

HOED U VOOR DE PAKKETBEZORGER EN 10 ANDERE HANDREIKINGEN VOOR HET ONDERWIJS

VOOR EFFECTIEVE ONLINE INTERACTIE
MET LAGER OPGELEIDE OUDERS

VINCI Als je anders kijkt zie je kansen.



VINCI
TOPONDERWIJS

HOED U VOOR DE PAKKETBEZORGER EN 10 ANDERE HANDREIKINGEN VOOR HET ONDERWIJS

VOOR EFFECTIEVE ONLINE INTERACTIE
MET LAGER OPGELEIDE OUDERS



INHOUD

Inleiding	6
Handreiking 1: Gemak	8
Handreiking 2: Expliciete instructie	8
Handreiking 3: Veiligheid en relatie	9
Handreiking 4: Werkvormen	11
Handreiking 5: Het gebruik van virtuele symbolen (hand opsteken): de do's and don'ts	12
Handreiking 6: Gesprekstechnieken	13
Handreiking 7: Digitale geletterdheid als voorwaarde	15
Handreiking 8: De structuur van een online bijeenkomst	16
Handreiking 9: Het gebruik van PowerPoint en andere hulpmiddelen	17
Handreiking 10: Helemaal online of blended: wat heeft de voorkeur?	18
Handreiking 11: Hoed u voor de pakketbezorger	19
Overige bronnen	21

Deze brochure is bekostigd met een subsidie van het programma *Tel mee met Taal* van de ministeries OCW, BZK, SZW en VWS. *Tel mee met Taal* investeert jaarlijks in projecten en activiteiten om laaggeletterdheid te helpen voorkomen en verminderen.

De coronapandemie heeft een dramatische invloed gehad op het onderwijs. Tijdens lockdowns sloten scholen hun deuren en moesten leerkrachten online communiceren met hun leerlingen. De gevolgen daarvan zijn bekend: wereldwijd daalden de onderwijsprestaties en de verschillen tussen groepen leerlingen namen toe. Kinderen uit lager opgeleide gezinnen ondervonden de meeste hinder, bijvoorbeeld omdat hun ouders ze minder goed konden begeleiden bij het thuisonderwijs.

Ouders mochten de scholen nog veel langduriger niet in. Ook dat had gevolgen. Bijvoorbeeld voor de uitvoering van educatieve ouderprogramma's. Eén zo'n programma is Pageturner, ontwikkeld door Stichting Vinci. Dat programma probeert lager opgeleide ouders van peuters en kleuters aan te zetten tot voorlezen. Pageturner duurt dertien weken. In die periode zijn er zes bijeenkomsten, waar ouders elkaar onder begeleiding van een trainer ontmoeten. De coronabeperkingen maakten de uitvoering van die bijeenkomsten voor een groot deel onmogelijk. Ook hier schakelden de trainers noodgedwongen over op virtuele ontmoetingen, via platforms als ZOOM of Teams.

Aanleiding voor Vinci om dieper in de problematiek te duiken. Want als online-onderwijs aan scholieren al een uitdaging is, hoe communiceer je dan met ouders uit de doelgroep, vaak met beperkte taal- en digitale vaardigheden?

We gebruikten deze TMMT-subsidie om die vraag te onderzoeken. Daarbij werkten we samen met ICT-experts en wetenschappers, onder andere afkomstig van de VU. Met hen keken we naar de voorwaarden voor effectieve online-interactie, met lager opgeleide ouders. We pasten die voorwaarden ook toe. We ontwikkelden een online-versie van Pageturner, die we uitprobeerden bij verschillende

oudergroepen. Zo ontdekten we een aantal principes voor virtuele contacten met de doelgroep, die interactie kunnen ondersteunen of vergemakkelijken. We beschrijven die in deze brochure, in de hoop dat andere programmamakers of leerkrachten daar wat aan hebben.

Digitale geletterdheid

Online contact biedt mensen de mogelijkheid om op een eigen moment en vanuit hun eigen omgeving deel te nemen aan virtuele gesprekken of bijeenkomsten. Dat gaat niet vanzelf. Online contact heeft nogal wat beperkingen: - technische obstakels, sociaal ongemak, psychologische en sociale afstand. Voor veel lager opgeleide mensen wegen die beperkingen extra zwaar. Het CPB signaleert dat een groot deel van die groep kampt met lage digitale vaardigheden:

'Er is een forse groep Nederlanders tussen de 16 en 65 jaar die niet over basisvaardigheden op digitaal gebied beschikken. Deze groep, ruim twintig procent van de beroepsgeschiedte bevolking, is kwetsbaar in een steeds verder digitaliserende maatschappij. Mensen met (zeer) lage digitale vaardigheden zijn vaak ook laaggeletterd. Hiermee hangt samen dat deze groep relatief vaak laagopgeleid is en ook relatief vaak 'eerste generatie migrant'. (CPB, aanzienlijk deel beroepsbevolking kampt met lage digitale vaardigheden, 2021. Te vinden op www.CPB.nl).

Nogal wat scholen hebben te maken met ouders uit deze groep. Voor die scholen is deze brochure in de eerste plaats bedoeld (maar ook programmamakers kunnen meelesen). We beschrijven daarin een aantal voorwaarden voor geslaagde online interactie met ouders met een lagere Sociaal Economische Status.

Principes

Voor online contact zijn in de afgelopen jaren verschillende principes beschreven, maar geen zo simpel, doeltreffend en leidend als de principes beschreven door 2KnowHow:

- ▶ **Verbinding:** Is iedereen verbonden? Voelt iedereen zich gezien?
- ▶ **Duidelijkheid:** Is de informatie duidelijk? Zijn de verwachtingen begrepen?
- ▶ **Actie en interactie:** Staan de deelnemers 'aan'? Wordt er gereageerd?
- ▶ **Reflectie:** Is er voldoende rust om na te denken?
- ▶ **Gelijkwaardigheid:** Heeft iedereen een stem? Waarderen we alle deelnemers?

De handreikingen in deze brochure komen voor een groot deel voort uit deze principes. De belangrijkste geven we alvast prijs: een fysieke ouderbijeenkomst heeft altijd de voorkeur! Toch hebben virtuele bijeenkomsten ook voordelen. Ze zijn bijvoorbeeld niet plaatsgebonden. In sommige omstandigheden is dat een uitkomst, bijvoorbeeld in gebieden waar ouders op grote afstand van school of elkaar wonen. Op een volgende epidemie hopen we uiteraard niet.

