

A group of people in a meeting, with their hands stacked in a circle over a laptop. The text 'DIDACTIEK VAN ONLINE STAGEBEGELEIDING' is overlaid on the image.

# DIDACTIEK VAN ONLINE STAGEBEGELEIDING

## Praktische tips voor docenten

Versie 1.0

Datum 27 augustus 2020

Auteurs Dr. Esther van der Stappen

Ellen de Kwant, MSc

Dr. Liesbeth Baartman



# 1 Inleiding

Dit document is geschreven voor docenten die stagiairs begeleiden en ter ondersteuning daarvan de Stage-App gaan gebruiken. Het doel is om praktische tips en inzichten te geven voor het (deels) online begeleiden van stagiairs. Deze handreiking bestaat uit drie onderdelen:

- 1) Wat is bekend over goede (online) stagebegeleiding?
- 2) Hoe werkt de Stage-App?
- 3) Hoe gebruik je de Stage-App in het stagebegeleidingsproces?

## 2 (Online) Stagebegeleiding

Eerst lichten we toe wat bekend is over leren op de werkplek en goede stagebegeleiding en waarom wij de Stage-App hebben ontwikkeld.

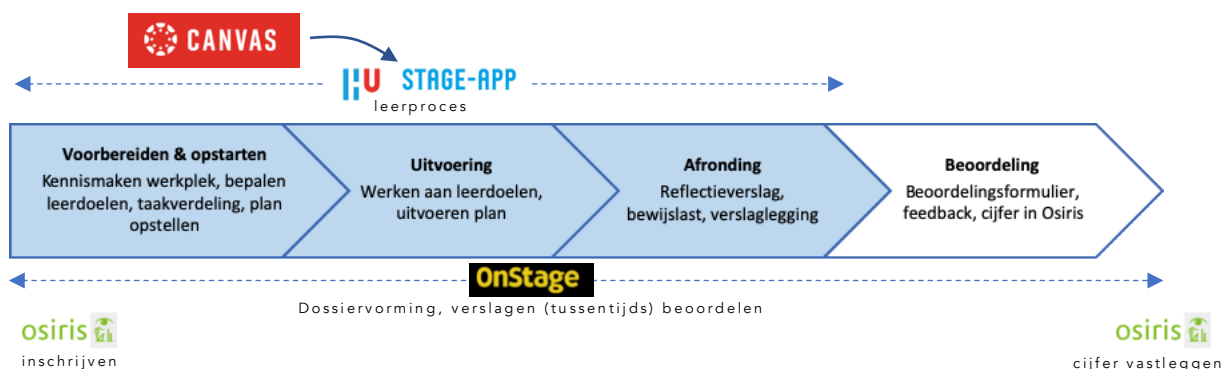
Werkpleklernen in het (hoger) beroepsonderwijs heeft drie doelstellingen: 1) oriëntatie op de beroepspraktijk, 2) acquisitie van beroepsvaardigheden en 3) participatie aan de beroepsgemeenschap. Leren op de werkplek is fundamenteel anders van aard dan leren op school: werkpleklernen is meer informeel, vindt vaak impliciet (onbewust) plaats en leidt o.a. tot 'tacit knowledge' ('stilzwijgende kennis'/onbewuste kennis). Uit onderzoek blijkt dat goede begeleiding cruciaal is voor het succes van werkpleklernen. Omdat wij als docenten grotendeels niet op de werkplek aanwezig zijn en beperkte tijd hebben om onze stagiairs te begeleiden, is de Stage-App ontwikkeld om de spaarzame begeleidingstijd zo effectief en efficiënt mogelijk te benutten. Daarbij merken wij op dat online begeleiding face-to-face begeleiding uiteraard niet kan vervangen.

### 2.1 Stagebegeleiding

Er zijn veel verschillende verschijningsvormen van begeleiding in het hoger onderwijs, elk met verschillende eigenschappen. Coaching, tutoring, mentoraat en supervisie lijken op elkaar en hebben allemaal de onderliggende bedoeling om ondersteuning en motivatie te bieden voor de professionele ontwikkeling van studenten (zie ook 0). In deze handreiking richten we ons op de stagebegeleiding die docenten van een hoger onderwijsinstelling bieden aan studenten die leren op de werkplek.

