

Virtuelle kurser kommer i mange aftapninger, men der er nogle afgørende forskelle mellem fysiske og virtuelle kurser, som det altid kan betale sig at være opmærksom på, fordi det har betydning for dine kursisters læring. Som undervisere ønsker vi at kunne levere – og gerne det samme og i samme gode kvalitet, som vi er vant til. Og vi har derfor ofte fokus på vores ende af læringsprocessen, nemlig undervisningen. Med virtuelle kurser bliver det endnu mere nødvendigt at interessere sig for læringen i modtagerens perspektiv.¹

a. Grundlæggende forskelle mellem fysiske og virtuelle kurser, som du skal tage højde for i din tilrettelæggelse.

Til at starte med er der en teknisk barriere eller to: Nogle kursister har bare ikke lyst til at kaste sig ud i et kursus på Zoom, Teams eller andet "teknisk", og nogle er afskrækkede, fordi de ikke tror, de kan finde ud af det. Eller fordi deres erfaringer er, at den slags ikke fungerer teknisk hjemme hos dem, og det synes de er pinligt at få udstillet. Her skal du eller nogen bruge mere tid på at forventningsafstemme, instruere, berolige, servicere og stå standby før og under.

Dertil kommer de helt objektive tekniske problemer med systemer, der ikke fungerer optimalt på kursisternes egen computer i hjemmet eller på klinikken – selvom der ikke burde være problemer. Billeder der flimrer, lyd der falder ud, forbindelser der går ned – for ikke at tale om, at de fleste programmer (Zoom incl.) fungerer lidt forskelligt på PC, macs, ipads og mobiler – herunder forskelligt på iPhones og Android-telefoner. Sørg derfor for, at skriftlige instruktioner og tekniske vejledninger på forhånd er tilgængelige eller ligefrem sendt ud til kursisterne. Check så meget du kan checke på forhånd. Og check på det udstyr, som du selv bruger i din ende på dagen. Sørg for mindst en halv times "teknisk check-in" på dagen, hvor du eller nogen kan "hygge" om deltagerne, mens de etablerer forbindelse, og hjælpe dem med at tænde/slukke for lyd og video og bruge de funktioner, som skal i spil etc.

Men dertil kommer en række mere principielle forskelle:

Dine kursister "modtager dig" i en meget reduceret udgave. Der er måske nogenlunde lyd, men dårligt eller lille billede og reduceret fornemmelse af kropssprog. Dine ansigtsudtryk er svære at aflæse, og din udstråling går generelt dårligere igennem.

Du har af tilsvarende grunde meget sværere ved at fornemme, hvor dine kursister er henne. Er de med, keder de sig, er de trætte? Du kan ikke fornemme feedback fra dine kursister på samme ubevidste måde, som når du har dem i rummet sammen med dig. Så du gør dit bedste, men uden de ubevidste kurskorrektioner, som automatisk følger med, når du er i sync med dine kursister.

¹ Tak til Jannick B. Pedersen (FranklinCovey) og Rasmus Heide (KOMMUNIKATION du kan klikke på) for inspiration på det virtuelle udviklingsforløb i maj 2020 og den virtuel kursuslederdag i juni 2020.

Den sociale sammenhæng mangler. Det er svært for kursisterne at mærke "stemningen" i rummet og blive påvirket af den. Humor har trange vilkår, når de fælles grin udebliver. Det er sværere at smitte andre med sin entusiasme. Kursisternes sociale kontrol af hinanden (f.eks. omkring fokus og koncentration = ikke checke mobiler undervejs mm.) mangler.

Dine kursister bliver lettere distraheret, fordi det er sansefattigt og i længden bliver ensformigt for hjernen at sidde og kigge på det samme billede på en lille skærm. "I længden" betyder ikke halve og slet ikke hele timer. Og når computer og tastatur er lige ved hånden, er det uhyggeligt let for kursisterne at multitask – f.eks. at switche over og checke mails, sociale medier eller børsnoteringer, når hjernen har behov for noget afveksling. Du kan ikke – som ved fysiske kurser – bede folk om at lukke deres computer. Men du kan naturligvis italesætte udfordringen og bede dem om at lukke deres mail, facebook- eller insta-notifikationer mm. *Attention* fra AGES-modellen er i høj grad vigtig her.

Dine kursister bliver hurtigere trætte. Deres arbejdsstilling er bundet til skærmen, og det kræver mere anstrengelse at se og høre, opfange de andre og holde fokus og være koncentreret.

Du kan tage højde – og skal formentlig kompensere - for disse forhold, når du laver virtuelle kurser. Her er lidt inspiration:

Nærvær

Først og fremmest er nærvær en følelse og en stemning. Og vi er ikke altid nærværende, selvom vi er fysisk til stede. Som undervisere er vi nogle gange mere inde i vores egne hoveder og optaget af at levere den korrekte faglige viden og mindre til stede i situationen. Og vi er derfor mindre optaget af samspillet med deltagerne i rummet. Men nogle gange kører det bare! Tilskuere betyder noget for skuespillere på en scene og for musikere ved en live-event. Samspillet med publikum får noget "andet" og "mere" frem. Det samme gælder for os som undervisere.