HANDREIKING Gemak

1 Maak deelname voor ouders zo makkelijk mogelijk. Dat kan door een aantal belemmeringen voor ze weg te nemen. Voor het Pageturner-programma betekende dat het volgende:

- ▶ Het platform: we kozen voor SKYPE, in de verwachting dat (een deel van) de doelgroep daarmee vertrouwd is. SKYPE is bovendien gratis en gebruiksvriendelijk.
- ▶ Blended learning: we verwachtten dat een volledige online-cursus niet zou aansluiten bij de deelnemers. Dat zou ook onlogisch zijn: je kunt immers pas deelnemen aan een digitale training als je daarvoor de juiste vaardigheden hebt. We kozen daarom voor een blended variant, waarbij fysieke bijeenkomsten worden afgewisseld met virtuele sessies. De fysieke sessies worden benut om ouders digitaal te instrueren en om bijvoorbeeld apps te installeren op devices van ouders (zie hiervoor ook Handreiking 10 in deze brochure).
- ▶ Aantal deelnemers. Aan de reguliere versie van Pageturner doen 8 tot tien ouders mee. Aan de virtuele variant maximaal vijf.
- ▶ Duur: we beperkten de duur van de online-sessies tot maximaal 25 minuten.

HANDREIKING Expliciete instructie

2 Het eerder aangehaalde CPB onderzoek bevestigt dat een deel van de PT-deelnemers niet alleen laaggeletterd is, maar ook digitaal beperkt. Dat maakt het dubbel zo moeilijk om ze toe te rusten voor deelname aan virtuele bijeenkomsten.

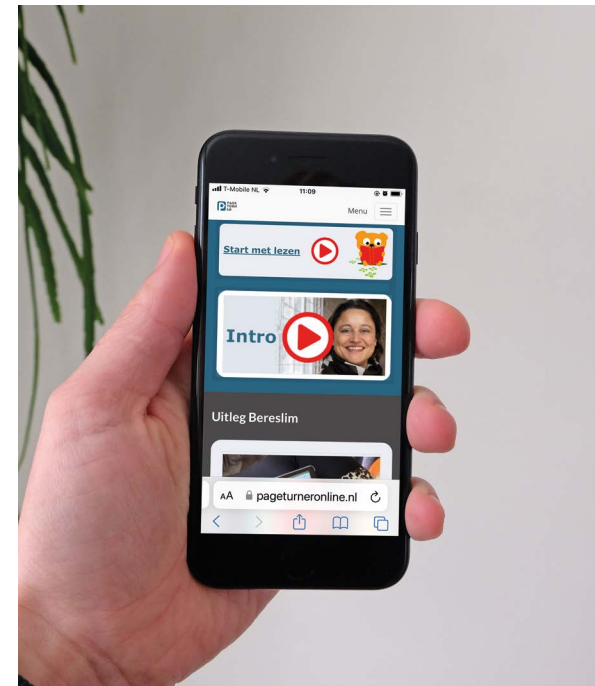
Het CPB:

'Het is te verwachten dat het aanleren van digitale vaardigheden bij de doelgroep – de groep met lage digitale vaardigheden – niet eenvoudig zal zijn. Beschikbaar onderzoek over lees- en schrijfcursussen benoemt verschillende obstakels die waarschijnlijk ook bij computercursussen een rol spelen.. Mensen met een lage geletterdheid hebben vaak negatieve ervaringen gehad op school, waardoor het volgen van een cursus een hoge drempel vormt. Schaamte kan hierbij ook een rol spelen, zeker bij jongeren van wie er verwacht wordt dat ze digitaal vaardig zijn. Daarnaast vergt het tijd, aandacht en doorzettingsvermogen om een cursus volledig en met succes te doorlopen. En voor de doelgroep zal dit niet altijd haalbaar zijn. Bij een laag inkomen of afhankelijkheid van een uitkering neemt de kans op financiële problemen toe, en is er relatief vaak ook sprake van een stapeling van gezondheidsproblemen en problemen in de persoonlijke levenssfeer (Panteia, 2018; SER, 2019). De hiermee gepaard gaande onrust en stress is niet bevorderlijk voor het aanleren van nieuwe vaardigheden. De specifieke digitale context leidt daarnaast tot extra uitdagingen.'

Toch zit er niets anders op dan ouders een aantal digitale vaardigheden aan te leren. Voor dat doel maakten we een training-in de training en bouwden we de website www.pageturneronline.nl, een platform waarop ouders basale digitale vaardigheden, nodig om te kunnen deelnemen, worden onderwezen.

In deze online-leeromgeving worden ouders voorbereid op hun deelname aan Pageturner, via korte introductiefilmpjes. Daarin krijgen ze voorlichting over de inrichting van Skype, het verloop van een virtuele bijeenkomst en de handelingen die ze daarbij moeten verrichten. Ouders die dat willen, kunnen in de online-leeromgeving 'oefenen' voordat ze gaan deelnemen aan de ouderbijeenkomsten.

