



Verslag intervisiemomenten studentcoaches Fontys Hogescholen juni 2020

Binnen Fontys vinden we coaching van studenten erg belangrijk. We stellen hoge verwachtingen aan studenten én geven ze goede ondersteuning. Coaching gebeurt in het onderwijs in het hele curriculum, binnen speciale leerlijnen, door studentcoaches die studenten extra ondersteunen bij studievaardigheden, persoonlijke en loopbaanontwikkeling, door langstudeercoördinatoren, programma's waarin bepaalde doelgroepen extra ondersteuning krijgen en ook door studenten die andere studenten coachen.

We vroegen jullie naar jullie ervaringen met coaching ten tijde van de Coronacrisis. Wat loopt er gewoon door, wat doe je anders en welke acties ondernemen jullie om belangrijke elementen van coaching als welzijn, motivatie en binding de extra impuls te geven om het studiesucces van studenten te bevorderen ook in deze uitzonderlijke tijden.

Input kwam van: Kristel Vercraye (FHP), Marloes Eijsvogels en Sylvia v.d. Wiel (TNW), Marlou Heskes (FHICT), Leanne Polman (deeltijdopleiding FHKE Eindhoven), Ilonka v.d. Sommen (OSO), studentconsulenten (FHMG), Els Jansen (FHSS), Kim Hollants (Engineering), John Machielsens (ACI)

Interviews zijn afgenomen door: Esther Tonnaer, Brechje Schouten en Dimphy Hooijmaijers

Algemeen beeld

Studentcoaches staan dicht bij hun studenten. Binding met studenten wordt in de gesprekken bijna altijd meteen genoemd als belangrijk, vaak is er met enkele studenten is een diepgaande band. 'Studenten kunnen me altijd mailen of bellen. Ze kunnen rekenen op een snelle reactie, dat is goed voor de motivatie bemiddeling op maat. Even laten weten hoe een toets gegaan is'.

De manier waarop de coaching georganiseerd wordt is divers: naast groepsmomenten, is er één op één begeleiding, soms een plek waar studenten altijd binnen kunnen lopen voor begeleiding, begeleiding die vanuit de opleiding standaard georganiseerd wordt of begeleiding waar studenten zich op kunnen inschrijven. Al deze vormen van begeleiding lopen door tijdens de Coronacrisis.

„Er zijn ook nu intervisiemomenten met collega's. Dat werk heel prettig. De onderwerpen die nu besproken worden, zijn redelijk hetzelfde. Het contact met studenten verloopt voornamelijk via MS Teams, telefoon, skype en e-mail. Overall: veel al wordt hetzelfde gedaan, maar met verhoogde en extra aandacht voor binding". Kristel Vercraye (FHP)

Wat deden jullie al en zijn jullie blijven doen, omdat het goed werkt?

De methodiek die gebruikt wordt voor de coaching wordt veelal aangehouden. Er zijn verschillende vormen voor verschillende doelen en groepen studenten: studiegroepen, samenstudeergroepen, tutorsessies enz. Ze blijven bestaan en vinden nu alleen online en in sommige gevallen intensiever of vaker plaats. In sommige opleidingen was het reguliere trainingsaanbod al grotendeels online. En er blijven veel mails te beantwoorden. Het zo snel mogelijk antwoord geven voorkomt onrust. 'We snappen onrust, dat respecteren en accepteren we, maar vragen wel om geduld.'

Het écht oog hebben voor je studenten noemen studentcoaches vaak als belangrijk: 'Checken en vragen naar hoe het gaat. Vooral als je ziet als studenten afgeleid zijn, weinig vragen stellen of zich anders gedragen'. Elke bijeenkomst begint dan ook met een check-in moment. Verschillende coaches geven aan daar nu extra veel aandacht aan te besteden.