Dit nærvær som underviser skaber nærvær hos kursisterne. Hvis det er muligt, skal du derfor bruge krudt på "at skrue op for dit nærvær". Altså ikke noget med at læse op af slides eller manus og "bare" holde en forelæsning – du skal fange dine kursister. Se dem i øjnene (dvs. kig ind i kameraet, ikke på billedet af dig selv på skærmen). Vær tydelig i tale og mimik og brug dit kropssprog (stå op i stedet for at sidde ned) og brug gerne store armbevægelser – både i overført og bogstavelig forstand). Kald dine kursister ved navn.

Spørg gerne – og hyppigt! - om kursisterne er med, om det går for hurtigt, om de forstår etc. og bed dem om at nikke eller holde en tommelfinger op i billedet, hvis du kan se dem. Eller om at bruge de tilsvarende tekniske muligheder ("OK", "thumbs up" eller "ja/nej") i det program, som du anvender. En af de store forskelle mellem de almindelige og de virtuelle kurser er netop, at du som underviser ikke automatisk får nær så mange signaler fra dine kursister, hvis du ikke aktivt efter-spørger dem.

Koncentration, fatigue

Vi er nødt til at koncentrere os mere, når vi kommunikerer virtuelt – således også på virtuelle kurser. Normalt sanser vi gennem mange kanaler, men virtuelle kurser kommunikerer primært

gennem syn og høreelse – og i begge tilfælde er kanalerne stærkt reducerede. Dertil kommer, at teknikken ændrer vores normale kommunikations- og samtalemønstre og gør dem mere rigide.

Der er f.eks. tendens til mindre småsludren før mødet og dermed mindre mulighed for at tune ind på de andre deltagere følelses- og relationsmæssigt (det som samtaleanalytikerne Bruun og Zachariassen (2020) kalder *åbningssekvenser*).

Vi kan sjældent se, hvor de andre deltagere og underviseren kigger hen, og dermed forsvinder en af de ubevidste muligheder for at styre en samtale i rummet, fordi vi ofte styrer ved at kigge på folk eller aflæse *blikretningen*. Eller ved at komme med små *fortsætter-ord* som "hm", "mm", "jaer og "okay" eller ord som "øhh?" eller himmelvendte øjne, som får taleren til at uddybe undervejs, hvis man ikke helt forstår. Kommer man med den slags små ord i et virtuelt møde, skaber man ofte problemer for den, som taler, fordi mikrofonen straks skifter over. Og derfor er det blevet god stil at mute sin mikrofon, hvis man ikke har ordet.

Vi bruger altså meget krudt på at danne mening i en samtale, og når vi på virtuelle kurser afskærer os fra nogle af de understøttende bittesmå handlinger (ex. blikretning, fortsætterord, spørgsmålstegn), skal man koncentrere sig meget mere som deltager. Alt skal ekspliciteres, samtalen glider ikke automatisk, folk – og undervisere – får lov til at tale for længe, og vi bliver udmattede. Bruun og Zachariassen kalder det *zoom-fatigue*.

Konsekvensen af dette er, at du ikke kan lave en fuld dags virtuelt kursus, selv hvis du selv er i stand til at undervise en hel dag virtuelt. Deltagerne skal koncentrere sig meget mere og bliver meget mere trætte, når vi går virtuelt. Nogle kursister, som er ekstraordinært interesserede i dit emne, har sovet godt i dagene forinden, har fået sund mad og motion og i øvrigt er i generel god form, vil kunne klare mere end de andre. Men regn ikke med, at de tilmelder sig netop dit kursus.

Strukturering af kurset

En tommelfinger-regel er derfor, at man ikke skal udsætte folk for mere end 1½-2 timers virtuelt møde eller kursus ad gangen. Man kan formentlig have 2 sessioner af 1½-2 timer på en dag á 8 timer. Og hvis man tager aftenen med, kan man måske have 3 x 1½-2 timer over 12 timer – med pauser af samme længde som sessionerne. *Spacing* fra AGES-modellen gælder også her.

I pause-tiden mellem modulerne skal folk kunne slappe af, bevæge sig og gøre noget andet – og rigtig gerne være væk fra skærmen. Man kan muligvis godt læse en artikel eller se en lille video og tænke over 2 spørgsmål, men der skal være tid til regulære fysiske pauser og motion.

En kursusdag med 3 sessioner af 1½-2 timers varighed – med tilsvarende pauser mellem sessionerne – vil derfor skulle underopdeles yderligere. Hvis du underopdeler dagens faglige indhold i 7 moduler af cirka samme størrelse og dertil lægger et intro-modul og et afslutnings-/ evalueringsmodul, har du 9 moduler på en dag, fordelt på 3 sessioner. Et modul kan således være 25-35 minutter, og der vil stadig være plads til små pauser – inde i de enkelte sessioner.

Afveksling

Manges erfaringer peger på, at man er nødt til at arbejde meget mere med afveksling i virtuel undervisning end ved fysisk undervisning. Der er tale om "billige tricks" for at fastholde opmærksomheden – den *attention* (se AGES-modellen), som er så vigtig for, om vi kan huske det, vi har lært. Vores opmærksomhed har en tendens til at vandre – og du er ikke interesseret i, at den vandrer væk fra dit kursus eller din underviser.