EFFECTIEVE ONLINE INTERACTIE MET LAGER OPGELEIDE OUDERS



Screenshot homepagina www.pageturneronline.nl

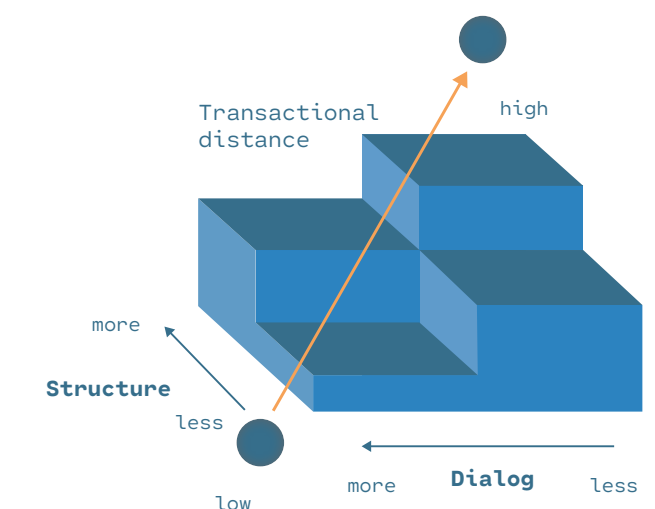
EFFECTIEVE ONLINE INTERACTIE MET LAGER OPGELEIDE OUDERS

HANDREIKING Veiligheid en relatie

3 Online contact impliceert niet alleen een fysieke afstand in een relatie, het gebruik van technologie zorgt ook voor psychologische en sociale afstand. Wat is nu precies die gevoelde psychologische en sociale afstand tijdens online lessen? Al rond de introductie van de eerste thuiscomputers beschreef Moore in 1993 de term *Transactional Distance*: de afstand die je voelt bij het gebruiken van technologie in het maken van contact. Hij beschrijft hoe contact met elkaar in een fysieke ruimte een kleine transactionele afstand creëert, een afstand die uitleg en uitwisseling minimaal belemmert (lees: transactie als overdracht van informatie). Dit in tegenstelling tot het contact in een online omgeving (Teams, Skype), dat een grotere transactionele afstand kan creëren die vervolgens de kwaliteit van de uitwisseling of uitleg (de overdracht) vermindert.

De *Theory of Transactional Distance* (TTD) van Moore geeft ook direct inzicht in hoe we de afstand kunnen verkleinen. Eén oplossing lag volgens Moore in wat je tegenwoordig kan duiden als personaliseren van het online contact. Laat bijvoorbeeld deelnemers hun verhaal vertellen, voorbeelden geven of (indien mogelijk) in subgroepjes aan de slag gaan. Hiermee geef je de ruimte aan hun identiteit (agency) en stimuleer je betrokkenheid en motivatie.

De tweede oplossing om de afstand te verkleinen is door het stimuleren van de dialoog (tussen trainer en groep én binnen de groep zelf). Denk bijvoorbeeld aan ruimte om te reageren op een uitleg (eventueel ondersteund met een vraag) of aan werken in subgroepjes. Door meer ruimte in te bouwen voor een dialoog, zet je een eerste stap in het bouwen van een relatie in het online contact. »



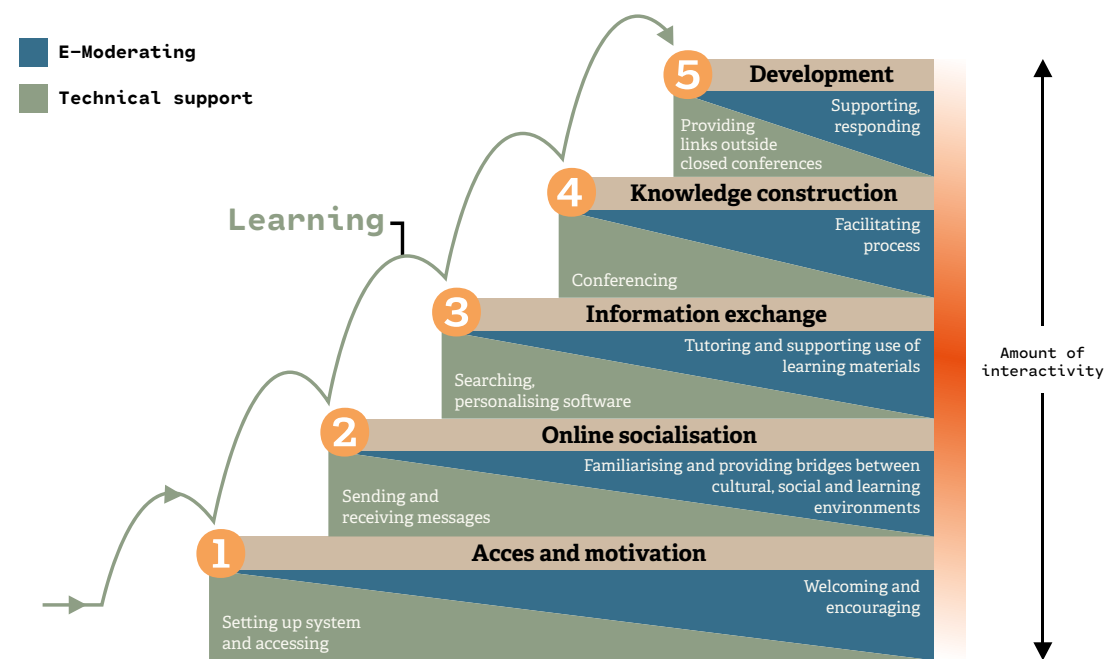
Bron: Delgaty, L. (2019). Transactional Distance Theory: A Critical View of the Theoretical and Pedagogical Underpinnings of E-Learning. IntechOpen. doi: 10.5772/intechopen.81357

» Het versterken van de relatie in het online contact maakt de opbrengst groter. Dat de relatie in het online contact belangrijk was, werd al in 1993 duidelijk gemaakt in de door Moore beschreven rol van dialoog bij online contact. Deze centrale rol van relatie in het online contact is ook zichtbaar in de fasen van ontwikkeling bij online deelname zoals beschreven in het 5 stage model van Gilly Salmon. Gilly Salmon beschrijft hoe een deelnemer van een online traject 5 fasen doorloopt: (1) toegang tot de omgeving, (2) kennismaking met de groep, (3) uitwisseling van informatie, (4) opbouwen van informatie en (5) zelfontplooiing. Waar de laatste 3 fasen gaan over verschillende niveaus van leren en ontwikkelen, draait het in de eerste 2 fasen om randvoorwaarden voor dat leren. Aandacht voor toegang en kennisgeving maken het mogelijk om als deelnemer informatie op te nemen, te verwerken en zelfstandig aan de slag te gaan. Het omgekeerde geldt ook: indien er geen of te weinig aandacht gegeven wordt aan toegang en kennismaking in het online contact, lukt het de deelnemers niet om een nieuwe stap te zetten of haken ze zelfs tijdens of na de sessie af. In andere woorden, bij online interactie gaat *relatie voor prestatie*.

