverne ikke sad på skolen, måtte vejledningen af dem derfor skubbes til et senere tidspunkt, og det blev tydeligt at det at vejlede virtuelt kræver, at også eleverne påtager sig et ansvar for at overholde aftaler, og at der stilles klare krav til elevernes deltagelse.

Underviserne gav udtryk for, at det at få eleverne til at oprette sig som brugere i Google Docs og på Skype, og det at få dem til at udveksle brugernavne med underviserne, var en større opgave. Deres erfaring var, at disse ting skulle være på plads forud for, at det virtuelle vejledningsforløb blev igangsat, så det tekniske ikke kom til at blokere for vejledningen.

Da forløbet endnu ikke er helt afsluttet, vil der på et senere tidspunkt blive fulgt op på de overordnede erfaringer fra forløbet.

⁵ Se nærmere introduktion til de to værktøjer, under afsnittet De anvendte værktøjer på Århus Købmandsskole.

De anvendte værktøjer på Århus Købmandsskole

Google Docs

Google Docs er et gratis værktøj, som giver flere brugere mulighed for at arbejde sammen i det samme dokument. Flere forfattere kan skrive i dokumentet på samme tid og Google Docs kan derved benyttes som et samarbejds- og processkrivnings-værktøj. For at benytte Google Docs, kræver det, at elever såvel som underviser/vejleder har oprettet en Google-konto.

Derudover skal underviser og studerende alle gives adgang til at se dokumentet.

Oprettelse af Google-konto: <http://accounts.google.com/>

Vejledning til Google Docs: <http://fremtidslaboratoriet.dk/redskab/google-docs>

Anvendelse af Google Docs til vejledning

I Google Docs kan man som underviser løbende følge de studerendes skriftlige arbejde og kommentere direkte på indholdet i deres dokument. Der er også mulighed for at benytte en chat funktion i Google Docs, der dog forudsætter, at alle parter er logget ind samtidigt.

I Google Docs kan vejledningen gøres meget konkret, idet det er muligt at slå ned på bestemte punkter i fx en opgave og skrive kommentarer eller stille spørgsmål. Google Docs understøtter det skriftlige og tilgodeser elevgrupper, der fx ikke trives med at formulere sig mundtligt eller måske har brug for tid til eftertanke.

Google Docs kan anvendes både til synkron og asynkron vejledning. Den tilknyttede chat kan dog kun bruges synkront. Google Docs er egnet til både den asymmetriske og symmetriske vejledning, om end den symmetriske måske umiddelbart vil være den mest oplagte. Google Docs kan med fordel anvendes til både én-til-én, én-til-mange og mange-til-en vejledning.

Skype

Skype er et VoIP-program⁶, der giver mulighed for at tale med andre brugere over internettet.

Skype fungerer på mange måder som en almindelig telefon, hvor man har mulighed for at 'ringe' og tale med andre brugere. Forskellen er, at du her også har mulighed for at have gruppesamtaler og chatte på skrift samt for én-til-én videosamtaler. Anvendelse af disse funktioner er gratis.

For at anvende Skype skal du udover en stabil internetforbindelse, have adgang til mikrofon eller headset - og ønsker man at benytte videosamtale-funktionen, kræver det et webcam.

Brug af Skype kræver, at man downloader programmet, samt at både undervisere og de enkelte studerende har oprettet en Skype-konto (eller alternativt logger ind via Facebook eller en Microsoft-konto).

Oprettelse af konto kan ske her: <http://login.skype.com/account/signup-form>

Download af programmet: <http://www.skype.com/intl/da/get-skype/>

Vejledninger og hjælp til Skype: <http://support.skype.com/en/user-guides>

Anvendelse af Skype til vejledning

Skype kan bruges til den synkrone vejledningsform, hvor begge parter er til stede samtidigt i det virtuelle rum. Derudover kan Skype bruges både til asymmetrisk og symmetrisk vejledning, og det understøtter både én-til-én, én-til-mange og mange-til-en vejledning.

⁶ VoIP står for Voice Over Internet Protocol, og betegner basalt set kommunikation og telefoni, som foregår via internettet.

Skype understøtter den mundtlige udtryksform, og dermed de elevgrupper der foretrækker at formulere sig mundtligt, og for hvem det skriftlige i sig selv kan blive en barriere.

Andre fordele ved Skype er muligheden for at optage samtaler samt, at det er platformsuafhængigt og kan anvendes både via mobiltelefon, tablet samt på både Mac OS og Windows.

Generelle anbefalinger til virtuel vejledning

Herunder gives en række anbefalinger, til hvad man bør overveje og tage højde for i planlægningen af et virtuelt vejledningsforløb. Anbefalingerne kan anvendes som en checkliste i forhold til, hvad man skal være opmærksom i anvendelsen af virtuel vejledning og er samtidig en opsummering af en række af denne vejlednings væsentligste pointer.

I planlægningen af et virtuelt vejledningsforløb, anbefales det:

- at overveje, hvad formålet med en virtuel vejledning er og hvilke værktøjer, der bedst kan støtte op om dette - ikke omvendt
- at benytte en vejledningsform, der stemmer overens med den læringsform, der benyttes i den konkrete undervisning, hvori vejledningen skal indgå
- at overveje hvilken vejledningsform og - type, der er mest hensigtsmæssigt at benytte i forhold til hver enkelt situation og målgruppe
- at være opmærksom på, at virtuel kommunikation adskiller sig fra face-to-face samtale, og kan stille større/andre krav til den sproglige udtryksform at sætte sig ind i programmerne på forhånd og sikre sig, at eleverne har adgang til vejledninger; teknikken må ikke bliver en barriere eller potentiel undskyldning for ikke at kunne deltage
- at alt det lavpraktiske, som fx oprettelse og tilføjelse af elever, er på plads på forhånd
- at stille krav til eleverne; den virtuelle vejledningsform er ikke mindre forpligtende end den fysiske



eVidenCenter

Det Nationale Videncenter for e-læring
c/o Aarhus Business College
Sønderhøj 9
8260 Viby J

Tlf:	89 36 33 33
E-mail:	info@evidencenter.dk
Web:	www.evidencenterinfo.dk