Når der sker noget nyt, har vores opmærksomhed en tendens til at refokusere og komme tilbage i rummet. Hyppige skift er derfor en måde at fastholde opmærksomheden. Nogle siger, at man skal tænke i skift efter 7 minutter eller hurtigere – i de enkelte moduler.

Men hvad er et skift? Det kan f.eks. være...

- Skift i undervisningsform: F.eks. fra input/oplæg til mulighed for at stille spørgsmål i plenum. Til et spørgsmål til deltageres overvejelse. Til en quiz. Til en brainstorm. Til en walk-and-talk med dig selv. Til gruppearbejde.
- Skift i deltagerpraksis/involveringsgrad: F.eks. fra at lytte til at tale med 1-2 andre deltagere i en lille break-outgruppe i 5 minutter. Til at øve det lærte med sig selv eller sammen med andre i en breakout-gruppe. Til at skrive én vigtig personlig pointe eller 2 ideer på baggrund af det hørte. Til at genere input på en fælles whiteboard-funktion/opslagstavle/chat.
- Skift i visuals: Fra plancher med tekst til et sigende, sjovt eller provokerende billede. Fra tekst og tale til videoklip. Fra video af dig eller andre talende hoveder til video af ting, som du har medbragt og kan holde op foran kameraet.
- Skift i deltageres arbejdsstilling: Fra siddende til stående. Stående på eet ben i et minut osv.
- En lille bio-pause (strække ben, strække kroppen, tisse, hente vand/kaffe)
- Etc.

Total tivolisering

En fordel ved virtuelle møder er, at det faktisk er nemmere at lave flere af den slags skift end ved normal fysisk undervisning. Du kan f.eks. sende folk i grupper i 8 minutter, og de er alle tilbage i plenum præcis 8 minutter efter – du taber ikke nogen, som lige skal tisse eller have en kop kaffe, undervejs fra det ene til det andet lokale. (Du skal så til gengæld huske at lægge en pause ind til den slags legitime formål på andre tidspunkter).

Og du kan nemt tage en lille video eller et brudstykke af en TED-talk ind i dit kursus, fordi folk i forvejen sidder bag en skærm. Og de vil opleve det, som kommer af den slags som en velkommen afveksling – og ofte i en bedre kvalitet end resten af det virtuelle kursus.

At arbejde med hyppige skift betyder ikke nødvendigvis, at der går *total tivolisering* i dit kursus. Du kan sagtens bevare roen og en langsom rytme og lægge op til eftertænkksomhed i dit kursus. At have hyppige skift i den del af kurset, hvor du/din underviser normalt vil "holde forelæsning", udelukker jo på ingen måde, at der er et 30-40 minutters gruppearbejde bagefter (efter en kort bio-pause 😊), hvor deltagerne kan komme mere i dybden med en problemstilling og faktisk komme ind i en fælles refleksion.

Det når man selvfølgelig ikke på 4 minutter med sidemanden eller 8 minutter i en 3-mandsgruppe. Men det er heller ikke formålet med ”den hurtige sidemandsdiskussion” – her er formålet dels den opmærksomhedsfangende afveksling, dels det sunde princip at ”vende blikket indad” (*generation-princippet* i AGES-modellen) og generere spørgsmål til eller ideer pba. det, man lige har hørt.

Det er et godt råd at bruge mange flere billeder, end du plejer. Med kun en lille smule og nemt aflæselig tekst på dem. Og du skal skifte dem hyppigt. Men nej, de skal IKKE erstatte dine klassiske faglige teksttunge slides, som du dog selvfølgelig skal skære ned på 😊. Dine billedslides skal fastholde opmærksomheden ind i mellem dine tunge plancher. Som selvfølgelig skal stå i længere tid end dine billedslides, fordi de tager lang tid at aflæse. But why not both? Klip et billede ind, som understreger en pointe, og vend tilbage til din tekstslide (som du har kopieret ind én gang til efter billedet), hvis du ikke er færdig med den.

Formålet med de hyppige skift og afvekslingen er at fastholde deltagerens koncentration og genfange og derefter refokuserer deres opmærksomhed på emnet – og de hyppige skift er et meget væsentlig og meget effektiv greb, som vi elsker som deltagere, men som er besværlige at planlægge, når vi er undervisere. Nogle undervisere mener også, at de hyppige skift ”forstyrrer deres flow”. Her er vi forskellige, og det er vores emner også.

Under alle omstændigheder er det nødvendigt at bruge mere energi og tid på at stoppe op, samle pointer – og måske forsamlingen – op og støtte, at deltagerne ved, hvor du og kurset er på vej hen.

Detaljeret drejebog

De hyppige skift nødvendiggør formentlig, at du arbejder med en meget detaljeret drejebog. De fleste oplever, at det er noget mere krævende at planlægge et virtuelt kursus end et fysisk, fordi du i det fysiske kursus nogle gange kan ”overlade ansvaret” for en time eller to (eller halve og hele dage) til en erfaren underviser. Som kommer med sit store kendskab til stoffet, sine plancher til ethvert spørgsmål, sin evne til at improvisere og med sin store fortælleglæde.

