

---

## Kurzkonzept „Lernen am Telefon“

### **Hintergrund:**

Die Idee für das außergewöhnliche Lernformat stammt aus Irland, von der National Adult Literacy Agency (NALA). Seit 2000 beschäftigt sich NALA mit verschiedenen Formaten des Fernunterrichts („Distance Learning“) im Bereich Alphabetisierung und Grundbildung. Es geht dabei um Alternativen zum klassischen Kursformat in Präsenz. Man möchte diejenigen erreichen, die nicht in der Lage sind oder noch nicht bereit sind, an örtlichen Lernangeboten teilzunehmen. NALA versucht dabei über den Einsatz unterschiedlicher Medien, Menschen mit geringer Literalität zu erreichen u.a. TV-Serie „Written Off“, Radiokampagne, Internet oder Lernvideos auf Youtube<sup>1</sup>. Ziel dabei ist es stets ein Bewusstsein für Menschen mit unzureichender Literalität zu erzeugen, Ängste bei Betroffenen abzubauen und konkrete Lernangebote aufzuzeigen. NALA bietet in Irland drei kostenlose Möglichkeiten des Lernens an: Lernen in Kursen vor Ort, unabhängiges Onlinelernen (Distance Learning) und individuelles Lernen (online oder postalisch) mit telefonischer Begleitung (Distance Learning Service). Sehr früh wurde auch in Irland die Möglichkeit des Onlinelernens etabliert (Irland: Writenon.ie; ähnlich wie in Deutschland: vhs Lernportal früher ich-will-lernen.de).<sup>2</sup>

### **Problemaufriss in Deutschland:**

In Deutschland nehmen bundesweit nur unter 0,7% der funktionalen Analphabeten entsprechende Lernangebote im Bereich Alphabetisierung und Grundbildung wahr (LEO 2018). Dies verweist darauf, dass eine große Anzahl von potenziellen Teilnehmenden mit den bisherigen Grundbildungsangeboten noch nicht bzw. nicht ausreichend erreicht werden. Die Gründe für das Nichtwahrnehmen der Lernangebote können sehr vielfältig sein. Unter anderem ist es für viele Betroffene ein stark schambesetztes Thema, was dazu führt das Menschen sich nicht öffentlich zu ihren Schwierigkeiten bekennen und nicht den Weg in die Regelkursangebote finden. Daneben gibt es noch viele weitere Zugangsbarrieren, die eine Teilnahme verhindern können.

