

Didactiek voor Digisterker-docenten

'Jij als Digisterker-docent'

Wanneer u als Digisterker-docent of -begeleider aan de slag gaat, dan is het belangrijk dat u zich vooraf realiseert wat uw rol daarin is. Naast het hebben van voldoende inhoudelijke kennis van het onderwerp van de cursus, moet u dit ook weten over te brengen. Het doel van de cursus is dat cursisten leren. U kunt ze daarbij helpen. De manier waarop u dat doet, en het succes daarvan, zal afhangen van uw stijl van lesgeven. Daarbij moet u met veel zaken rekening houden. In deze handleiding hebben we dat voor u op een rij gezet. Voor ervaren docenten zal dit grotendeels bekend zijn. Staat u voor het eerst 'voor de klas', dan helpt het bij de voorbereiding van de lessen.

We spreken u in deze handleiding bewust aan met 'je' en 'jij', omdat het hier niet gaat over richtlijnen en tips voor de docent in het algemeen, maar over *uw* werkwijze en gedrag als docent.

Kennisniveau

Het hebben van technische kennis of ICT-achtergrond is minder relevant om de cursus te geven. Het goed kunnen omgaan met een groep en mensen is belangrijker. Inhoudelijk kom je als ervaringsdeskundige al een heel eind, en dat is vaak voldoende. Zorg in ieder geval dat je het werkboek goed hebt gelezen, alle oefeningen en relevante werkbladen een keer hebt gemaakt, de Digisnapjes die in de les aan bod komen hebt doorgenomen en dat je het doel van de cursus duidelijk voor ogen hebt. Namelijk het stapsgewijs ervaring opdoen met belangrijke vaardigheden voor het werken met de digitale overheid. En om mensen meer digitaal zelfvertrouwen te geven.

Intakegesprek

Om ervoor te zorgen dat deelnemers het juiste instapniveau hebben voor de cursus 'Digisterker – Werken met de digitale overheid', adviseren we een kort intakegesprek. Dit gesprek helpt om te bepalen of de cursist voldoende digitale basisvaardigheden heeft en de Nederlandse taal op minimaal B1- of 2F-niveau beheerst. Vraag tijdens het gesprek bijvoorbeeld:

- ✓ Heeft u eerder een computercursus gevolgd, zoals Klik & Tik? Zo ja, welke en hoe heeft u deze ervaren?
- ✓ Kunt u zelfstandig een e-mail openen en beantwoorden?
- ✓ Kunt u met een zoekmachine informatie op internet vinden?
- ✓ Kunt u een online formulier invullen?
- ✓ Lukt het u om korte teksten te lezen en te begrijpen, zoals instructies op een website?

Aan de hand van de antwoorden kunt u als docent inschatten of de cursus aansluit bij de vaardigheden van de deelnemer of dat een andere cursus, zoals Klik & Tik, een betere eerste stap is.

De 6 rollen van de docent

Als docent vervul je 6 rollen, die we hieronder toelichten.

1. Gastheer: cursisten willen gekend en gezien worden; een relatie aangaan. Als gastheer voorzie je hierin. Dit doe je door:
 - a. Expliciet aandacht te geven aan het begroeten van de cursisten bij binnenkomst. Ga bij de deur staan, geef een hand, kijk vriendelijk en zeg gedag.
 - b. Knoop eventueel een praatje aan als daar ruimte voor is.

2. Presentator: in deze rol schakel je over van individueel contact naar contact met de groep. Deze rol kan meerdere keren terugkomen in de les. Bijvoorbeeld bij het wisselen van instructie naar oefeningen of als de aandacht verslapt. De rol van presentator kun je toepassen door:
 - a. Stevig voor de groep te staan en centraal de aandacht te vragen ('Mensen, ik wil beginnen.').
 - b. Te starten met je openingszin ('Welkom allemaal bij de cursus Digisterker!').
 - c. Te zorgen dat je iedereen in de groep ziet door rond te kijken en oogcontact te maken. Dit is ook het moment om het programma van de dag toe te lichten, regels kenbaar te maken en/of huishoudelijke mededelingen te doen.
3. Didacticus: in deze rol ga je de cursisten activeren en motiveren om de stof eigen te maken. Dit doe je door:
 - a. Inhoudelijk instructies te geven.
 - b. Feedback te geven aan cursisten en hun antwoorden.
4. Pedagoog: deze rol is om een veilig leerklimaat te creëren. Hiermee bied je duidelijkheid en voorspelbaarheid. Dit doe je door:
 - a. Regels (met name rond veiligheid).
 - b. Te corrigeren op de regels.
 - c. Positieve feedback (aanspreken op gedrag met behoud van de relatie).
5. Afsluiter: de essentie van deze rol is om samen terug te kijken op de les:
 - a. Wat hebben we geleerd?
 - b. Hoe hebben we dat geleerd?
 - c. Zijn de lesdoelen gehaald?
6. Coach: op het moment dat je tijdens de les een cursist individueel helpt en zich richt op zijn leerproces, zal je een coachende rol hebben. Als coach:
 - a. Laat je de cursist hardop denken, zodat je inzicht krijg in hoe hij denkt en leert.
 - b. Observeer je, stel je (verdiepende) vragen en geef je gerichte feedback. Zo kan de cursist zelf op zoek naar de oplossing.