Uit de theorieën zijn een aantal criteria of principes af te leiden die richting kunnen geven aan het ontwerpen van een online begeleidingstraject met aandacht voor online interactie:

- ▶ **Besteed elke sessie aandacht aan elkaar vóór er gestart wordt met de inhoud, zeker de eerste sessie.** Dit kan bijvoorbeeld door een check-in bij de start, waarbij elke ouder de gelegenheid krijgt om aan te geven hoe het met hem of haar gaat (bijv. door een emoticon, kleur of plaatje te kiezen). Het kiezen van de check-in kan afgestemd worden op de groep, het onderwerp van de sessie en jij als trainer.
- ▶ **Geef een ouder de mogelijkheid om zelfstandig keuzes te maken.** Dit kan bijv. door de ouder te laten kiezen om wel of niet deel te nemen aan een whatsapp groep of door bij een rondgang de ouder 1 vraag te laten beantwoorden bij een keuze van 2 (bijv. *door te laten kiezen uit welk boek heb je met je kind gelezen of hoe reageerde je kind op het lezen?*). Hiermee versterk je de autonomie van de ouder en daarmee de motivatie en betrokkenheid bij de interventie.

EFFECTIEVE ONLINE INTERACTIE MET LAGER OPGELEIDE OUDERS



Bron: <https://www.gillysalmon.com/five-stage-model.html> (geraadpleegd: 20 juni 2023)

EFFECTIEVE ONLINE INTERACTIE MET LAGER OPGELEIDE OUDERS

- ▶ **Geef een ouder de mogelijkheid om zichzelf te laten zien.** Dit kan bijvoorbeeld door te informeren naar de omgeving van de ouder of wat de ouder vlak voor de sessie heeft gedaan. Hiermee draag je uit dat de persoonlijke identiteit welkom is en versterk je de betrokkenheid van de ouder aan de interventie.
- ▶ **Geef een ouder de ruimte om te reageren.** Dit kan bijvoorbeeld door een open vraag te stellen na een uitleg (Wie heeft er nog een vraag) en hier als trainer duidelijk de tijd voor te nemen. Als een dergelijke reactie (voor een enkele ouder) te hoog gegrepen is, kan je als trainer eenvoudigere reacties vragen zoals het opsteken van een hand of het reageren op de chat. Net als het vorige principe, draag je hiermee uit dat de persoonlijke identiteit welkom is en versterk je de betrokkenheid van de ouder aan de interventie.
- ▶ **Stimuleer interactie tussen de ouders.** Dit kan bijvoorbeeld door ouders te laten werken aan een (eenvoudige) opdracht waarbij jij even uit de sessie stapt (bijv. *zoek een eigenschap die jullie gezamenlijk delen*). Hiermee stimuleer je niet alleen betrokkenheid met de sessie, door de versterkte groepsvorming wordt ook de sociale cohesie gestimuleerd. Door de verbeterde betrokkenheid en sociale cohesie versterk je de uitkomst van de interventie via twee mechanismen.

- ▶ Wie kan mij horen? Reageer met een fysieke hand in de lucht.
- ▶ Wie kan mij zien? Reageer met een fysieke hand in de lucht.
- ▶ Hoe zit je er op dit moment bij? Reageer met een emoticon in de chat.
- ▶ Welke vraag heb je over de communicatieafspraken? Reageer via de chat (zie uitleg bij communicatie; H5).

Belangrijk bij de vragen is niet het stellen en wachten op een reactie, maar het reageren. Dit kan door samen de ervaren problemen met techniek te bespreken en/of door emoticons te benoemen. Door stil te staan bij deze obstakels en ruimte te reserveren voor reacties van deelnemers, leg je het fundament voor het bereiken van de niveaus waar verwerking en interactie plaatsvindt (niveau 4 en 5).

Energizer

Deze werkvorm is een uitwerking van de check-in. De check-in is bedoeld om, bij de start van de sessie, technische problemen aan te pakken en psychologische verbinding op te starten. Energizers zijn werkvormen om tijdens de sessie de psychologische verbinding te verfrissen. Het gebruik van de energizer is dan ook afhankelijk van de energie van de groep. Belangrijk is dat je energizers niet te vaak inzet: het is een middel, geen doel. Hieronder vind je voorbeelden van energizers die je kan toepassen. Ben je op zoek naar meer? Via Google vind je er veel meer en kan je degene kiezen die het beste bij jou passen.

- ▶ Loop even rond en pak het boek dat je nu aan het voorlezen bent. Of laat de mooiste tekening uit je voorleesboek zien.
- ▶ Wie verzamelt de meeste objecten met een P? De ouders krijgen vijf minuten de tijd om zo veel mogelijk dingen die met een P beginnen voor hun camera te halen.
- ▶ De begeleider of ouder noemt een kleur. Vervolgens moet iedereen op zoek naar een boek waarvan de kaft deze kleur heeft.
- ▶ Haal een familielid voor de camera.

Break-out rooms

Bij break-out rooms is er sprake van een gezamenlijke start, waarna de groep splitst in kleinere groepen. Deze werkvorm is handig om kleinschalige samenwerking en uitwisseling (bijvoorbeeld 3 personen) binnen een grotere groep te stimuleren. Probeer groepjes met eenzelfde thuistaal samen te stellen. De meest gebruikte online omgevingen bieden deze optie aan, bijvoorbeeld. Teams of Zoom. »»

HANDREIKING

Werkvormen

4 Voor het stimuleren van online interactie in zijn er verschillende werkvormen die gebruikt kunnen worden tijdens de sessies. Hieronder vind je voorbeelden die je kunt inzetten.

Check-in

Online interactie introduceert de hierboven beschreven psychologische afstand. Volgens het model van Gilly is het belangrijk om bij de start van elke sessie stil te staan bij de technologische uitdaging (niveau 1) en de verbinding met elkaar (niveau 2 en 3). Deze komen samen in de werkvorm check-in, waarbij je ruimte maakt om het technische en het psychologische met elkaar te verbinden. Een simpele manier om te doen is door bij elke start de volgende vragen achtereenvolgens te doorlopen:

» Bij de start van de algemene sessie introduceer je de break out room en geef je deelnemers een opdracht. Daarna laat je ouders in groepen uiteen gaan. Belangrijk is dat het een eenvoudige opdracht is, bijvoorbeeld: 'Wat is voor jou en je kind het meest geschikte moment om voor te lezen'? Vergeet niet om een eindtijd af te spreken. Bij voldoende tijd kan je kiezen voor een nabespreking.