### **Projektidee:**

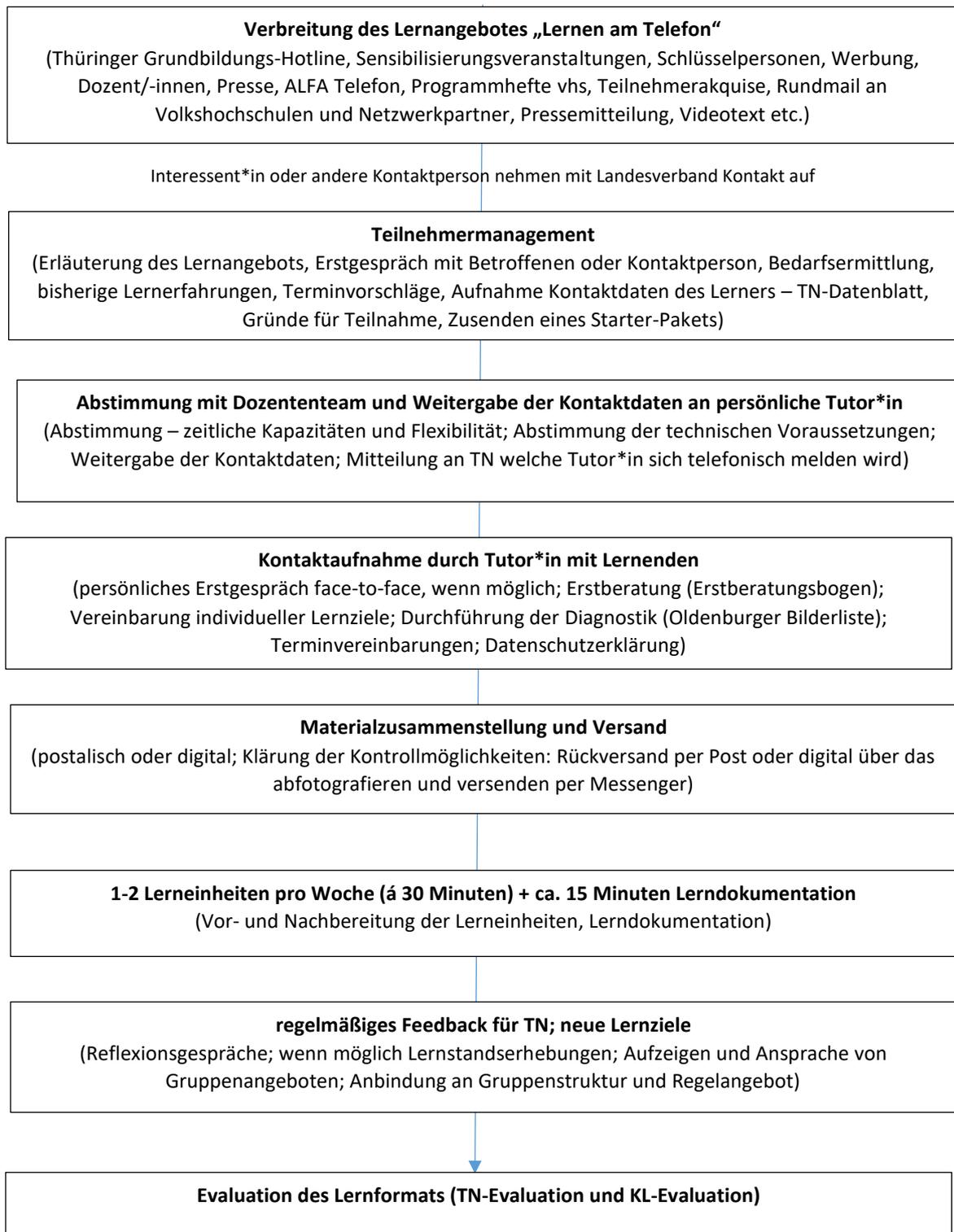
Im Projekt „GruKiTel“ versuchen wir neue Lernformate und ergänzende Einstiegsangebote zu etablieren. Unter anderem haben wir seit April 2019 mit dem Lernformat begonnen und bereits zu Beginn des Jahres 2019 die kostenfreie Thüringer Grundbildungs-Hotline freigeschaltet. Dadurch wurde ein niedrighschwelliger Zugang zum Lernen für Betroffene geschaffen, um so Zugangsbarrieren auf struktureller und persönlicher Ebene zu minimieren. „Lernen am Telefon“ ist ein kostenfreies Lernformat mit einer 1:1 Betreuung, welches über die Thüringer Grundbildungs-Hotline vermittelt und koordiniert wird. Das Angebot findet von zu Hause oder an einem anderen Ort statt und wird telefonisch durch eine Tutor\*in begleitet und angeleitet. Gemeinsam können individuelle Lese- und Schreibaufgaben bearbeitet werden. Dabei werden die Lernmaterialien per Post oder über das vhs-Lernportal zur Verfügung gestellt. Das Angebot ist als Einstieg für Personen gedacht, die sich aufgrund von Scham und Angst vor Entdeckung nicht vorstellen können ein Gruppenangebot zu besuchen. Für Diejenigen spielt vor allem neben dem Lernen auch das "Mut machen“ und „Aufklären“ eine wichtige Rolle. Für sie ist das Lernen am Telefon ein erster Schritt zum Abbau von Ängsten. Für andere Personen stellen wechselnde Arbeitszeiten, familiäre Verpflichtungen oder schlechte öffentliche Verkehrsanbindungen zum nächsten Kursort eine Barriere dar. Somit bietet das Lernformat auch Personen im ländlichen Raum die Möglichkeit, ihre Lese- und Schreibfähigkeiten zu verbessern. Der Beginn ist jederzeit möglich und richtet sich nach den Bedürfnissen der Lernenden. Ziel des Formats ist es somit Barrieren zum Lernen aufzulösen und damit eine relativ anonyme und zeitlich flexibel Lernmöglichkeit zu schaffen. Außerdem soll es Formen des selbstorganisierten Lernens, insbesondere unter Nutzung neuer digitaler Medien im Bereich Alphabetisierung und Grundbildung verstärken.