Jij als didacticus

De rol van didacticus zal je het meeste vervullen tijdens de cursus. Deze is op te delen in twee onderdelen:

1. Inhoudelijk instructies geven.
2. Feedback geven.

1. Inhoudelijk instructies geven

Algemene tips vooraf:

- Bereid de lessen goed voor. Zorg dat je de opbouw en inhoud van de les goed in je hoofd hebt zitten. Schrijf eventueel zinnen of steekwoorden op die je wilt gaan zeggen. Maak een lesplan waarin staat wanneer je wat moet doen, zodat je niet in tijdnood komt.
- Geeft tijdens de les duidelijk aan wanneer je met een nieuw onderwerp of module gaat beginnen.
- Zorg dat je de aandacht hebt van iedereen als je uitleg gaat geven over de oefeningen die de cursisten gaan maken.
- Wees kort. Vertel alleen wat cursisten nodig hebben om de lesstof te begrijpen of de oefeningen te kunnen maken. Ook al weet je inhoudelijk veel meer over het onderwerp, probeer het zo kort

en duidelijk mogelijk te houden. Bedenk vooraf wat je absoluut moet vertellen, en wat minder relevant is voor de leerdoelen en het maken van de oefeningen.

- Illustreer je uitleg met (persoonlijke) voorbeelden. En dan het liefste voorbeelden die dicht bij de belevingswereld van de cursisten staan. Grappige voorbeelden doen het vaak het beste en al helemaal als ze over jou gaan. Dit maakt je verhaal levend. Cursisten ervaren het vaak als een opluchting als een docent ook fouten maakt. 'Leen' desnoods voorbeelden van anderen.
- Controleer of de cursisten je hebben begrepen. Vraag niet 'Snapt u het allemaal?', maar vraag 'Wat heeft u niet begrepen van wat ik net heb verteld?'. Leg het nog een keer uit, maar dan in andere bewoordingen en afgestemd op datgene wat de cursist niet heeft begrepen.
- Ga zichtbaar op afstand staan als de cursisten aan de slag gaan. Meld wel dat ze je kunnen roepen voor hulp. Hiermee voorkom je dat je mee gaat kijken op de schermen, en heb je letterlijk de mogelijkheid om de groep op afstand te observeren. Hoe gaat iedereen aan de slag, waar is schroom of onzekerheid, et cetera. Hiermee kun je de niveauverschillen opsporen.
- Als je toch bij iemand aan moet schuiven, ga dan letterlijk op je handen zitten om mondeling hulp te bieden. Dit helpt als je van nature geneigd bent om de muis / het toetsenbord over te nemen.
- Merk je tijdens je instructie dat sommige cursisten moeite hebben met het onderwerp? Geef deze groep dan extra ondersteuning door een uitgebreidere uitleg te bieden en meer voorbeelden te bespreken. Moedig hen aan om vragen te stellen, zodat ze actief over de stof nadenken, en stel zelf vragen om te controleren of ze de stof daadwerkelijk begrijpen. Ondertussen kan de rest van de groep zelfstandig aan de slag.
- Cursisten die snel klaar zijn, kun je bijvoorbeeld laten oefenen met de werkbladen.