Nu er ”det virtuelle kursusmedie” imidlertid et andet, og det kræver en anden pædagogik. Den skal man kende og være forberedt på, Man ryster ikke lige en quiz ud af ærmet, hvis man ikke er rutineret i virtuel undervisning. Spørgsmålet til en 8 minutters drøftelse i en 3-mandsgruppe skal være godt gennemtænkt og helt præcist formuleret. Og man kan ikke satse på sin intuitive fornemmelse af salen, for der er ingen andre end en selv i salen. Samtidig er det erfaringen, at der kan være behov for ekstraordinær stærk styring af tiden, når man arbejder virtuelt – ellers risikerer man at misse de små pauser og små breakout-sessions, fordi man bliver i plenum, fordi diskussionen (med en enkelte deltager) var så god. Det koster senere på dagen.

Som nævnt under drejebogsafsnittet (under fysiske kurser), er det ikke meningen, at en drejebog nødvendigvis skal følges slavisk på minuttet. Her er vi forskellige. Men rummet for improvisation er mindre i det virtuelle format. Og drejebogen er en genial måde at kommunikere forventninger, hvis man er flere aktører (kursusleder/flere undervisere mm.) involveret i kurset. For djævelen – også i den virtuelle pædagogik – ligger i detaljen.

b. Forskellige virtuelle kursus-formater

Begrebet virtuelle kurser bruges på mange forskellige måder. I vores verden er det tilsyneladende alt, som ikke er fysiske kurser – uden dog at være ren e-læring. Rum- og tids-dimensionen er afgørende:

- Fysiske kurser: Foregår i samme rum og på samme tid.
- E-læring: Uafhængig af både rum og tid
- Virtuelle kurser: Uafhængige af rum, afhængige af tid. Muliggør, at man kan være hvor som helst med en computer og deltage. Men man er stadig bundet til et tidspunkt

Når vi med denne pragmatiske opdeling taler om virtuelle kurser, er der et bredt spektrum, som typisk adskiller sig ved graden af involvering og måske brug af diverse tekniske faciliteter:

Filmet undervisning - webinar

I den ene ende har vi "filmet undervisning": Vi kører katedral undervisning / forelæsning / envejs-kommunikation med plancher og filmklip, fuldstændig som vi ville gøre det i den fysiske verden med den forskel, at vi filmer undervisningen og sender det filmede ud på kursisternes skærme in real time.

Dette er den mest basale form for webinar, som dog ofte er ledsaget af muligheder for 2-vejs kommunikation i form af, at deltagerne stiller spørgsmål med billede eller lyd eller via en Q&A eller en chat-funktion. Zoom kan håndtere 25 mini-billeder af deltagere på én skærm, men kan vise flere skærme.

Hvis man ikke ønsker 2-vejs billede og lyd, men kan stille sig tilfreds med diverse elektroniske tilbagemelding fra deltagerne, er der i princippet ingen øvre grænse for deltagertallet ved et webinar

Det er forholdsvis nemt at omdanne et klassisk fysisk kursus til et webinar i form af filmet undervisning, men det kan sjældent anbefales, med mindre ens fysiske kursus i forvejen lever op til den virtuelle pædagogik

Filmet undervisning med gruppearbejde og andre involveringsteknologier - webinar

Flere platforme (incl. Zoom) giver mulighed for at lave gruppearbejde i breakout-rooms. Gruppernes sammensætning kan enten planlægges i forvejen og lægges ind manuelt, eller man kan bruge tilfældige sammensætninger, hvor man blot bestemmer gruppernes størrelse – fra 2-mandsgrupper til halvplenummer – og så klarer systemet resten (når det fungerer).

Det at benytte små og store gruppearbejder er en afgørende forskel til den filmede envejs-undervisning. Hvis grupperne ikke skal melde tilbage med billede og lyd, er der ingen fysisk overgrænse for deltagertallet i webinarret. Men hvis man ønsker at høre fra de fleste grupper eller deltagere, skal der ikke være flere deltagere, end man kan håndtere til et normalt kursus.

Gruppearbejderne kan naturligvis suppleres med polls/quizzer, chats, muligheder for Q&A, skrivning på fælles whiteboards osv., som øger deltagerinvolveringen og bringer os over mod det virtuelle klasseværelse.

Det er ikke raketvidenskab at omdanne et klassisk fysisk kursus til et webinar med god deltagerinvolvering, og specielt ikke, hvis der i forvejen er god deltagerinvolvering i det fysiske kursus. Mange virtuelle systemer (incl. zoom) har en række tekniske faciliteter, som man forholdsvis nemt kan tage i brug, når man vil øge interaktionen med kursisterne.

Disse faciliteter skal man dog kende og føle sig tryk ved, når man planlægger kurset. Og ikke mindst under afviklingen. Jo mere kompliceret, jo større risiko for tekniske fejl og sammenbrud. Man bør sikre sig, at det er muligt at få noget teknisk bistand under afviklingen, hvis teknikken pludselig ikke spiller, som den skal.