---

<sup>1</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=-6-m35OMbY8>

<sup>2</sup> Nähere Informationen zu NALA und deren Lernangeboten finden Sie unter: <https://www.nala.ie/>. Außerdem möchten wir auf die Evaluation (2012) der NALA Fernlerndienste hinweisen: <https://www.nala.ie/publications/nala-distance-learning-service-an-evaluation-2012/>

Die folgende Übersicht soll die Organisation des Lernformats darstellen:



### **Kursinhalte und –ziele:**

Die Kursinhalte werden individuell in der Erstberatung auf die Bedürfnisse der Lernenden abgestimmt und in regelmäßigen Abständen überprüft und erweitert. Hierfür führen die zuständigen Tutor\*innen ein Erstberatung mit den Lernenden durch, welches in einem Gesprächsbogen dokumentiert wird. Die Bedeutung für den gesamten Lernprozess sollte dabei nicht unterschätzt werden. Das Erstgespräch legt die Grundlage für das weitere Vorgehen und ist somit richtungsweisend für den Lernprozess und stellt somit auch den Lernenden in den Mittelpunkt. Insbesondere betrifft dies den Aufbau einer Vertrauensbeziehung, die die Klärung folgender Punkte erfordert:

- Erwartungen des Lernalers
- realistische Darstellung der gewünschten Veränderungen, um eventuelle „Übererwartungen“ zu dämpfen
- Klärung der Rahmenbedingungen (Lerneinheiten pro Woche, Zeiten zu denen die Lerner gut zu erreichen sind, Umgang bei Verhinderung etc.)
- bisherige Lernerfahrungen
- Kontaktdaten

Die Erwartungen des Lernalers bzw. die gewünschte Veränderung werden gemeinsam mit den Tutor/-innen in einer Lernzielvereinbarung festgehalten, die regelmäßig fortgeschrieben wird. Die Lerninhalte werden durch die Tutor\*innen für alle Einzeltermine mittels einer Lerndokumentation schriftlich festgehalten. In der Lerndokumentation werden zu allen Einzelterminen folgende Punkte dokumentiert: Was wurde gelernt? Womit wurde gelernt? Wie geht es weiter? Welche methodisch didaktischen Schwierigkeiten sind aufgetreten?

### **Zielgruppe:**

Für folgende Personengruppen ist das Lernformat geeignet:

- Personen, die aus verschiedenen Gründen an Alphabetisierungskursen nicht teilnehmen können (Kinderbetreuung, ständig wechselnder Schichtdienst und unpassende Kurszeiten etc.)
- Personen, die aufgrund schlechter öffentlicher Verkehrsverbindungen nicht den Kursort erreichen können bzw. die entsprechenden Fahrtkosten nicht aufbringen können (vorwiegend ländlicher Raum)
- Personen, die gern in ihrer gewohnten Umgebung lernen möchten bzw. diese nicht verlassen wollen oder auch können
- Personen, die besonderen Wert auf Anonymität legen
- Personen, die ein zusätzliches selbstgesteuertes Lernangebot als Ergänzung zum bestehenden Alphabetisierungskurs suchen
- Personen mit Angst vor Entdeckung (Scham und Selbstzweifel)
- Personen mit negativen Lernerfahrungen
- Personen, deren Teilnahme am Kurs durch strukturelle Barrieren der Erwachsenenbildungseinrichtungen (Zugangswege etc.) nicht möglich ist

### **Lernvoraussetzungen der Teilnehmenden:**

- Onlinevariante: technische Voraussetzungen (Computer, Laptop oder Tablet), gute Internetverbindung, Zugang zum vhs-Lernportal oder andere Lernplattform
- postalische Variante: Schreibmaterialien und eigene Postanschrift
- beide: Festnetztelefon, Handy oder Smartphone; wenn möglich Headset oder Freisprechfunktion zum freien telefonieren, Bereitschaft zum Lernen auch ohne face-to-face Kontakt

### **Aufgaben der Tutor\*innen:**

- führen der „Erstberatung“ mit dem Lernenden
- Durchführung Diagnostik
- Dokumentation der Unterrichtstätigkeit
- gemeinsame Lernzielvereinbarung verschriftlichen

- versenden von Arbeitsmaterialien
- Durchführung der Übungseinheiten am Telefon
- Vor- und Nachbereitung der Lerneinheiten
- halbjährig Lernstanderhebung
- führen von regelmäßigen Feedbackgesprächen mit dem Lerner
- TN-Dokumente in vhs.cloud hochladen/ einpflegen