„Op deze manier wordt duidelijk wat voor studenten belangrijk is om op in te spelen tijdens de bijeenkomst. Die check-in momenten gebeuren nu we online begeleiden, bij nog meer bijeenkomsten. Daarnaast sporen we studenten in tutorgroepen aan om veel met elkaar op te trekken. Dat lukt nu erg mooi via MS Teams. Groepjes maken eigen kanalen of teams aan om met elkaar te studeren, uit te wisselen en te delen. De docent kan meelezen in chats, daaruit ophalen welke thema's relevant zijn voor studenten op dit moment en daarop aansluiten tijdens de bijeenkomsten". Leanne Polman (Deeltijdopleiding FHKE Eindhoven)

Contact en communicatie gebeurt naast een bestaand aanbod ook op maat. Al is de coaching in een groep, voor studenten waar extra zorgen om zijn, worden extra contactmomenten ingericht. Bijvoorbeeld via een gesprek in MS Teams. Studenten worden vaak bevraagd hoe ze contact willen (via welk communicatiemiddel). Eerst is men volgend daarin. Daarna wordt regie gepakt, zeker als er niet met beeld wordt gewerkt. Het is belangrijk om studenten ook te zien. Er is nog meer aandacht voor diegene die afhaken. Er wordt ingezet op actief benaderen en dat blijven doen. Communicatie verloopt ook breder. In nieuwsbrieven of mails zijn studenten opgeroepen om zelf ook actief contact op te nemen met hun slb'er, Fontys helpt of andere initiatieven van de opleiding.

Studentcoaches spelen een belangrijke rol voor studenten, maar zijn en blijven ook actief als vraagbaak voor collega's. Collega's bespreken zaken zoals het studenten niet kunnen bereiken of als zij zich zorgen maken over bepaalde studenten of om te sparren over waar de verantwoordelijkheid ligt en waar een grens? Studentcoaches geven ook signalen door aan het management 'bijvoorbeeld dat we te maken hebben met extra kwetsbare studenten, met de vraag wat wij daarin willen doen'.

Wat doen jullie nu anders?

In de eerste plaats gebeurt nu alles online. Via MSTeams, beeldbellen, via speciaal aangemaakte what's appgroepjes. 'Het online onderwijs en begeleiding kost extra tijd. Het is ook anders en intensiever. Het is zoeken naar datgene wat je wel ziet. Het vraagt meer geduld en empathie, waarbij het van belang is dat het uitgangspunt moet blijven dat de student erbij wil blijven. Begrip opbrengen voor de situatie van de student blijkt belangrijk. Er wordt met nog meer aandacht en frequenter contact wordt opgezocht en gelegd. Zeker als studenten in een situatie zitten met huiselijk geweld of mensen in de directe omgeving die ernstig ziek zijn. Het extra contact zit in vaker afspreken, maar bijvoorbeeld ook in appjes sturen, nog meer doorvragen. Met collega's en MT wordt besproken of alle studenten in beeld zijn.

De coaches merken dat sommige studenten vastlopen door verschillende oorzaken: moeite met thuis zijn, online lessen volgen, studeren op afstand, psychosociale problemen, enz. 'Sommige studenten hebben geen camera. Dat is wel iets om rekening mee te houden met begeleiding en bij het onderwijs.' Tegelijkertijd besteden de coaches ook meer aandacht aan de communicatie die ze normaliter doen. 'Even een compliment geven als weer een toets is behaald en vragen of hij/zij zich voor toets x ook zo goed heeft voorbereid.'

"Bij studenten met ASS is helpen om structuur aan te brengen lastiger. Het tijdsbesef is soms niet optimaal. Als er vanuit de thuissituatie niet geholpen wordt om mee structuur aan te brengen, wordt er via de begeleiding vanuit het onderwijs daar zo goed mogelijk mee geholpen". (Marloes Eijsvogels en Sylvia v.d. Wiel TNW)

De vragen tijdens de check-inmomenten zijn uitgebreider, er zijn extra check-inmomenten op dagen waarop dat normaliter niet gepland is. Ze gaan bijvoorbeeld ook specifiek over online leren, hoe het met iedereen in de omgeving van de student gaat en wat ze nodig hebben om gemotiveerd te blijven en succesvol te kunnen studeren. Ook wordt meer aandacht besteed aan check-out momenten en wordt er naar manieren gezocht

waarop studenten in duo's of grotere groepjes ook elkaar kunnen blijven steunen. 'Ze moeten wel het gevoel hebben dat ze onderdeel blijven uitmaken van een klas'. Er wordt extra aandacht besteed aan afwezigheid en bij geconstateerde afwezigheid wordt later aan deze student gevraagd hoe het gaat. Studenten krijgen ook extra trainingen aangeboden passend bij deze situatie zoals de online training "thuis studeren" met diverse thema's zoals financiën, planning, eenzaamheid, motivatie etc.