Virtuelle kurser, designet fra grunden af eller gentænkt som netop virtuelle.

Den store udfordring består i, at ingen kan holde til at deltage i et webinar eller virtuelt kursus i de samme 8 timer i træk, som en kursusdag almindeligvis varer. Et virtuelt møde skal måske helst ikke vare meget længere end 45 minutter, et kursusmodul (med pause) skal måske helst holdes på ikke over 1½-2 timer. Så skal der som tommelfingerregel mindst gå en tilsvarende tidsperiode, før det virtuelle kursus fortsætter.

Der er flere måder at tackle denne tidsklemme på, når du laver virtuelle kurser:

- du skærer ned på dine faglige ambitioner og tager noget af det faglige stof ud. Det bryder vi os sjældent om, men det kan være nødvendigt.
- du spreder det faglige stof, som ellers ville svare til 2 hele kursusdage, ud på 4 eller 6 halve dage, hvor du kører 2 x 1½-2 timers sessioner.
- du arbejder mere intensivt med før og efter, f.eks. ved at lave et virtuelt møde på en times tid en uge før og igen en uge efter "kurset". Her kan du på før-mødet arbejde med forventninger, præsentationer, intentioner og sikre, at det tekniske fungerer, og at folk er trykke ved teknikken. Og på efter-mødet kan du arbejde med implementering, forankring af det lærte hjemme i klinikken osv.. Selvom det altid er en god ide at stoppe op midt i det faglige indhold og få kursisterne til at overveje, hvordan de vil omsætte det lærte derhjemme, giver før- og efter-møderne dog en mulighed for at kører nogle af de faglige moduler mere rent.
- du øger kravet til forberedelse – forventer f.eks. at noget er læst (som er skrevet til lejligheden, så niveauet er afstemt med deltagerne). Eller du forventer, at deltagerne har set en video, testet sig selv, kigget et slidedeck igennem.
- du indbygger noget individuel e-læring i dit virtuelle kursusforløb – som forberedelse før kurset eller mellem de kortere fælles virtuelle moduler.
- du tænker eller gentænker dit kursus fra grunden af som et virtuelt kursus, når du udvikler det.

Et virtuelt kursus – tænkt fra grunden af – kan måske således ud:

- selfie-video (se afsnit om denne) sendes ud 2-4 uger før... Intensionsarbejdet startes op.
- forberedelse: E-læring, en artikel, en TED-talk eller lignende sendes ud 1-2 uger før og forventes set/læst
- 1 uge før: Kursusmodul 1 - virtuelt møde 1 times tid med deltagerne lige efter arbejdstid. Forventninger, præsentationer, intentioner og det tekniske. Reminder til deltagerne om forberedelse
- 1. dag kl. 9-11: Kursusmodul 2 – fagligt – med fuld udnyttelse af den virtuelle pædagogiks involveringsteknikker, hyppige skift når der er fælles seancer, pauser osv...
- 1. dag kl. 13-15: Kursusmodul 3 – fagligt
- (de to moduler kan naturligvis også spredes mere ud på dagen f.eks. 8-10 og 15-17, men IKKE samles i en klump på midten! Og det kan som hovedregel ikke anbefales "kun" at have en times pause mellem to 2-timers moduler.
- Mellemliggende opgaver, træning på patienter hjemme mm.
- 2. dag – en uge efter - kl. 9-11: Kursusmodul 4 - fagligt
- 2. dag – en uge efter - kl. 13-15: Kursusmodul 5 – fagligt
- Micro-lærings-bidder (f.eks. videoer af 2-3 minutters varighed, quizzer, små e-remindere) udsendes for at stimulere kursisternes "genbesøg" af det lærte, fastholdelse af opmærksomhed osv..
- 1-2 uger efter: Kursusmodul 6 - virtuelt møde 1-1½ times tid med deltagerne lige efter arbejdstid. Erfaringer med at anvende det lærte, udfordringer, troubleshooting
- E-læring, en artikel, en TED-talk eller lignende sendes ud 1-2 uger efter
- 1 måned efter: Kursusmodul 7 - virtuelt møde 1-1½ times tid med deltagerne lige efter arbejdstid. Nye faglige udfordringer, avancerede cases mm.

c. Gode generelle råd om "det tekniske" ift. virtuelle kurser

Billeder, lys

Hvis deltagerne skal kigge på en oplægsholder på en lille skærm, er det en fordel, at billedet er skarpt og klart og "ser fornuftigt ud". Puds linsen. Sørg for, at der er lys (nok) på oplægsholderen, brug evt. nogle flere af kontorets/hjemmets arkitektlamper. Placer lamperne, så der ikke kommer irriterende meget genskin i briller, heller ikke, når de sidder i panden. Generelt er det, man skal gå efter, at man kan se talerens øjne tydeligt. Disse råd gælder også for deltagerne, men er naturligvis mere kritiske for oplægsholderen/underviseren. Sørg for, at der ikke er modlys (f.eks. fra et vindue) i baggrunden, så ser man nemlig kun taleren i silhuet.