#### **Qualifizierung der Tutor\*innen:**

- Fachkompetenzen: Fortbildung zur Durchführung von Alphabetisierungskursen, Fortbildungen zum vhs-Lernportal, anwendungsbereite EDV Kenntnisse
- personenbezogene Kompetenzen: sehr gute Sprech- und Hörfähigkeiten, Geduld, Kreativität, offen für „Neues“
- technische Voraussetzungen: Smartphone, Headset und wenn möglich WhatsApp Account

#### **Wichtige Dokumente**

- TN-Datenblatt
- Gesprächsbogen Erstberatung
- Lerndokumentation
- Lernzielvereinbarung
- Ergebnisse Lernstanderhebung
- Tätigkeitsnachweis
- Ergebnisse Diagnostik
- Datenschutzerklärung

#### **Vorteile des Lernformats:**

- Lernformat erlaubt eine hohe Flexibilität in Hinblick auf Lernzeit, Lernort und Lernbedürfnis
- kann Personen langsam und individuell an das Lernen wieder heranführen
- kostenfrei und einfach zugänglich
- 1:1 Betreuung

#### **Grenzen des Lernformats:**

- keine Dauerlösung zum Lernen
- methodisch-didaktische Einschränkungen
- Einschränkung bei der Verwendung von Materialien
- Kosten für 1:1 Betreuung; Postversand

### Erfahrungen mit dem Lernformat

- Aktuell lernen drei Personen über das Lernformat.
- Die Anfangsphase am Telefon ist geprägt von dem Beziehungsaufbau und dem Arrangieren mit der Situation, seinen Gegenüber nicht sehen zu können.
- Alle Teilnehmenden erhalten ihr individuell angepasstes Lernmaterial auf postalischen Wege. TN fehlen die technischen Voraussetzungen, um das Lernportal zu nutzen (ähnliche Rückmeldungen erhalten wir meist auch aus den kostenfreien Alphabetisierungskursen an den VHS in Thüringen).
- Ein Ordner zum Sortieren der bearbeitenden Unterlagen haben alle TN postalisch erhalten. Ansonsten entsteht das Problem des Wiederfindens der Materialien. Aufgabenblätter werden zusätzlich durchnummeriert.
- Lösungen und bearbeitete Aufgaben werden durch TN abfotografiert und per WhatsApp an Tutorin versendet. Dies erspart Zeit und Kosten für das aufwendige Rückversenden per Post.
- Ein TN wurde mit einem Starter-Paket ausgestattet (Bleistift, Kugelschreiber, Radiergummi, Schreibblock und weitere Schreibutensilien). Materialien dürfen bei TN nicht als gegeben vorausgesetzt werden. Vielen TN fehlt es zu Hause an solchen Schreibutensilien oder aber auch Headset für das Handy/ Smartphone.
- Gründe für die Teilnahme sind unterschiedlich: bei zwei TN liegt der nächstmögliche Kursort zu weit entfernt oder/und Fahrtkosten können nicht aufgebracht oder erstattet werden. Bei der anderen Person spielt das Thema Angst und Scham vor Entdeckung eine bedeutende Rolle. Kurs am Wohnort wäre vorhanden, wird aber noch nicht wahrgenommen.
- Diagnostik: Oldenburger Bilderliste hat sich bei der „Ferndiagnostik“ bewährt, kann gut über das Telefon erläutert werden.
- Lernzeiten werden ca. 1-2 Wochen im Voraus zwischen Tutor\*in und TN geplant.
- Es kommt vor, dass TN nicht ans Telefon gehen trotz vereinbarter Lernzeit. Möglicherweise ist die Hemmschwelle Termine nicht wahrzunehmen, geringer aufgrund des fehlenden face-to-face Kontakt.
- Flexibilität des Lernformats, setzt auch hohe Flexibilität und Einsatzbereitschaft bei Tutor\*innen voraus.
- technische Voraussetzungen für Tutor\*innen sollten durch Institution vorgeben werden (Smartphone, WhatsApp Account, Mobilfunkvertrag)
- Fehlender face-to-face Kontakt ist für TN und Tutor\*in hinderlich bei dem Beziehungsaufbau und Lernen.
- Begleitstrukturen wurden etabliert (TN-Datenblatt, Datenschutzerklärung, Lernzielvereinbarung, Lerndokumentation und Erstberatungsbogen) und sollen die praktische Arbeit gut dokumentieren und ein Übergang in ein Regelangebot erleichtern.
- Lange Lerneinheiten sind über Telefon nur schwer möglich (Konzentration lässt nach); Lerneinheiten wurden dementsprechend gekürzt und fanden stattdessen häufiger in der Woche satt (2-3-Mal für 20 Minuten pro Woche).
- „Lernen am Telefon“ kann keine Dauerlösung zum Verbessern der Lese- und Schreibfähigkeiten sein, jedoch der Anfang, sich wieder mit dem Lernen auseinanderzusetzen bzw. positive Erfahrungen mit dem Lernen zu sammeln.