Peer instructie

Deze werkvorm is een uitwerking van de werkvorm Break-out rooms. Deze werkvorm kies je uit als je de ouders specifiek in tweetallen met elkaar wil laten overleggen om hun ervaringen uit te wisselen. Je vraagt in eerste instantie om een mening over een specifiek onderwerp, bijvoorbeeld 'Is het gelukt om deze week voor te lezen'? Vervolgens deel je de groep op in tweetallen door middel van de break-out room functie (zie hierboven) en vraag je om te bespreken waarom het wel of niet gelukt is. Na bijvoorbeeld 5 minuten haal je alle ouders weer terug naar de gezamenlijke sessie en vraag je wie er iets nieuws gehoord heeft dat je daarvoor nog niet wist. Met deze oefening ervaren ouders dat de problemen en oplossingen die ze ervaren, gedeeld worden door andere ouders. Deze werkvorm is ook zeer geschikt om ouders in hun eigen taal aan het woord te laten.

Verken & verdiep

Bij individuele opdrachten wordt ouders gevraagd om zelfstandig na te denken over hun opgedane ervaring, bijvoorbeeld het voorlezen van een prentenboek. Je kan vragen of deelnemers dit willen verwerken op een manier die bij hen past, bijv. een tekening maken over hun ervaring, een voorwerp uit het huis kiezen dat hun ervaring symboliseert of het uitschrijven van hun ervaring. Nadat je de ouders hier enkele minuten de tijd voor geeft, kan je de ouders vragen om hun opbrengsten te delen. Belangrijk is hier dat het niet af hoeft te zijn. De ervaring leert dat de vorm (tekenen, voorwerp, schrijven) een opstart biedt om hun ervaring onder woorden te brengen: eenmaal gestart, vertellen ze het verhaal vaak vanzelf.

HANDREIKING

Het gebruik van virtuele symbolen (hand opsteken): de do's and don'ts

5 In online sessies is het gebruik maken van virtuele symbolen zoals een hand opsteken een bijzonder efficiënte en effectieve manier om de online interactie te stimuleren. Het geeft elke ouder de gelegenheid om zich te laten zien en tegelijk kan de begeleider snel de situatie inventariseren. Gebruik maken van deze activiteiten komt echter met een paar belangrijke aandachtspunten.

Maak afspraken over de communicatie

Maak bij de start van de sessie duidelijk op welke manier er tijdens de sessie gecommuniceerd gaat worden. Denk aan hoe deelnemers kunnen aangeven dat ze vragen hebben of de stof niet begrijpen. Plaats deze afspraken op het beginscherm (als je een presentatie hebt) of beschrijf deze tijdens de check-in (zie hierboven). Controleer via een ja/nee vraag of iedereen deze begrepen heeft. Controleer of iedereen reageert.

Maak vooral gebruik van gesloten vragen

Maak bijvoorbeeld gebruik van vragen zoals: 'Begrijpen jullie [x]? Steek je hand op als je deze vraag begrijpt'. Zie ook de voorbeeldvragen bij de check-in. De reacties geven snel inzicht in de situatie en stelt je in staat hierop te reageren. Zorg vooraf voor een mogelijkheid om te reageren op de opgehaalde reacties. Als je weet dat niemand het begrepen heeft, maar je geen oplossing daarvoor hebt, creëert dat een negatieve spiraal. Zorg ook dat de vraag uitnodigt tot een eerlijke reactie. Bij twijfel kan je bijvoorbeeld de vraag 'Begrijpen jullie [x]? Steek je hand op als je deze vraag begrijpt' veranderen naar de meer uitnodigende vraag 'Welke vraag hebben jullie over [x]? Steek je hand op als je die wil delen'.

Pols regelmatig de stemming

Maak regelmatig (bijv. elke 5-10 min.) gebruik van zgn. *check-in light* om te inventariseren of de deelnemers het begrepen hebben of er nog bij zijn. Waar een reguliere check-in een aantal randvoorwaarden controleert voor verdere verdieping van de interactie, controleert een *check-in light* of iedereen nog luistert en aangehaakt is. Dit omdat in online interactie een ouder sneller dan regulier de neiging kan hebben om afgeleid of afgehaakt te raken. Denk bijvoorbeeld aan deze vraag: 'Wie van jullie luistert er nog?'

EFFECTIEVE ONLINE INTERACTIE MET LAGER OPGELEIDE OUDERS

HANDREIKING

Gesprekstechnieken

6 Online in contact met elkaar staan is waardevol en kan een toegevoegde waarde hebben. Tegelijk kent online contact een keerzijde. Naast de technische en psychologische obstakels, zoals besproken in H4 en H5, bestaat de kans dat ouders zich niet gehoord voelen en onzekere gevoelens ervaren, en daardoor het contact verliezen. Het resultaat is een oppervlakkig gesprek en een verbinding die kort stand houdt. Gelukkig kan met de juiste tips online contact goed uitgevoerd worden met als resultaat een sterke relatie met elkaar en verdiepende inzichten.

Achtergrond

Online contact betekent een grotere ervaren afstand, beschreven in de *Theory of Transactional Distance*, die overbrugt dient te worden voor er verdieping aangebracht kan worden. Een hulpmiddel in het overbruggen van deze afstand is het 5 stage model van Gilly Salmon. In H3 is beschreven hoe je het eerste contact kan leggen en alle deelnemers kan betrekken in het online gesprek, waarmee je de afstand verkleint en de juiste omstandigheden creëert voor verdieping. Echter, daarmee is nog niet automatisch de stap gezet voor diepere interactie. Daarvoor is het nodig om deelnemers te stimuleren het hoogste niveau van het 5 stage model te bereiken, namelijk zichzelf te ontwikkelen (niveau 5). Hiernaast beschrijven we op welke manier je deelnemers in een online sessie onder de juiste omstandigheden kan stimuleren om het hoogste niveau te bereiken.

EFFECTIEVE ONLINE INTERACTIE MET LAGER OPGELEIDE OUDERS

Het fundament voor verandering: Motivational Interviewing

Het Pageturner-programma stuurt aan op een gedragsverandering van ouders: nu lezen ze nauwelijks voor, maar het is de bedoeling dat ze dat in de toekomst wel gaan doen. Voorlezen moet een vaste gewoonte worden, opgenomen in de de dagelijkse routine. De trainer ondersteunt ze daarbij. De onderstaande voorbeelden zijn van toepassing op PT, maar kunnen met de nodige aanpassingen ook worden gebruikt bij andere toepassingen.