De student wordt op de werkplek ook door een werkplekbegeleider begeleid. Deze begeleiding is frequenter en veelal taakgericht. Als docent gaat de aandacht in jouw begeleiding naar 1) het leerproces gericht op de competentieontwikkeling van de student en 2) de producten die voor de opleiding moeten worden opgeleverd.

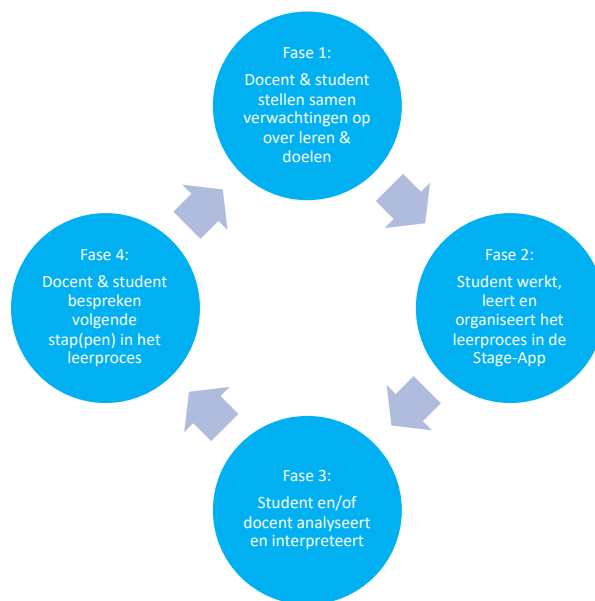
Een stageproces bestaat over het algemeen uit vier fases; zie Figuur 1. De Stage-App ondersteunt de begeleiding gericht op het leerproces en de competentieontwikkeling van de student (de drie blauw gearceerde fasen). De begeleiding op de op te leveren producten en de summatieve beoordeling daarvan



Figuur 1: Samenhang stageproces, Stage-App en andere ICT-systemen bij de HU.

gebeurt in OnStage. De Stage-App is bereikbaar via het cursusmenu in Canvas in de cursus behorend bij jouw stage (in het navigatiemenu links) en direct via <https://werkplekleren.hu.nl>.

Het begeleidingsproces van een stagedocent kan worden weergegeven als een cyclisch proces dat sterk lijkt op de formatieve toetscyclus; zie Figuur 2. De Stage-App ondersteunt het formatief handelen van de begeleidend docent via functionaliteit om dit proces deels online uit te voeren. De student kan via de app informatie over het leerproces opslaan, organiseren en geselecteerde informatie delen en daarmee ook invulling geven aan het begeleidingsproces. In de volgende paragrafen wordt nader toegelicht hoe deze ondersteuning via de Stage-App vormgegeven kan worden.



Figuur 2: Cyclisch begeleidingsproces voor werkplekleren met de stage-app (aangepast van (Gulikers & Baartman, 2017)).

## 2.2 Online begeleiding

De Stage-App biedt functionaliteit voor online begeleiding als aanvulling op face-to-facebegeleiding (F2F). Online begeleiding verschilt op een aantal punten van F2F-begeleiding. Er bestaan verschillende vormen van (online) begeleiding, te karakteriseren op basis van eigenschappen *Nabijheid*, *Zichtbaarheid*, *Uitingsvorm* en *Tijd*; zie Figuur 3.

Vorm	Nabijheid	Zichtbaarheid	Uitingsvorm	Tijd
<b>F2F</b>	Dichtbij	Ja	Gesproken	Synchroon
<b>Video</b>	Op afstand	Ja	Gesproken	Synchroon
<b>Telefoon</b>	Op afstand	Nee	Gesproken	Synchroon
<b>Chat</b>	Op afstand	Nee	Geschreven	Synchroon
<b>Mail</b>	Op afstand	Nee	Geschreven	Asynchroon

Figuur 3: Typen e-coaching, gebaseerd op (Ribbers & Waringa, 2012).

In de Stage-App bieden we studenten de mogelijkheid om begeleiding te initiëren die qua eigenschappen overeenkomen met de in de tabel genoemde opties F2F, Video, Telefoon en Mail. Verschillende vormen van online begeleiding hebben gevolgen voor de omstandigheden waaronder de begeleiding plaatsvindt. Het is belangrijk om hier bewust van te zijn wanneer je als docent een student online begeleidt, omdat deze omstandigheden de begeleiding anders laten verlopen dan wanneer deze F2F plaatsvindt. Drie belangrijke omstandigheden bespreken we hieronder kort.