#### **methodisch-didaktische Hinweise für Tutor\*innen**

Folgende methodisch-didaktische Hinweise sollten bei der Gestaltung den Lerneinheiten und Auswahl der Lernmaterialien beachtet werden.

- Aufgrund der fehlenden Kommunikation von Angesicht zu Angesicht ist eine langsame und gut artikulierte Sprechweise empfehlenswert
- Sowie das Sprechen in einfachen Sätzen und Wörtern, z. B. keine Fremdwörter; das trifft auch auf einen normalen Kurs zu, aber am Telefon kann sich KL nicht sicher sein, ob TN am Telefon nachfragen, wenn sie etwas nicht verstehen und im Gegensatz zum Kurs kann KL es nicht an der Reaktion des TN ablesen

- Oftmals kann es notwendig sein, das Arbeitsblatt zusammen mit TN erst einmal zu beschreiben (Anordnungen / Kennzeichen, wie z.B. Nummern, ob es die richtige Seite ist / was bedeuten bestimmte Zeichen bzw. Linien etc.,). Aufgabe zu klären (was ist zuerst zu tun, wo wird die Antwort geschrieben)
- Manchmal ist es hilfreich ein Beispiel per Foto über WhatsApp zu senden
- Das Smartphone mit seinen Funktionen ermöglicht es am „Lernen am Telefon“ teilzunehmen, wichtiges Instrument
- Neues Lernformat für TN als auch KL, sich damit vertraut machen
- Aus diesem Grund Empfehlung erst einmal für Lernmaterialien bzw. Arbeitsblätter, die immer eine gleiche bzw. ähnliche Struktur aufweisen; ermöglicht Kontinuität, „Ruhe“, Hinführung zur selbständigen Bearbeitung,
- Sicherlich nicht auf Dauer möglich, um Lernen interessant zu halten
- Arbeitsmaterialien sollten kompakt zusammengefasst/-geheftet und versandt werden, damit einzelne Materialien nicht verlegt werden können und verschwinden
- KL ist verantwortlich für die vereinbarten Anrufe, z.B. wenn ein TN den Anruf nicht annimmt, nach ein paar Minuten noch einmal probieren bzw. am nächsten Tag zur gleichen Zeit
- Nach bisheriger Erfahrung gehen TN dann ans Tel., in den meisten Fällen melden sie sich per WhatsApp und es kann ein neuer Termin vereinbart werden
- Manchmal rufen TN auch selbst an, wenn sich KL um ein paar Minuten verspätet
- Die Tage und Uhrzeiten sind besonders zu Beginn des Lernprozesses sehr flexibel
- Es braucht etwas Zeit, feste Tage und Zeiten zu vereinbaren, auch dann gibt es keine Garantie für Regelmäßigkeit
- KL sieht nicht was und wie TN schreibt
  - o Schwierigkeiten beim Lautieren „b oder p“
  - o Schreibweisen von Buchstaben „b oder d“ („Bauch nach außen/rechts“)
- Richtigkeit kann erst bestätigt werden, wenn Tutor\*in das abfotografierte Aufgabenblatt erhält
- Erläuterungen zu Aufgabenstellungen darf nicht unterschätzt werden oder als vorausgesetzt bei dem TN angenommen werden (Silben und Laute) → schnelles Handeln über WhatsApp möglich → Erläuterungen zusenden
- zugesendete Materialien sollten nummeriert werden, dass es nicht zu Verwechslungen der Arbeitsblätter kommt
- Material immer in zweifacher Ausfertigung (TN und Tutor\*in)
- Aufgaben einfach und selbsterklärend gestalten
- Lösungsbeispiele vorgeben als Leitgedanke für die Aufgabe