Motivational Interviewing (Miller & Rollnick, 2013) is een methode die de begeleider in staat stelt om vanuit dit perspectief samen de weg vooruit te vinden. Het inzetten van MI in een online gesprek kan op 4 verschillende niveaus: door samen de uitdaging aan te gaan, tegenstrijdig gedrag te benoemen, vrij te laten en steun te betuigen. Hieronder bespreken we verschillende manieren die je als begeleider kunt inzetten om interactie in een online setting te stimuleren.

Stap 1: Het stimuleren van samenwerking (in plaats van confrontatie) tussen de aanwezigen.

We zijn hier niet om je te controleren, we doen dit samen. Dit versterkt het vertrouwen. In een situatie waarbij een deelnemer zijn of haar worsteling met voorlezen deelt, kan je bevestigen dat het moeilijk is en dat het knap is dat de deelnemer het geprobeerd heeft, toch is komen opdagen en haar worsteling durft te delen. Je kan het gevoel van samenwerking online verder versterken door (digitale) handjes op te laten steken in het geval anderen de worsteling delen of begrijpen. Door de extra zichtbare beweging (fysiek of digitaal) versterk je de steunbetuiging en overbrug je de digitale afstand. »

» **Stap 2: Het richten van de aandacht op gedrag dat in strijd is met de gestelde doelen.** Het (h)erken- nen van tegenstrijdig gedrag is een moeilijke, maar essentiële stap in gedragsverandering. Intuïtief kan het confronteren in strijd voelen met samenwerken, de manier hierboven. Het tegenovergestelde is waar: uit ervaringen komt naar voren dat het confronte- ren van tegenstrijdig gedrag juist als een bevriend gebaar ervaren wordt. In een online setting is het voor het confronteren belangrijk om (1) het gedrag te expliciteren en (2) het tegenstrijdige karakter te benoemen en/of bevragen en (3) gericht te vragen wat dat betekent voor de toekomst. Een andere manier is door een open vraag, bijvoorbeeld. 'Hoeveel boekjes heb je per week gelezen?' en vervolgens de vraag 'In hoeverre komt het gelezen aantal boekjes overeen met je gestelde doel?'. Een andere manier, in dit geval stap 1 en 2 samen, is door middel van gesloten vragen, bijv. met 3 opties: duim omhoog (gelukt), duim opzij (niet helemaal gelukt) en duim omlaag (niet gelukt). In beide gevallen (open / gesloten) is het belangrijk om te vragen wat dat betekent voor de toekomst, bijv. door vragen als 'is er iets dat je moet veranderen om je doel te bereiken?' of 'op welke manier past dit bij je wens om een ouder te zijn die voorleest (hun positie- ve zelfbeeld)?' Belangrijk in deze stap is dat je jezelf moet tegenhouden om te zeggen dat ze moeten doen. Jij als begeleider licht niet de negatieve kant uit, maar je richt je op hun gewenste uitkomst en richt hun gedachten op de verandering die daarvoor nodig is.

Stap 3: Het incasseren van weerstand bij deel- nemers en het verleggen van de aandacht naar de positiviteit van mogelijkheden. Hiermee richt je de aandacht op de positieve mechanismen van gedragsverandering, namelijk het kiezen uit alterna- tieven voor het oude gedrag (niet/weinig lezen). In een online omgeving kan je dit stimuleren door te herhalen dat het een uitdaging is om de verandering op te pakken en te vragen aan andere deelnemers voor alternatieven, suggesties of hun ervaringen rondom een vergelijkbare worsteling. Sluit dit af door te vragen aan de deelnemer met weerstand welke alternatieven of suggesties hem of haar goed in de oren klinken.

Stap 4: Door het stimuleren van het geloof in eigen kunnen. Een belangrijk onderdeel daarvan is bevestiging en bekrachtiging van de potentie van de deelnemer. In een online omgeving kan je dat doen door aan het einde een digitale steunbetuiging af te spreken: nadat een deelnemer zijn of haar doelen heeft gehaald, vraag je aan de andere deelnemers om de ander via de chat te complimenteren om zijn of haar kwaliteiten. In dit geval is de gevoelde afstand van de chat juist welkom: dat maakt het geven van complimenten voor sommige deelnemers makkelij- ker. Een andere manier is door het laten reageren met emoticons die bijvoorbeeld door Teams als overlay zichtbaar worden (*live reactions*).

EFFECTIEVE ONLINE INTERACTIE MET LAGER OPGELEIDE OUDERS

EFFECTIEVE ONLINE INTERACTIE MET LAGER OPGELEIDE OUDERS

HANDREIKING Digitale geletterdheid als voorwaarde

7 Deelnemen aan een online-bijeenkomst vraagt een mate van digitale geletterdheid van de deelnemers. Digitale geletterdheid is de mate waarin een individu in staat is de computer (of tablet of mobiel) te gebruiken voor het werken met digitale informatie om effectief te kunnen deelnemen (aan werk, school of de maatschappij in het algemeen). In Pageturner Online speelt digitale geletterdheid een rol in verschillende activiteiten: navigeren in de online omgeving, deelnemen aan online bijeenkomsten en omgaan met onverwachte digitale uitdagingen (foutmelding, internetverbin- ding, etc.). In het traject kan je op verschillende manieren het traject versterken: enerzijds door afstemming tijdens de bijeenkomst, anderzijds door een selectie voor de start van het traject.

Door tijdens de bijeenkomst rekening te houden met de mate van digitale geletterdheid, maak je de bijeen- komsten inclusiever. Het vragen om een reactie tij- dens de bijeenkomst door middel van een gif vraagt meer van de digitale geletterdheid van het delen van een tekstbericht in de chat (minder stappen).

Een andere, ingrijpende manier om rekening te houden met digitale geletterdheid is door voor de start een selectie te maken. Door deelnemers te selec- teren met vergelijkbare digitale geletterdheid stem je vooraf het benodigde niveau af, waardoor tijdens de sessies alle deelnemers op een vergelijkbare manier kunnen meekomen. In deze situatie verleg je de keuze voor inclusiviteit naar de start van de bijeenkomst.