Lyd

Stil dig ikke tilfreds med dårlig lyd fra underviserne (støj, ekko, "fjern" eller svag lyd, utydelighed osv.). Forsøg dig frem med dine undervisere, mens de er på det udstyr, som de skal afvikle fra. Bed dem evt. om at bruge headset, evt. headsettet fra deres telefon. men test det – det er ikke altid, at headsets er bedre end de indbyggede kameraer. Skaf evt. et ordentligt webcam til dem.

Det er en god tommelfingerregel i sessionerne, at deltagerne har mutet deres mikrofon, når de ikke taler. For mikrofonen fanger typisk alt – skramlen med papir, kaffekopper, stole, kæledyr, børnene og opvaskemaskinen, og det giver en hel del baggrundsstøj, når mange har mikrofonerne åbne.

Det kan til gengæld være en god ide at have mikrofonen åben i noget tid i den uformelle snak før mødet begynder for alvor, hvor man typisk småsludrer, checker ind og kontrollerer, at alles teknik fungerer. Det afhænger naturligvis af deltagerantallet.

Bed dine deltagere om at sige deres navn, før de slår mikrofonen til og begynder at tale, når du åbner op for den slags. De fleste programmer (Zoom incl.) har brug for nogle sekunders tale, før den skifter billedet over på den, som taler. I mellemtiden sidder alle og bruger krudt på at regne ud, hvem der kommenterer eller spørger. Hvis I ikke er mange deltagere, og/eller I kender hinanden godt, bliver det mindre nødvendigt.

Opstilling, kameraplacering

Talerens kropssprog går klarere igennem, hvis hun står op, når hun underviser. Gå derfor lidt på afstand med kameraet, så man ser lidt af overkroppen, eventuelle armbevægelser osv.. Det er en god ide, hvis kameraet er placeret nogenlunde i højde med talerens øjne. Et stativ er godt, men man kan sagtens stille en mobiltelefon i en bogreol eller klodse en PC med webcam op på et bord med en taburet, en papkasse og nogle bøger 😊 For deltagerne er det vigtigere, at de sidder godt, end at man kan se deres kropssprog.

Blikretning

Underviserne skal i videst mulige omfang undervise ind i – og derfor kigge ind i – kameraet. På den måde oplever alle deltagerne, at der er øjenkontakt. Selvfølgelig må underviserne kigge ned i deres manus eller slides indimellem, men på alle andre tidspunkter skal de helst kigge ind i kameraet.

Det er virkelig svært for alle andre end meget trænede virtuelle undervisere, så det skal man øve. De fleste af os vil hellere kigge på billedet af os selv i nederste hjørne af en skærm, og det kommunikerer slet ikke nærvær, men distraktion og optagethed af noget andet... Det er ingen interesse i, og derfor giver du dine undervisere kærlig instruktion og feedback, når der er behov for det.

Baggrund

Der er delte meninger om baggrunden – udover at det ikke må være et vindue eller noget andet, der blænder eller bare er bedre belyst end taleren. Fordi mange automatiske (uintelligente) skarphedskontroller antager, at hovedmotivet er der, hvor der er mest lys.

Nogle mener, at baggrunden skal være jævn og kedelig for ikke at distrahere. Andre mener, at baggrunden gerne må understøtte din historie, evt. vise lidt om dig selv. Mange har computeren stående på et bord med en bogreol bag, så vi ser mange bogreoler som baggrunde 😊 Kunne det være noget andet?

Baggrunden (reolen, væggen...) skal ikke være for tæt på, så føler dine deltagere sig trykkede og klaustrofobiske på dine vegne. Hvis du afvikler dit virtuelle kursus fra kursuslokaler, kan du evt.

prøve at få noget mere "rum" bag billederne af dine undervisere. Måske lade dem undervise ude fra en gang med at langt kig bagud, hvis der er et godt lysindfald – og det kan foregå uforstyrret?

Undgå gerne klinikken og den hvide væg. Vælg gerne en mere personlig location – måske haven, hvis det er godt vejr?

Kabel versus wifi

Det er vigtigt, at forbindelsen fra dine undervisere er tip top. Det bedste er at få dem til at undervise fra et sted, hvor de kan koble deres PC eller webcam til nettet via et kabel. Du vil ikke risikere, at dine kursister ikke kan se din underviser ordentligt, fordi underviserens store søn kommer tidligt hjem fra skole og optager det meste af båndbredden i husets wifi-forbindelse, fordi han skal game med nogle venner.

Det samme gælder i princippet deltagerne, men det er selvfølgelig mindre kritisk. Hvis forbindelsen ikke er god hjemme hos dem og de kører wifi, kan du – eller din tekniske support – dog bede dem om at checke, at der ikke foregår anden tung (video, spil) trafik på deres wifi.

Luk andre programmer

Virtuelle møder (billede, lyd) er krævende, og alting bliver generelt bedre, hvis undervisere og deltagere lukker alle andre programmer på deres PC og kun har det åbent, som de skal bruge til mødet. Det er en generel god regel, men gælder især mail-programmer og den slags (beskedtjenester, sociale medier), som hele tiden står og checker i baggrunden og dermed optager kapacitet. Nogen oplever ikke problemer, fordi de har båndbredde nok, og de må gøre, som de vil. Det gælder dog ikke underviseren, som hele tiden skal maksimere i sin ende.