### **Ablauf einer Lerneinheit**

- Begrüßung
- Frage „Wie geht es Ihnen?“ oder konkrete Frage zu einem Thema aus einem vorhergehenden Gespräch, z. B. Fahrschule
- TN reagieren unterschiedlich, entweder sie haben das Bedürfnis etwas über ihre aktuelle Situation z.B. in der Familie mitzuteilen oder das Lernen startet ohne Verzögerung
- Beschreibung, welches AB jetzt bearbeitet wird mit welchem Ziel
- TN wird aufgefordert zu sagen, wie diese Aufgabe gelöst wird oder KL erklärt die Aufgabe
- Erstes Beispiel wird vom KL vorgesprochen; Fragen, Unsicherheiten geklärt
- Bearbeitung der Aufgabe am Telefon, im Gespräch bleiben
- Worte der Anerkennung finden (loben), Hinweise geben, relevante Fehler aufdecken
- Nach max. 45 Minuten Einheit beenden, evtl. Foto senden
- Vereinbarung, was kann bis zum nächsten Telefonat noch erledigt werden

#### verwendete Lehr- und Lernmaterialien:

- Oldenburger Bilderliste
- Lernwerkstatt Lesen und Schreiben Teil 1
- Kopiervorlagen "Laute und Zeichen" vom Bundesverband Alphabetisierung

#### weitere praktische Umsetzungsideen:

Im Folgenden werden exemplarisch ein paar weitere Umsetzungsideen angedeutet, die als Denkanstoß für Kolleg\*innen in der Alphabetisierung und Grundbildung gedacht sind.

- Etablierung und Ausweitung der telefonischen Lernbegleitung als ein Serviceangebot:
  - o telefonische Begleitung beim Onlinelernen (z.B. Erläuterung der Anmeldung und Nutzung des vhs-Lernportals; telefonische Begleitung des Lernprozesses im Portal)
  - o Etablierung von „Hausaufgaben“ in Regelangeboten (Fragen und Erläuterungen können über Telefon zusätzlich beantwortet werden)
- Ausweitung und Erweiterung des Angebots der Telefonberatung:
  - o TN können sich mit Fragen, die im Rahmen von Lese- und Schreibschwierigkeiten entstehen, an die Hotline wenden (z.B. Ausfüllhilfen; Formularunterstützung; Unterstützung bei Texten etc.)
  - o Lernberatungen telefonisch oder über Videotelefonie anbieten
- Nutzung von Erklär- und Lernvideos auf Youtube (unzählige Videos im Internet vorhanden; setzt eine gute und ausführliche Recherche voraus)
  - o Gestaltung von Erklärvideos zur Registrierung auf dem vhs-Lernportal (insgesamt erhalten wir immer wieder die Rückmeldung, dass der Anmeldeprozess sehr anspruchsvoll für TN ist)
- Stärkung des Onlinelernens und selbstgesteuerten Lernens in Präsenzkursen
  - o Alternative Lernangebote des Fernunterrichts langfristig in bestehende Regelangebote etablieren.
  - o Dozent\*innen müssen entsprechende Fortbildung dazu wahrnehmen (aktuell zahlreiche Fortbildungen des DVV e.V.).
  - o Technische Voraussetzungen müssen auf Anbieterseite hierfür geschaffen werden (z.B. Ausstattung mit PCs, Laptops, Tablets oder auch Smartphones, W-LAN); TN sollten auch die Möglichkeit haben, ihre eigenen Geräte mit in den Kurs zu bringen und diese mit dem W-LAN zu koppeln (GigaCube ermöglicht unabhängiges Internet von dem Bildungsträger).
  - o Falls TN kein Gerät besitzen, sollte über die Möglichkeit nachgedacht werden, TN über die Institution ein Gerät auszuleihen

Weitere Informationen Projekt „GruKiTel“: <https://www.vhs-th.de/index.php?id=489>

**Fabian Walpuski** (Pädagogischer Mitarbeiter)  
Thüringer Volkshochschulverband e.V.  
Mail: [Fabian.walpuski@vhs-th.de](mailto:Fabian.walpuski@vhs-th.de)  
Tel.: 03641 5342317

**Steffi Dietrich-Mehnert** (Projektleitung)  
Thüringer Volkshochschulverband e.V.  
Mail: [steffi.mehnert@vhs-th.de](mailto:steffi.mehnert@vhs-th.de)  
Tel.: 03641 5342313

Das Projekt „GruKiTel“ wird im Rahmen der AlphaDekade (2016-2026) durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung gefördert.