### *Sociale anonimiteit*

Wanneer je een begeleidingsgesprek voert terwijl je op afstand bent van elkaar en elkaar ook niet kunt zien, ontstaat zogenaamde sociale anonimiteit. Een gebrek aan non-verbale communicatie kan zowel positieve effecten (zoals veiligheid) als negatieve effecten (zoals misinterpretatie) hebben.

### *Schriftelijke communicatie*

Het voeren van een begeleidingsgesprek via het geschreven woord in plaats van via gesproken tekst, heeft vele voordelen. Voorbeelden zijn het opnieuw kunnen lezen van positieve feedback en afspraken, sneller tot de kern komen, en het makkelijker kunnen (her)structureren van je boodschap of vraag.

### Asynchroniciteit

Specifiek voor begeleiding waarbij studenten en docent niet op hetzelfde moment deelnemen aan het gesprek (asynchroon; bijvoorbeeld via e-mail) geldt dat de deelnemers meer controle over het proces krijgen omdat er plaats- en tijdonafhankelijk gereageerd kan worden.

## 3 De Stage-App

De Stage-App is ontworpen met als doel het leerproces van de student op de werkplek te ondersteunen. In het huidige project hebben we de app uitgebreid met begeleidingsfunctionaliteit voor docenten. Leidend hierin is het eerdergenoemde stageproces, waarin de student werkt aan leeruitkomsten. De student doet dit op een werk-/stageplek, formuleert persoonlijke leerdoelen en/of een stageopdracht(en), gaat daarmee aan de slag en maakt de resultaten inzichtelijk voor zichzelf, de werkplek én de opleiding.

### 3.1 Functionaliteiten voor de student

#### Registeren van het leerproces

In de app kan de student leeractiviteiten en -momenten registreren. Door het invoeren wordt de student gestimuleerd en gefaciliteerd om bewuster te worden van het leerproces en daarop te reflecteren. Op basis van de ingevoerde gegevens kan de student analyses bekijken.

De Stage-App is per opleiding anders ingericht. In Figuur 4 is een screenshot van de invoerfunctionaliteit voor HBO-ICT te zien. De student vult een omschrijving van de activiteit en kan deze (afhankelijk van de opleiding) koppelen aan categorieën, leerdoelen en/of competenties. Ook zijn uitgebreidere reflecties mogelijk, op een eenvoudige feedback-feedforward manier en wanneer de opleiding daarvoor kiest ook volgens verschillende standaard reflectiemodellen zoals Korthagen of STARR; zie Figuur 5.

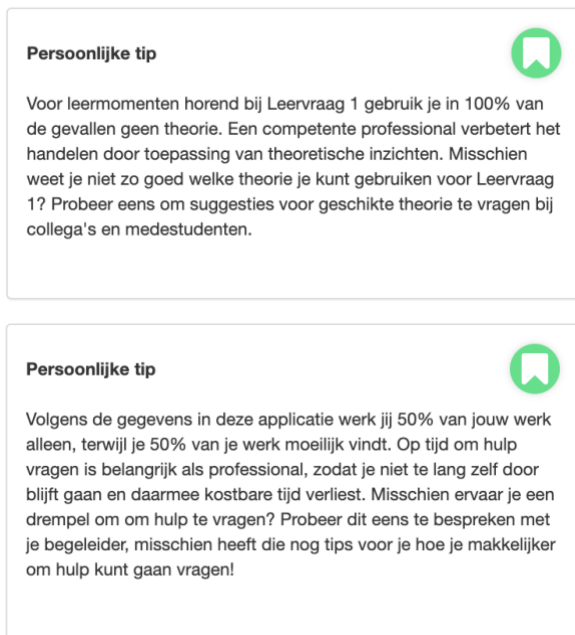
Figuur 4: Invoerscherm voor leeractiviteiten van stagiairs HBO-ICT.

Figuur 5: Koppelen leermoment aan leervraag, competentie, bewijsstukken & reflectie voor studenten Leraar VO.