Stappen die je kan zetten om de sessies af te stemmen op de digitale geletterdheid zijn vergelijkbaar met het eerste niveau van het 5 stage model van Gilly Salmon. Door bij de start en eind van de sessie en bij de start van activiteiten (zoals het delen van ervaringen) voldoende tijd te reserveren, versterk je de deelname onder deelnemers. Bij de start kan je deze tijd gebruiken om de microfoon, video of verbinding te verbeteren onder de deelnemers. Aan het einde van de bijeenkomst kan je de tijd gebruiken om individu- ele vragen te beantwoorden van deelnemers die niet alle informatie goed ontvangen hebben. Bij de start van de activiteiten, zoals het delen van ervaringen, kan je tijd reserveren voor bijvoorbeeld het aanzetten van de microfoon.

Een standaard opzet van een online bijeenkomst zou daarmee er als volgt uit kunnen zien:

Check-in 5 min.

Begin elke sessie met een check-in en ruim de eerste sessie het dubbele van de tijd in voor evt. technische obstakels.

Groepsvorming 5 min.

Besteed de eerste 2 sessies tijd en aandacht voor de groepsvorming. Dit stimuleert verdieping en verdere verwerking gedurende het vervolg van het traject. Maak gebruik van de werkvorm 'verken en verdiep', waarbij ze een voorwerp moeten pakken dat symboliseert waar ze mee worstelen, wat hun doel is of wat hen als individu of persoon typeert.

Instructie en/of delen 10-20 min.

Gebruik dit moment om de ouders in te lichten over eventuele details van het traject of wat er na het traject mogelijk is. Gebruik tijdens dit moment voldoende gebruik van de check-in light (H3), waarmee je controleert of de ouders nog aangehaakt zijn. Een alternatief moment voor de instructie is het bespreken van elkaars ervaringen sinds de vorige sessie. Stel achtereenvolgens de volgende 3 vragen: eerst een vraag die bijna elke ouder positief kan beantwoorden ('Wie van jullie weet zijn of haar doel van de vorige bijeenkomst nog?') om vervolgens te vragen naar hun ervaringen ('Wie van jullie is het wel/niet gelukt om iets te doen voor zijn of haar doel?') en uiteindelijk naar hun bereidheid om hun ervaring te delen ('Wie van jullie wil hier wel iets over delen?'). Als je merkt dat dit onderdeel minder goed op gang komt, werk dan de volgende bijeenkomst meer aan de lagere niveaus van het 5 Stage Model, bijvoorbeeld door meer tijd te besteden aan de check-in en/of groepsvorming.

Check-out 5 min.

Rond af met een vooruitblik tot de volgende bijeenkomst. Vraag aan de ouders wat hun nieuwe doel is voor periode tot diezelfde volgende bijeenkomst en vraag of ze dit in de chat willen schrijven, en als iedereen dat gedaan heeft deze na elkaar in de bijeenkomst hardop uit te spreken (zie ook H2).

Zoals je ziet besteed je een groot deel aan de online interactie en een kleiner deel aan het uitwisselen van de ervaringen. Onthoud dat in online sessies de tijd en aandacht voor de online interactie het fundament vormen voor het uitwisselen van de ervaringen. Als je het fundament (teveel) weghaalt, stort het vervolg ook in.

HANDREIKING

De structuur van een online bijeenkomst

8 Voor het opzetten van een online bijeenkomst, moet er allereerst stilgestaan worden bij de principes voor online interactie uit de inleiding. Deze principes vertalen zich naar een zestal aandachtspunten voor de structuur van een online bijeenkomst:

- 1 **Denk aan de basisvoorwaarden.** Heeft iedereen toegang en is iedereen verbonden (check-in)?
- 2 **Geef aan hoe de communicatie moet gaan.** Maak deze eventueel onderdeel van de check-in.
- 3 **Stel makkelijke en veilige vragen.** Gebruik dit tussendoor om te checken of iedereen aangehaakt is en of alles begrepen is.
- 4 **Noem selectief namen en geef complimenten.** Betrek iedereen in het verhaal door ze de ruimte te geven hun verhaal te vertellen en bevestig hun moed om dit online te delen.
- 5 **Bouw interactieve elementen in.** Zorg dat er voldoende op elkaar gereageerd kan worden, bijvoorbeeld na het vertellen van een verhaal.
- 6 **Zorg voor communicatie in kleine groepen.** Maak voldoende gebruik van break-out rooms als de groep te groot is (meer dan 5 personen).

HANDREIKING

Het gebruik van PowerPoint en andere hulpmiddelen

9 Een veelgebruikt middel in online bijeenkomsten is PowerPoint. Hoewel PowerPoint ondersteunt in het efficiënt delen van informatie én het structureren van een bijeenkomst, heeft het gebruik van PowerPoint in online interactie een nadelig bijeffect: een toename in de ervaren afstand onder de deelnemers. Door de juiste balans te vinden tussen de voor- en nadelen van PowerPoint, vergroot je de kans op het bereiken van je doel.

Onderwijskundig onderzoek is een gebied waar gekeken wordt hoe wij leren en informatie verwerken. De multimedia theorie van Richard E. Mayer is leidend in dat onderzoek en stelt een aantal principes voor die van belang zijn bij een effectieve informatieverwerking als het om beeld en geluid gaat. Van de verschillende opgestelde principes, geven de hieronder geselecteerde principes richtlijnen voor online bijeenkomsten met ouders.

- ▶ **Multimedia principle:** gesproken woord + beeld is beter dan gesproken woord *alleen*
- ▶ **Modality principle:** gesproken woord + beeld is beter dan gesproken woord + tekst
- ▶ **Spatial congruence:** plaats gerelateerd beeld + tekst dicht bij elkaar
- ▶ **Signaling:** onderstreep het gesproken woord met tekst

Naast het stimuleren van verwerking, kan PowerPoint echter een nadelig effect hebben op de ervaren psychologische afstand. Door het presenteren raakt de visuele verbinding (webcam) verloren en wordt de verbinding gereduceerd tot audio. Hierdoor riskeer je dat deelnemers afgeleid of afgehaakt raken. Veel gebruikte online omgevingen zoals Teams en Zoom maken het wel mogelijk om elkaars in klein formaat te zien, echter blijft dit een vermindering ten opzichte van een situatie zonder PowerPoint.

Hoe combineer je de voor- en nadelen van PowerPoint in een online bijeenkomst? Dit kan door gebruik te maken van de onderstaande richtlijnen.