Instructiestappen

Het geven van instructies verloopt volgens de volgende stappen:

1. *Voorbereiden*: probeer je zoveel mogelijk te verplaatsen in de cursisten. Deel wat je wilt vertellen zoveel mogelijk op in stappen.
2. *Uitleggen*: vertel niet te veel in één keer maar houd je aan je eigen stappen. Laat ruimte over voor vragen.
3. *Voordoen*: doe dit stap voor stap. Leg bij ieder stap uit wat je doet. Stop met uitleggen of voordoen als je merkt dat de cursisten het niet begrijpen en besteed hier aandacht aan.
4. *Nadoen*: de cursisten gaan de oefeningen maken die bij de lesstof horen. Lopen ze vast? Leg dan uit wat hij/zij verkeerd deed en leg deze stap nog een keer uit.
5. *Evalueren*: vraag of ze tevreden zijn, wat ging goed, wat ging minder goed, hoe kan het de volgende keer anders? Geef zelf ook aan of je tevreden bent, wat goed ging, wat beter kon en waarom.
6. *Aanvullende instructie geven als een cursist het nog steeds niet begrijpt*: blij geduldig en rustig, en leg het dan nog een keer uit. Probeer je uitleg zo kort en concreet mogelijk te maken. Bij herhaling kun je proberen je instructie op een ander manier te geven. Wellicht dat de cursist het dan beter snapt. Eventueel kun je ook aan je collega vragen de instructie te geven.

Instructietaal

- *Woordkeuze*: pas op met jargon, maar ga het niet uit de weg en vervang jargon-woorden niet door 'simpelere' woorden. Ga er niet vanuit dat termen als 'internetbrowser' of 'URL' door iedereen worden begrepen. Leg deze woorden dan uit, maar blijf ze wel gebruiken.

- *Herhaling*: laat onderdelen steeds weer terugkomen. Bijvoorbeeld hoe je checkt of er een veilige verbinding is tussen de computer en een website (https en slotje/ander icoon in de adresbalk).
- *Tempo, pauze en rustpunten*: dwing jezelf niet te snel te praten. Bouw pauzes in je verhaal. Hiermee creëer je rustpunten waardoor cursisten de kans krijgen de informatie te verwerken.
- *Stemvolume*: praat niet te hard, maar ook niet te zacht. Belangrijke onderdelen kun je wat harder uitspreken om er de nadruk op te leggen. Bij rumoer of slecht luisteren kun je zachter praten. Dan moeten ze wel stil zijn om te kunnen horen wat je zegt.
- *Non-verbale communicatie*: ondersteun je verhaal met (zinnvolle) gebaren en mimiek.
- *We-vorm versus jullie-vorm*: met de we-vorm geef je de groep het gevoel dat ze dicht bij je staan. Bijvoorbeeld 'We gaan nu met module x beginnen.' Of 'We gaan straks de oefeningen maken die bij deze module horen.' Als je dit doet in de jullie-vorm dan creëer je meer afstand. Dit kun je bewust inzetten.

2. Feedback geven

- Feedback betekent letterlijk 'terugvoeden'. Je voedt de cursist met jouw opmerkingen met als doel dat hij/zij weer een stapje verder komt in het leerproces.
- Besef de impact van jouw feedback als docent. Jij bent de autoriteit in de les, dus jouw oordeel kan gevolgen hebben voor het zelfvertrouwen van de cursist. Negatieve feedback komt dan hard aan en kan ontmoedigend werken. Complimenten en aanmoedigingen zijn juist weer extra stimulerend. Probeer dus een evenwicht te vinden tussen positieve feedback en een kritische houding.
- Feedback kun je zowel mondeling als non-verbaal geven (mimiek, lachen, ogen draaien et cetera). Wees daar alert op.
- Pas je feedback aan op de leerfase waarin de cursist op dat moment zit. Wees dus coulant in het begin van de cursus. Verder in de cursus mag je progressie verwachten en kun je kritischer worden. Maar kijk hierbij altijd naar de persoon. De leercurve van de ene cursist zal minder steil omhoog gaan dan de ander.
- Het is niet nodig om iedere fout te corrigeren. Dat werkt ontmoedigend. Beslis voor jezelf welke fouten je wel en welke je niet structureel verbetert tijdens de les. Dit om het ontmoedigen tegen te gaan, maar uiteindelijk wel je lesdoelen te bereiken.
- Cursisten willen elkaar vaak helpen. Dit is prima en kan een meerwaarde zijn voor je les. Let er op dat de omgeving veilig is (computers ver genoeg uit elkaar of tussenschotten) en dat het elkaar helpen respectvol en correct gebeurt (dus niet meekijken op het scherm of muis/toetsenbord overnemen). Zo niet, grijp dan in. Houd er rekening mee dat niet iedereen door een ander geholpen wil worden en dat misschien niet durft te zeggen.