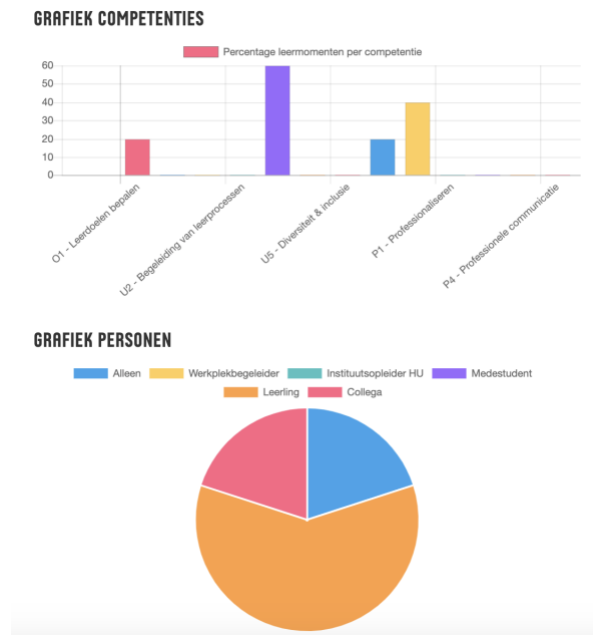
#### Learning analytics & automatische feedback

In de applicatie kan de student, wanneer de ingevoerde data daar aanleiding toe geven, automatische feedback ontvangen. In de applicatie zijn een aantal 'tips' gedefinieerd volgens de structuur van feed-up-

feedback-feedforward, en regels wanneer deze tip aan een student wordt getoond. In Figuur 6 is een voorbeeld van zo'n tip te zien. Ook kunnen studenten een learning analytics dashboard bekijken met grafieken over de door hen ingevoerde leerdata; zie Figuur 7.



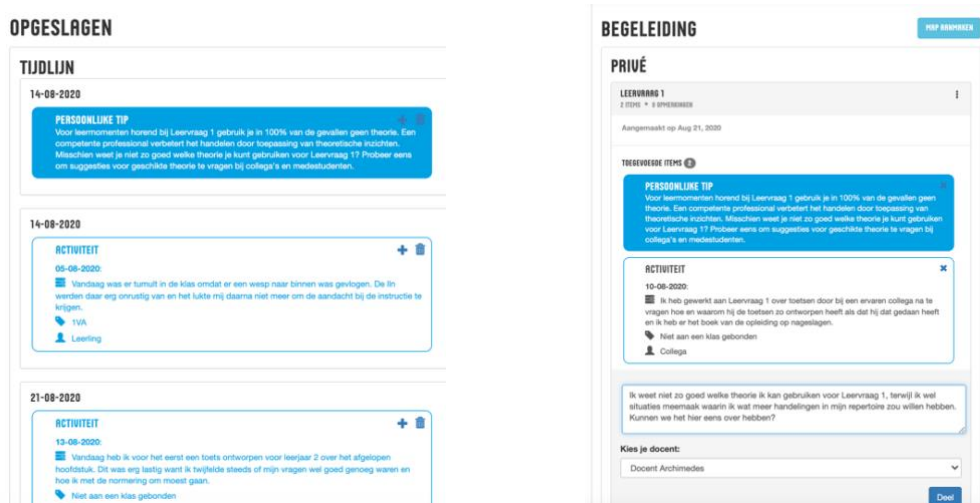
Figuur 6: Twee voorbeelden van een 'tip' (automatische feedback).  
Boven: Lerarenopleiding, Onder: HBO-ICT.



Figuur 7: Voorbeeld van het learning analytics dashboard in de app.

Om online stagebegeleiding mogelijk te maken, kan een student kiezen om een getoonde tip en ingevulde leermomenten te selecteren en te delen met de stagedocent. Het is de bedoeling dat hier later meer items aan toegevoegd worden, zoals grafieken en reflecties. De student kan ook ervoor kiezen dit niet te doen. Deze autonomie en zeggenschap over de eigen data is voor studenten een belangrijke waarde. De applicatie is ontworpen volgens de aanpak van value-sensitive design, waardoor we er bewust voor hebben gekozen dat de interactie altijd vanuit het initiatief van de student start. Deze keuze is onder meer gebaseerd op motivatietheorie, maar ook vanwege het feit dat studenten begeleidingsgesprekken soms zien als onderdeel van de beoordeling. Als docent kun je uiteraard ook deze autonomie begeleiden door in gesprek te gaan met een student die nooit iets deelt. Is dit niet nodig omdat alles van een leien dakje gaat of ervaart de student een drempel om de data te delen?