Hvis du får deltagerne til at lukke for deres mailprogrammer og besked-tjenester, bliver de heller ikke så nemt distraheret, som når der popper en notifikation op i tide og utide.

Hvis der stadig er problemer: Start forfra

Hvis en af dine deltagere stadig har problemer med billede eller lyd, efter at alle andre programmer er lukket ned, og sønnen er sendt i skole, kan du bede deltageren om at lukke mødet ned og logge ind på ny. Og hvis det ikke virker, så lukke alt ned, genstarte computeren og logge ind på ny. Hav evt. kontakt med deltageren på mobiltelefonen under alt dette.

d. Forskellige funktioner og roller ifm. virtuelle kurser

Kursuslederen og undervisernes rolle under fysiske kurser er velkendte. Kursuslederen har udviklet eller justeret kurset og har det faglige og pædagogiske hovedansvar for det, som foregår under kurset. Kursuslederen er som oftest vært og "kursisternes repræsentant". En særlig opgave er at sikre, at det som foregår, vinkles mod relevans for deltagerne i deres klinikker.

Når man kører virtuelle kurser, dukker der nogle nye vigtige opgaver og funktioner op, som skal varetages af "nogen". Og det er ikke på forhånd givet, hvem der har tjansen. Ansvar for at afklare det er kursuslederens.

Teknisk check og support til deltagerne mhp. at etablere forbindelse

Nogen skal checke, at deltagerne kan få programmet (incl. Zoom) til at køre på deres maskine. Det kan ske før selve kurset, eller det kan ske i et slot på ½ time før kursusstart. Hvis deltagerne ikke kan få etableret forbindelsen, skal man være i stand til at give dem teknisk support.

Det sociale check-in i tiden op til kursusstart

Hvis man bruger waitingrooms (deltagerne kommer ikke ind i kurset, før de har fået tilladelse), skal nogen sidde standby, lukke folk ind, når de banker på, byde dem velkommen, småsludre, sikre at de ved, hvad de skal vide om billede og lyd og elementær teknik mm..

Teknisk support under afvikling

Hvis deltagerne mister forbindelsen, skal de kunne ringe til nogen, der kan snakke dem igennem krisen. Hvis underviseren ikke kan finde ud af at skifte over til sine plancher, hvis et link til et videoklip ikke fungerer, eller hvis "nogen bliver efterladt i plenum", når man går i breakoutssessions, skal der være en teknisk support. Som et mindstemål ved en telefon.

Proces-støtte under afvikling

Hvis man ikke bruger tilfældige grupper, skal nogen lave manuelle grupper og lægge dem ind i programmet (incl. Zoom). Hvis deltagere ikke møder op på dagen, skal grupperne ofte sammensættes på ny. Diverse quizzes og polls skal lægges ind i systemerne og hentes frem på de rigtige tidspunkter. Og hvis man bruger en Q&A funktion, skal nogle læse og tage stilling til spørgsmålene og give dem videre til underviserne i passende doser og på passende tidspunkter.

Chat-funktionen

En særlig vigtig opgave – som i høj grad har med processerne at gøre - er at holde øje med *chat-funktionen*, som giver mulighed for, at alle kan skrive tekst til alle løbende eller til nogle få/bestemte.

Nogle foretrækker, at chatten er helt fri, og at alle kan kommentere, som de har lyst. Argumentet er, at chatten er en af de få ulimterede muligheder for deltagerne i det virtuelle rum.

Men mange andre anbefaler omvendt, at det kun er kursusleder/underviser, der bruger chatten til kommunikation TIL deltagerne – f.eks. spørgsmål de skal tænke over. Og at deltagerne KUN skriver i chatten, når de bliver bedt om det (f.eks. tilbagemeldinger på, om de er med, om det går for stærkt osv.), eller hvis de har tekniske problemer og gerne vil ringes op = råb om hjælp.

Argumentet for den restriktive holdning er, at chatten forstyrrer. I deres optik svarer chatten til, at nogle af deltagerne sidder og hvisker under kurset, mens underviseren underviser. Man får lyst til at følge med, men man kan ikke være fokuseret på to ting på samme tid. Er man selv involveret i en chat-debat, kan man ikke følge med i undervisningen, med mindre underviseren faktisk tier stille på samme tid, fordi det er planlagt.

Det skal med andre ord planlægges nøje og aftales med deltagerne, hvad der er god etikette omkring chatten på netop dit kursus. Det gælder naturligvis også dig selv som kursusleder. Måske får

du lyst til at kommentere på noget af det, som dine undervisere siger. Men du er for høflig til at afbryde dem og bede om ordet. I stedet kommer du til at afbryde dine kursister ved at skrive i chatten. Du kan evt. samle dine egne kommentarer, referencer, tips til yderligere inspiration sammen i et dokument eller en notesblok udenfor programmet og så poste dem i chatten i en pause. Så er de fastholdt, og du kan sende dine kursister en (redigeret) udskrift af chatten efter kurset.