Jullie samen als docentenduo

Het belangrijkste voor jullie als duo is dat je elkaar vertrouwt. Maak dus vooraf afspraken over hoe jullie de lessen inrichten, wie wat doet en welke verwachtingen je van elkaar hebt. Dit kun je opnemen in het lesplan zodat er geen onduidelijkheid ontstaat over wie welk onderdeel voor zijn/haar rekening neemt.

Doordat je samen lesgeeft, hebben jullie het voordeel dat de één soms een minder actieve rol heeft dan de ander. Dit kun je benutten om de les te observeren:

- Kijk wat je collega doet, hoe deze aanpak werkt en hoe cursisten hier op reageren.

- Bespreek dit achteraf met elkaar zodat jullie je lessen kunt verbeteren.

Spreek ook af of je elkaars manier van lesgeven wilt observeren, en daar feedback op wilt geven en ontvangen. Als jullie dit gaan doen, hanteer dan de standaard feedbackregels:

- Beschrijf wat je zag.
- Doe dit in de ik-vorm.
- Wees concreet, duidelijk en feitelijk.
- Beschrijf het gevolg van dat gedrag.
- Geef de ander ruimte om te reageren.

Weerstand in de groep

Weerstand kan op twee niveaus voorkomen:

1. Op de inhoud ('We willen helemaal niet alles digitaal doen!').
2. Op de cursus ('Waarom moeten we deze oefeningen doen?').

Realiteit van weerstand

- Weerstand is een natuurlijke reactie.
- Weerstand is een boodschap. Negeren is dodelijk!
- Verandering kan verwarrend zijn of ongewenste gevolgen hebben.
- Weerstandgevers houden graag controle, vertrouwen het niet, beschermen wat van hen is. Dit is natuurlijk gedrag!
- Weerstand komt voort uit oprechte zorg of angst.

Mythes van weerstand

- Weerstand is vermijdbaar.
- Goede docenten voorkomen weerstand.
- Weerstand is slecht.
- Mensen bieden weerstand tegen dingen die ze niet willen.
- Mensen die weerstand bieden zijn niet loyaal.
- Weerstand heeft geen waarde.

De belangrijkste keuze voor jou als docent is altijd of je wel of niet moet ingrijpen. Soms is de weerstand alleen lastig voor jou, maar heeft de groep er minder last van. Zodra het effect gaat hebben op de groep, dan moet je actie ondernemen. Wees daar ook niet te bang voor. Omdat jij de autoriteit bent voor de groep zal dit bijna altijd geaccepteerd worden. Als de groep er last van heeft, dan vinden ze het vaak juist fijn als iemand er iets van zegt of aan doet.

Wat kun je doen?

- Wat altijd helpt: een goede inleiding van wat je gaat doen en vertrouwen vragen.
- Tijd nemen om met elkaar kennis te maken, zodat er een groep (een wij) gevormd wordt.
- Probeer weerstand niet te voorkomen, maar spreek aan het begin de te verwachten onzekerheden uit. Bijvoorbeeld dat je je kunt voorstellen dat de cursisten het spannend vinden om aan deze cursus te beginnen, maar dat jullie docenten er zijn om ze te helpen meer zelfvertrouwen te krijgen in het werken met de digitale overheid.

- Bij je uitleg over de digitale overheid (dag 1) kun je extra uitleg geven waarom de overheid meer digitaal is geworden. Zorg dat je hiervoor een paar zinnen in je lesplan hebt staan.
- Door letterlijk voor de groep te gaan staan en te bewegen, gebruik je als docent je autoriteit. Loop naar voren, nodig uit met een handgebaar of stop juist met een handgebaar. Dit is vaak al voldoende. Ga indien nodig met je rug naar iemand toestaan. Zet een dominant persoon dicht bij je in de buurt. Dan heb je meer controle over diegene.
- Werken deze bewegingen niet, dan kun je woorden gebruiken. Dit komt harder over en heeft effect op de groep.
- Iemand aanspreken in de pauze om te achterhalen waar de weerstand vandaan komt. Daarnaast ook duidelijk maken wat het effect op de groep is.
- Humor inzetten. Sommige docenten kunnen met humor iemand feilloos terechtwijzen. Doe vooral wat bij je past.

Als een cursist uiteindelijk niet in de meewerkstand komt, dan kun je ook vertellen dat diegene weg mag gaan als hij/zij er niet wil zijn. Dit is niet erg, want het is zijn/haar leerproces en keuze.