We helpen de studenten om na te denken over wat gedeeld wordt – wat is de kern van mijn begeleidingsvraag en wie kan deze vraag het beste beantwoorden (werkplekbegeleider, stagedocent of iemand anders)? Door het aantal items te beperken dat gedeeld kan worden, wordt tegelijkertijd de werklast van docenten beperkt. In Figuur 8 zijn screenshots te vinden van de functionaliteit voor studenten om items te bewaren en een begeleidingsvraag te delen met de docent. Via de tegel 'Opgeslagen' kunnen ze een tijdlijn van interessante items samenstellen. Via de tegel 'Begeleiding' kunnen ze een selectie van maximaal drie items met een begeleidende vraag delen met hun stagedocent.



Figuur 8: Functionaliteit voor een student om informatie over het leerproces op te slaan en te delen met de docent.

## 3.2 Functionaliteiten voor de docent

Ook voor docenten is de applicatie beschikbaar via Canvas of via <https://werkplekieren.hu.nl>. Het kan voorkomen dat je als docent inlogt maar in het systeem nog aangemerkt bent als student. Als er om de gegevens van jouw stageopdracht wordt gevraagd, neem dan contact op met [debug@werkplekieren.hu.nl](mailto:debug@werkplekieren.hu.nl) om het account als docentaccount te laten instellen. Als je al wel een docentenaccount hebt maar jouw stagiairs zijn nog niet aan jou gekoppeld, dan kun je naar hetzelfde adres mailen en doorgeven aan welke studenten jij gekoppeld moet worden.

Wanneer je als docent inlogt, krijg je een dashboard te zien met alle stagiairs die jij begeleidt. De student boven aan de lijst loopt al enige tijd stage en heeft nog nooit iets met jou gedeeld (rood), de student waarvoor op dit moment geen actie van jou nodig is, staan onderaan (groen); zie Figuur 9.

Je kunt via de knop 'Bekijk' naast een student doorklikken naar een detailpagina voor een specifieke student; zie Figuur 10. Hier kun je de contactmomenten met deze student zien. Aan de linkerkant staan gegevens over de stage van de student. Wanneer je op de titel van een begeleidingsvraag klikt, kun je de berichten in het gesprek teruglezen, evenals de bijbehorende informatie die de student met jou gedeeld heeft, en je kunt reageren op de vraag van de student.

## DASHBOARD

Welkom bij de Werkplekieren App van Hogeschool Utrecht. Met deze app krijg je de mogelijkheid om begeleidingsvragen van studenten te beantwoorden aan de hand van ingestuurde leerinformatie. In het dashboard is zichtbaar welke studenten recent iets hebben ingestuurd en waarop gereageerd kan worden. Met dit inzicht kunnen studenten tijdens hun stage nog beter begeleid worden door hun stagedocent.

### STUDENTEN ?

Naam	Bedrijf	begeleidingsvragen	Ingezonden	Voortgang
<span style="color: red;">▲</span> Student Archimedes	School	<span style="color: red;">!</span> Deze student heeft nog niets met u gedeeld.	<span style="color: red;">🕒</span> 2 maanden geleden	<span style="color: red;">0 / 60 dag(en) (0%)</span> <span style="color: blue;">Bekijk</span>
<span style="color: green;">■</span> Student 2 Archimedes	Een Andere School	<span style="color: green;">!</span> geen nieuwe begeleidingsvragen	<span style="color: green;">🕒</span> 1 week geleden	<span style="color: green;">0 / 40 dag(en) (0%)</span> <span style="color: blue;">Bekijk</span>

Figuur 9: Het docentendashboard.

The screenshot displays the 'Detailpagina van de student' in the Stage-App. On the left, a profile card for 'STUDENT 2 ARCHIMEDES' shows contact information (E-MAIL: demo.ia@student.hu.nl) and a progress bar for 'LEERVRAAG 1' (0/40 dag(en), 0%). On the right, a message thread for 'LEERVRAAG 1' is visible, including a 'PERSONLIJKE TIP' and an 'ACTIVITEIT' from 05-08-2020. A message from 'Student 2 Archimedes' dated Aug 21, 2020, is shown with a response field and a 'Versturen' button.