- ▶ Maak zo min mogelijk gebruik van PowerPoint. Een richtlijn is maximaal 20% van de tijd een PowerPoint presentatie, minder is altijd beter. Als bijvoorbeeld de sessie een uur duurt, dan presenteer je met PowerPoint maximaal 12 minuten.
- ▶ Beperk, bij gebruik van een PowerPoint presentatie, de duur van het gebruik. Een richtlijn is maximaal 5 minuten per keer, minder is altijd beter. Bij een maximale duur van 12 minuten kan je presenteren in delen van 5 minuten en 7 minuten, met voldoende pauze er tussen om de psychologische verbinding te herstellen.
- ▶ Verminder de psychologische afstand door tijdens PowerPoint contact te zoeken met de groep. Bijvoorbeeld via de audio, door tijdens de slide, 1 voor 1 aan de deelnemers te vragen of welke vraag ze over de slide hebben.
- ▶ Gebruik andere media om de informatie te delen. Plaatjes kan je bijvoorbeeld delen via de chat, het programma kan je ook via de chat delen. Tip: bereid deze momenten voor, zodat je de tekst en plaatjes klaar hebt om snel te delen. Tekst kan je bijv. opslaan in een Word bestand en plaatjes kan je alvast klaarzetten op je bureaublad.

HANDREIKING

Helemaal online of blended: wat heeft de voorkeur?

10 Online bijeenkomsten hebben voor- en nadelen. Door de voor- en nadelen te inventariseren, hier rekening mee te houden verhoog je de effectiviteit van je traject.

De voordelen van online bijeenkomsten vinden we in het *3P model*, waar de 3 voordelen van online trajecten worden beschreven. Online trajecten maken het voor deelnemers mogelijk om de inhoud af te stemmen op hun persoonlijke voorkeuren, het stelt deelnemers in staat om op elk moment en vanuit elke locatie deel te nemen aan het traject (*participatie*; bijv. vanuit vlak na het eten thuis) en het aanbod van online materialen trekt de deelnemer het traject in. De online bijeenkomsten *kunnen* de participatie bevorderen. Door het aanbieden van online bijeenkomsten, versterk je de mogelijkheid voor deelnemers om te participeren, waar ze dat anders mogelijk niet hadden kunnen doen. Tijdsbesparing en het gebruik van een zelfgekozen, veilige omgeving maken het voor een ouder mogelijk aantrekkelijk om deel te nemen aan een traject.

Het aanbieden van online bijeenkomsten kent echter ook nadelen, die goed tegen de voordelen afgewogen moeten worden. Ten eerste leidt het kiezen voor virtuele bijeenkomsten tot een minder inclusief traject. Voor deelnemers met een (te) lage digitale geletterdheid wordt het lastig, zo niet onmogelijk om deel te nemen aan het traject. Verder beschikt niet elke ouder over de middelen om deel te kunnen nemen, zoals een stille ruimte of extra laptop of mobiel. En ten tweede zijn online bijeenkomsten minder effectief in het overdragen van informatie en het vormen van (groeps-)relaties. Ondanks het rekening houden met de ervaren psychologische afstand met behulp van bovenstaande tips, is de ervaren afstand bij online bijeenkomsten groter dan bij contactbijeenkomsten. Door deelname vanuit een zelfgekozen relatie is er meer afleiding voor de deelnemer, wat de relatievorming en informatieoverdracht hindert. Beide nadelen moeten zorgvuldig afgewogen worden tegen de hierboven beschreven voordelen.

Onze mening – gevormd tijdens de pilots van Pageturner-online - gaven we al in de inleiding: fysieke bijeenkomsten hebben altijd de voorkeur!

EFFECTIEVE ONLINE INTERACTIE MET LAGER OPGELEIDE OUDERS

HANDREIKING

Hoed u voor de pakketbezorger

11 Het is de achilleshiel van iedere onderwijsinterventie: de kwaliteit van de uitvoering. We verwerkten de handreikingen uit dit stuk in de online versie van het Pageturner-programma. We probeerden die uit met verschillende pilots. Om zicht te krijgen op het daadwerkelijke effect van de online ouderbijeenkomsten, filmde we een aantal van zulke sessies.

Opvallend was de 'ruis' tijdens de uitvoering en de hoeveelheid tijd die verloren ging aan verstoringen en randzaken. Soms namen die meer dan de helft van de cursustijd in beslag. We constateerden haperende internetverbindingen, huilende kinderen en niet-werkende links. Eén ouder woonde de bijeenkomst bij vanuit haar bed. Een ander nam deel per telefoon, tijdens het boodschappen doen. De pakketbezorger nam de tijd om zijn bestelling af te leveren en droeg zo onbedoeld bij aan de ruis.

Scholen hebben daar maar in beperkte mate invloed op. Dat pleit ze niet helemaal vrij: soms zagen we trainers die niet goed waren voorbereid (laptop vergeten) en zo zelf een storende factor werden. De omstandigheden waaronder trainers werken zijn niet altijd ideaal: te kleine, of luidruchtige werkplekken of chronisch tijdgebrek en te hoge werkdruk. Hier zagen we terug hoe bepalend randvoorwaarden zijn voor het gunstig verloop van een interventie.

'Ruis' blijkt een factor van belang bij online-ouderbijeenkomsten. Niet door ons voorzien, maar van grote invloed op het effect van onze interventie. Misschien is dat wel de moeilijkste opdracht voor de bedenkers van virtuele ouderprogramma's: meer grip krijgen op de uitvoering en het zoveel mogelijk voorkomen van ruis.

EFFECTIEVE ONLINE INTERACTIE MET LAGER OPGELEIDE OUDERS

Overige bronnen

- ▷ **Salmon, G.** (2013). *E-tivities: The key to active online learning* (2nd ed.). London & New York: Routledge
- ▷ **Moore, M. G.** (1993). *Theory of transactional distance*. In D. Keegan, (Ed.), *Theoretical principles of distance education*. New York: Routledge
- ▷ **Miller, W. R., & Rollnick, S.** (2013). *Motivational interviewing: Helping people change* (3rd edition). Guilford Press.
- ▷ **Mayer, R.M.** (2016). *E-learning & The Science of Instruction*. John Wiley & Sons Incl.
- ▷ **Chatti, M., Jarke, M., & Specht, M.** (2010). *The 3P Learning Model*. *Educational Technology & Society*, 13(4), 74-85.
- ▷ **TripleE Framework**, University of Michigan, School of Education.
<https://www.tripleeframework.com/>, geraadpleegd op 27 juni 2023.



VINCI
TOPONDERWIJS