Het online coachen geeft extra uitdagingen. Zoals de didactiek van het programma ombuigen en de groepsprocessen goed kunnen volgen.

"Het is lastiger om zaken in te schatten (bij geen beeld), omdat je non-verbale communicatie mist. Ook bij beeld speelt dat mee, omdat je alleen het hoofd ziet en je geen totaalplaatje krijgt. Je kunt niet goed inhaken op non-verbale communicatie uitingen, terwijl je dat normaal wel doet. Je stelt nu andere vragen stellen om toch tot een beeld te komen." Marloes Eijsvogels en Sylvia v.d. Wiel (TNW)

Er wordt daarom wel eens gebruik gemaakt van externe coaches of experts worden bij sessies uitgenodigd (studentenpsycholoog, gedragswetenschapper) of sessies worden uitgebreid zoals sollicitatiewerkshops waarin ook de inhoud is aangepast in samenwerking met recruiters.

Het online coachen vraagt met name in groepen ook andere didactische vormen. Naast een uitgebreider check-in en -out moment.

"We gebruikten altijd veel activerende werkvormen en dat is bij het plotseling overgaan naar online onderwijs lastig te realiseren. Dialoog is nu moeilijker te realiseren. De intentie is wel om hierop te professionaliseren, maar dat is door prioritering nu lastig te realiseren. Hoe kunnen we deze kracht van de leerlijn vasthouden? Dat is een vraag die ons wel bezighoudt. De vaardigheden/ skills leren gebeurt m.n. in de eerste driekwart jaar. Dus het is goed dat we in september in eerste instantie kunnen investeren in deze processen bij 1^e jaars." John Machielsen (ACI)

De aanpassingen en extra investeringen vragen wat van studentcoaches maar er zijn nu al elementen die ze er ook na de Coronacrisis in willen houden.

Wat werkt? Wat merk je bij studenten en docenten?

Het online leren krijgt nu een enorme boost. Zowel studenten als docenten zien nu ook al meer mogelijkheden voor een digitale leeromgeving, ook na de crisistijd. Studenten geven aan dat ze straks, na de coronatijd, bepaalde begeleiding online zouden willen voortzetten, omdat dit goed voor ze werkt. Er is nu meer opkomst bij vergaderingen door digitaal vergaderen met docenten: ze zijn meer in de gelegenheid deze bij te wonen.

"Wat ga je zeker behouden: Teams als ondersteuning behouden. Op deze manier kunnen we snel informatie uitwisselen, makkelijk terugkijken op het proces. Je hebt sneller contact, ook met studenten in het buitenland. Studenten maken ook gemakkelijk zelf groepjes via Teams m.b.t. specifieke onderwerpen." John Machielsen (ACI)

Ook qua mindset gebeuren er mooie dingen. Studenten en docenten inspireren elkaar met creatieve oplossingen voor digitaal onderwijs aan basisschoolkinderen. Ondernemerszin wordt zowel bij docenten als bij studenten meer dan ooit aangesproken. Bij het inchecken en out-checken werken we met diepgaandere vragen. Studenten geven aan dat dit goed werkt. Docenten en coaches ervaren dat hier tijd voor maken loont.

Tegelijkertijd ervaren de coaches verschillen tussen studenten. Studenten die vol doorgingen, studenten die stil vielen, studenten die het overzicht kwijt zijn. Problemen die er zijn worden groter, ook bij specifieke

doelgroepen. En de coaches merken extra uitdagingen. Het informele contact tussen studenten, coaches/docenten en studenten en coaches en docenten onderling valt weg. Onderlinge afstemming moet je veel meer organiseren.

Op welke manier zorgen jullie voor het welzijn van de studenten?