Figuur 10: Detailpagina van de student met gespreksweergave.

Wanneer studenten berichten versturen, kun je hierover per mail worden genotificeerd. In de applicatie kun je je voorkeuren opgeven voor de frequenties van deze notificaties via de tegel Profiel. Het is verstandig om bij het begin van de stagebegeleiding met de student af te spreken welke verwachtingen realistisch zijn over en weer. Het plaats- en tijdonafhankelijke karakter van de Stage-App kan ervoor zorgen dat studenten denken dat je als docent 24/7 zal reageren. Spreek bijvoorbeeld een vast moment af dat je de app bekijkt en wanneer je een reactie kunt sturen.

## 4 Online Communicatie via de Stage-App

In dit hoofdstuk geven we praktische tips voor de communicatie met studenten via de Stage-App. Een student kan via de app contact opnemen omdat zij een begeleidingsvraag heeft. Er wordt nu van jou als stagedocent verwacht de student (deels) online te begeleiden.

In de beginfase van jullie begeleidingsrelatie is het verstandig om aandacht te besteden aan het opbouwen van een *vertrouwensband*, omdat je elkaar niet fysiek kunt zien en online communicatie daardoor snel afstandelijker blijft. Dit is vooral belangrijk als je de student nog niet kent vanuit eerder onderwijs. Probeer regelmatig een compliment te geven, gerust te stellen, een grapje maken, optimistisch te zijn, overeenstemming te zoeken, etc. Later in de stage, wanneer er reeds een vertrouwensband is, hoef je je berichten minder aan te kleden en kun je directer zijn zonder dat de student daar aanstoot aan zal nemen.

Via de app kan een stagiair 1) een schriftelijk bericht sturen (en daarmee een gesprek starten) of 2) aangeven dat zij graag een afspraak met jou wil maken voor (video)bellen (of de vraag wil inbrengen in een reeds gepland overleg). In het eerste geval is sprake van schriftelijke communicatie en in het tweede geval van gesproken communicatie. Deze twee vormen hebben elk eigen karakteristieken en voor- en nadelen die we verderop bespreken.

## 4.1 Gesproken communicatie

Waarschijnlijk ben je als stagebegeleider gewend om gesproken begeleidingsgesprekken te voeren. Dit heeft grote voordelen, omdat het synchroon is (je kunt direct inspelen op wat er gezegd wordt en je kunt doorvragen bij onduidelijkheden of mogelijke misverstanden). Met videobellen kun je ook elkaars gezicht zien en biedt non-verbale communicatie ook (deels) toegevoegde waarde. Het nadeel van gesproken communicatie is wel dat het gesprek niet vastgelegd wordt en het dus niet mogelijk is om later nog eens terug te lezen wat er nou precies gezegd is. Mocht jouw inschatting zijn dat dit wel nodig kan zijn, dan kun je de student vragen om een gespreksverslag op te stellen en te delen, eventueel alleen met gemaakte afspraken en actiepunten.

## 4.2 Schriftelijke communicatie

Als een student heeft contact met jou opgenomen door een via de Stage-App een bericht te sturen en het niet praktisch blijkt om de vraag in een gesprek te behandelen, kun je ook schriftelijk reageren. Dit vraagt net iets extra van jou als begeleider, omdat schriftelijke communicatie het nadeel heeft dat het asynchroon is en wat er geschreven wordt dus zo eenduidig en duidelijk mogelijk moet zijn. Bij een simpele vraag met een eenvoudig antwoord, kun je direct antwoorden zodat de student weer verder kan. Als het bericht geen recht-toe-recht-aan vraag is maar meer van jou als begeleider vraagt, dan is het waarschijnlijk verstandig om toch een gesprek voor te stellen aan de student. In Bijlage C staan tips voor geschreven begeleiding en een aanpak om geschreven berichten systematisch te analyseren en in Bijlage D staan tips voor het formuleren van een heldere reactie aan de student.

Om de tijd die je besteedt aan de online begeleiding te beperken, is het bij schriftelijke communicatie (anders dan bij synchrone begeleiding zoals F2F en (video)bellen) mogelijk om *af te zien van een reactie* op een deel van het bericht van de student. Dat wil zeggen dat je weloverwogen keuzes maakt waarop je wel en waarop je niet reageert. Door te reageren op die delen van het bericht van de student die volgens jou belangrijk zijn, blijven jullie samen op koers.