Man skal under alle omstændigheder være opmærksom på, at nogen skal holde øje med, hvad der kommer på chatten – af både tekniske råb om hjælp, anmodninger om tissepauser eller faglige spørgsmål – selvom man faktisk har frabedt sig dem i chatten.

Lidt flere gode råd til brug af chatten:

- Hvis du som kursusleder bruger chatten til fælles meddelelser, instruktioner o.l., kan det være en fordel at skrive med STORE BOGSTAVER, så alle hurtigt kan skelne dine kommentarer fra alle andres
- Sæt en linje _____ ind i chat-strømmen med jævne (relevante) mellemrum, så deltagerne kan skelne starten på en ny diskussion, hvis de ønsker at scrolle tilbage over kommentarer
- Hvis deltagerne skal skrive i chatten (et svar, en respons, en ide), så giv dem god tid til at skrive i chatten – nogle er meget hurtige – andre har brug for tid
- Hvis du åbner op for kommentarer og spørgsmål i chatten generelt eller på udvalgte tidspunkter, skal du gerne inddrage eventuelle chat kommentarer ved at referere til dem, svare på spørgsmål, henvise osv.. Alle i "salen" bliver mere vågne, når det sker.
- Det er anbefalet, at det ikke er underviseren selv, der passer chatten. Måske kan du som kursusleder gøre det. Hvis underviseren selv passer chatten, må hun gerne gøre kursisterne opmærksom på, at "hun lige skal læse chat" – så kursisterne ved, at underviseren er fraværende.

Hvem gør hvad?

Det ville være dejligt, hvis der udover underviser og kursusleder kunne være en teknisk support og en proces-facilitator – nogle gange samlet i rollen som *producer* - til stede på det virtuelle kursus. Det lader sig almindeligvis ikke gøre – af indlysende økonomiske grunde.

Måske kan der i en overgangsfase – indtil vi alle har mange flere erfaringer og er blevet meget mere rutinerede med virtuelle kurser - være mulighed for at supplere kursusleder og underviser med noget teknisk support. På kort sigt – mens vi opbygger vores virtuelle og tekniske kompetencer i kursusleder- og underviserkredsene – må graden af teknisk support aftales fra gang til gang. Men på længere sigt skal alle de ovennævnte "nye opgaver og roller" formentlig kunne varetages af kursusleder og underviser i fællesskab. Og det betyder, at kursuslederen skal kunne løfte "producer-funktionen".

e. Zoom og sikkerhed

Der har i starten af Corona-krisen (marts 2020) været en del debat om Zoom og sikkerhed, og nogle regioner meldte ud, at de ikke ville bruge systemet. I USA havde nogle oplevet, at uvedkommene havde hacket sig ind i deres møde og vist porno. Andre havde fundet ud af, at deres data blev opbevaret på kinesiske servere. Efter en lidt sløv start har Zoom efter IT-kyndiges opfattelse været hurtige til at rette fejl og mangler, og der udsendes nye opdaterede versioner hele tiden – i starten hver uge.

PLO-E følger løbende debatten om sikkerhed i Zoom. En del tunge aktører og organisationer (DJØF, Akademikerne, Dansk IT, Teknologirådet m.fl.) vurderer i maj 2020, at Zoom har fået løst de tidlige sikkerhedsudfordringer, og at man derfor godt kan åbne op for brugen af Zoom.

Lægeforeningen, som hoster PLO-E's IT, har lavet en risikovurdering og har derefter åbnet op. Her er nogle af vores principper:

Vi kører med en betalingsversion, hvor sikkerheden er højere. Data gemmes på europæiske servere.

Zoom deler ikke data med nogen uden tilladelse, hvis man bruger betalingsversionen.

Vi har altid styr på vores mødedeltagere. Men folk kan deltage i Zoom-møderne via web. Man behøver således ikke at opgive sin email til Zoom eller oprette sig som bruger og downloade en app, hvis man deltager i mødet via en browser fra en PC eller en Mac

Vi bruger Zoom til kurser og møder og ikke til at udveksle oplysninger af særlig sensitiv karakter. Vi vælger positivt at bruge Zoom, fordi det er det system, som for tiden giver de bedste faglige og pædagogiske muligheder ifm. kurser.

De vigtigste forskelle til andre systemer er her:

- at man kan se alle deltageres små billeder på samme tid (op til 49) og ikke bare de sidste 4 talere
- at man kan sende folk i grupperum og selv gå derud
- at man kan lave polls i systemet for deltagerne
- og at der generelt er flere/bedre muligheder for interaktion med og mellem deltagerne, når man deler filer, rækker hånden op og vil markere et eller andet på materiale, som andre deler.

Systemerne – også Zoom – udvikler sig løbende med nye faciliteter og sikkerhedsprincipper, således f.eks. brug af mødepasswords og adgang via såkaldte *waitingrooms*, så man først kan deltage i mødet, når "døren ind til mødet" bliver åbnet. Det vil give en ekstra opgave på dagen/i timen før et møde eller kursus.