## Bijlage A Gebruikte literatuur

- Cacciattolo, K. (2015). Defining Workplace Learning. *European Scientific Journal*, 1(May), 1857–7881.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227–268. [https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104\\_01](https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01)
- Eraut, M. (2000). Non-formal learning and tacit knowledge in professional work. *British Journal of Educational Psychology*, 70(1), 113–136. <https://doi.org/10.1348/000709900158001>
- Friedman, B., & Hendry, D. G. (2019). *Value Sensitive Design: Shaping Technology with Moral Imagination*. The MIT Press.
- Grealish, L., Lucas, N., Neill, J., McQuellin, C., Bacon, R., & Trede, F. (2013). Promoting student learning and increasing organizational capacity to host students in residential aged care: A mixed method research study. *Nurse Education Today*, 33(7), 714–719. <https://doi.org/10.1016/J.NEDT.2012.11.017>
- Gulikers, J., & Baartman, L. (2017). Doelgericht professionaliseren: formatieve toetspraktijken met effect! Wat DOET de docent in de klas? Retrieved from [https://www.nro.nl/wp-content/uploads/2015/09/Inhoudelijke-eindrapport\\_NRO-PPO-405-15-722\\_DEF.pdf](https://www.nro.nl/wp-content/uploads/2015/09/Inhoudelijke-eindrapport_NRO-PPO-405-15-722_DEF.pdf)
- Mikkonen, S., Pylväs, L., Rintala, H., Nokelainen, P., & Postareff, L. (2017). Guiding workplace learning in vocational education and training: A literature review. *Empirical Research in Vocational Education and Training*, 9(1). <https://doi.org/10.1186/s40461-017-0053-4>
- Nieuwenhuis, L., Hoeve, A., Nijman, D.-J., & van Vlokhoven, H. (2017). Pedagogisch-didactische vormgeving van werkplekleren in het initieel beroepsonderwijs: een internationale reviewstudie. Retrieved from [https://www.nro.nl/wp-content/uploads/2015/09/reviewwerkplekleren\\_405-15-710.pdf](https://www.nro.nl/wp-content/uploads/2015/09/reviewwerkplekleren_405-15-710.pdf)
- Pearson, M., & Brew, A. (2002). Research training and supervision development. *Studies in Higher Education*, 27(2), 135–150. <https://doi.org/10.1080/03075070220119986c>
- Pearson, M., & Kayrooz, C. (2004). Enabling critical reflection on research supervisory practice. *International Journal for Academic Development*, 9(1), 99–116. <https://doi.org/10.1080/1360144042000296107>
- Ribbers, A., & Waringa, A. (2012). E-coaching: direct aan de slag met het nieuwe coachen. In *E-coaching - Direct aan de slag met het nieuwe coachen* (p. 216). Uitgeverij Boom/Nelissen.
- See, N. L. M. (2014). Mentoring and Developing Pedagogical Content Knowledge in Beginning Teachers. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 123, 53–62. <https://doi.org/10.1016/J.SBSPRO.2014.01.1397>
- Swager, R., Klarus, R., van Merriënboer, J. J. G., & Nieuwenhuis, L. F. M. (2015). Constituent aspects of workplace guidance in secondary VET. *European Journal of Training and Development*, 39(5), 358–372. <https://doi.org/10.1108/EJTD-01-2015-0002>
- van der Stappen, E., & Baartman, L. (2018). Automated Feedback for Workplace Learning in Higher Education. 21st International Conference on Technology Enhanced Assessment (TEA2018). Amsterdam, The Netherlands.
- van der Stappen, E., & Zitter, I. (2017). Design propositions for technology-enhanced workplace learning. *Proceedings of EAPRIL*, 37–51. Retrieved from <https://www.eapril.org/sites/default/files/2018-04/ConfProceedings2017.pdf>
- Vehviläinen, S., & Löfström, E. (2016). ‘I wish I had a crystal ball’: discourses and potentials for developing academic supervising. *Studies in Higher Education*, 41(3), 508–524. <https://doi.org/10.1080/03075079.2014.942272>
- Wisker, G., Exley, K., Antoniou, M., & Ridley, P. (2013). Working one-to-one with students: Supervising, coaching, mentoring, and personal tutoring. In *Working One-to-One with Students Supervising, Coaching, Mentoring, and Personal Tutoring*. <https://doi.org/10.4324/9780203016497>
- Zopiatis, A., & Theocharous, A. L. (2013). Revisiting hospitality internship practices: A holistic investigation. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 13, 33–46. <https://doi.org/10.1016/J.JHLSTE.2013.04.002>

## Bijlage B Achtergrondinformatie begeleidingsvormen

Verschillende vormen van begeleiding en hun definities:

- *Coaching*: gestructureerd proces tussen gelijken waarin de coach de gecoachte helpt een specifiek probleem op te lossen.
- *Tutoring*: praktische ondersteuning gegeven door een senior aan een junior om wegwijs te worden in een organisatie
- *Mentoraat*: monitoren en ondersteunen van de ontwikkeling van iemand over een langere periode. In het hoger onderwijs heeft dit vaak de vorm van studieloopbaanbegeleiding
- *Supervisie*: in staat stellen en ondersteunen van de ontwikkeling van vaardigheden van iemand in een project (bijv. stage). De dialoog is hiervan een belangrijk onderdeel: in supervisie proberen we de lerende een actieve rol te geven en worden antwoorden en oplossingen over het algemeen niet direct verstrekt. Goede supervisie benadrukt leer- en werkprocessen in plaats van het beroepsproduct

Online stagebegeleiding lijkt van de hierboven beschreven vormen van begeleiding het meest op *Supervisie*.

## Bijlage C Systematische tekstanalyse voor het doorgronden van een vraag

Ribbers & Waringa (2012) beschrijven een methode aan om systematisch het bericht te analyseren om vervolgens makkelijker te kunnen bepalen hoe jouw reactie eruit zou moeten zien. Zinnen in een bericht van een student kun je classificeren in één van vijf categorieën:

1. Assertieven – beschrijven van je beleving, bijv. compliment, kritiek, uitleg, conclusie, constatering en veronderstelling;
2. Directieven – poging om het gedrag van de geadresseerde te beïnvloeden, bijv. verzoek, vraag, waarschuwing of advies;
3. Expressieven – uitdrukken van je gevoel, bijv. bedankje, felicitatie, groet, verontschuldiging;
4. Commissieven – beloftes maken, bijv. belofte, gelofte, afspraak, garantie, dreigement;
5. Declaratieven – stellige bewering dat iets veranderd is, bijv. 'ik stop ermee', 'dit ga ik vanaf nu anders doen'.

Met enige oefening, kun je snel aan een bericht zien welke categorie overheerst en welke onderliggende behoefte er bij de student zou kunnen spelen. In je bericht reageer je daar dan op, aan de rest kun je minder aandacht schenken. Als een student bijvoorbeeld veel directieven gebruikt, heeft zij misschien een sterke behoefte aan informatie of actie van jou. Als er veel expressieven in het bericht staan, is het misschien al voldoende als jij in je reactie de gevoelens van de student erkent.

## Bijlage D Tips voor het opstellen van een reactie op een student

- Check je bericht op de vier eigenschappen van krachtige communicatie:
  - Relevantie – zeg dingen die er toe doen en waar de student wat aan heeft
  - Kwantiteit – zeg genoeg maar niet te veel
  - Kwaliteit – zeg dat wat waar is (geen dingen waar je onvoldoende bewijs voor hebt)
  - Helderheid – geen vaag, wollig of indirect taalgebruik
- Het kan helpen om een standaard structuur te hanteren bij het schrijven van begeleidingsberichten, bijvoorbeeld:
  - Aanhef
  - Opening met erkenning/compliment
  - Kernboodschap
  - Afronding met motivatie/activatie
  - Afsluiting
- Schriftelijke communicatie is beperkter dan gesproken communicatie, maar Ribbers & Waringa (2012) beschrijven een aantal taaltechnische hulpmiddelen om de schriftelijke communicatie te verrijken om zo een aantal van de tekortkomingen te voorkomen of de misinterpretatie van de student te voorkomen:
  - Emoji's
  - Soundwoorden zoals *hmm*, *oef*, *pfff*.
  - Actiewoorden zoals *\*slik\** of *\*lach\**
  - Woordversiering zoals onderstrepen of *cursief*