Het welzijn van studenten en docenten staat nu voorop. Veel mensen voelen de behoefte om lief en leed met elkaar te delen vandaar dus ook dat de check-in gesprekken langer duren, maar de coaches noemen het belang hiervan. 'Hoe iedereen deze tijd ervaart, wordt heel open gedeeld. Niet iedereen is in staat om op dezelfde voet door te gaan met online studeren, dan voorheen'.

Er is ook extra aandacht voor alles wat met Corona te maken heeft. Zeker bij opleidingen waarin studenten veelal in onderwijs en zorg werken omdat deze sectoren onder druk staan. Of voor Deeltijdstudenten. 'Studenten met kinderen vinden het lastig om een goede balans te vinden tussen gezin, studie en vaak ook nog werk. Studenten met een eigen onderneming leven veelal in onzekerheid of het bedrijf het wel zal overleven en er zijn studenten en docenten waarvan familieleden ziek zijn of overlijden. Ruimte om het hierover te hebben is er tijdens check-in momenten, maar ook bij individuele gesprekken tussen tutor en student of studiebegeleider en student'.

"De combinatie van werk en studie is altijd al een uitdaging, maar dit wordt nu vergroot." (Ilonka v.d. Sommen, OSO)

"Onze studenten zitten in de front linie. dus de mate van betrokkenheid bij Corona is erg groot. Collega's zijn teruggegaan naar praktijk, dit is een voorbeeldfunctie. Daardoor hebben wij als docententeam een goed beeld van wat er zich afspeelt in de praktijk, en kunnen wij beter inspelen op de vragen van studenten. er is vanuit ons MT team meteen een mail naar de praktijk gegaan, waarin onze adviezen staan hoe om te gaan met studenten en hun stages en bijbanen." (Studentconsulenten FHMG)

Motivatie: Hoe zorgen jullie ervoor dat studenten gemotiveerd blijven om te leren / te studeren?

Bij de coaching wordt nog meer variatie in begeleiding ingezet (duo's vormen, stappenplannen laten maken, bepaalde vragen voorleggen). Hierboven zagen we al enkele nieuwe initiatieven die ontstaan zijn zoals what'sapp groepen, extra lange check-ins en outs, maar ook buddysystemen en extra chaturen waarin studenten samen aan het werk zijn (soms over de eigen opleiding heen).

'Online begeleiding verloopt moeizamer, ondanks dat je je vol enthousiasme inzet. Het missen van non-verbale communicatie speelt mee.' Studenten hebben extra de behoefte om zich gezien en gehoord te voelen, ze vragen om meer steun van de docent. 'De invulling hoe je studenten motiveert wisselt per docent. Het zit hem vooral in contact blijven houden.' Er zijn ook voorbeelden waar studenten nu juist vaker naar de online lessen komen.

Bij het hoog houden van de motivatie speelt nog een uitdaging. Opleidingen zijn vaak erg verweven met de praktijk. Die ziet er nu ook helemaal anders uit. Op sommige plekken kunnen studenten nu geen goede leerervaringen opdoen. Er ontstaan ook mooie initiatieven en interessante casussen die studenten graag inbrengen.

"Studenten ervaren nu des te meer de waarde van het werken in groepen. Ze hebben minder sparring in de praktijk en hebben elkaar meer nodig. Samen zoeken ze naar allerlei mogelijkheden om ervaring op te doen". Studenten die in februari zijn begonnen aan de opleiding hebben soms pas twee stagedagen gehad voordat de scholen sloten. Zij raken de motivatie kwijt en merken dat de online bijeenkomsten niet genoeg betekenis krijgen, omdat ze de inhoud niet kunnen koppelen aan praktijkervaringen. Voor deze groep studenten hebben we eigenlijk geen goed antwoord op motivatieproblemen. Enkele studenten kiezen ervoor om de

studie tijdelijk te stoppen, om in september weer te beginnen. Leanne Polman (Deeltijdopleiding FHKE Eindhoven)

De meeste coaches wijzen op het nog meer inzetten van feedback en feedforward, individuele begeleiding. Dat kan van docenten of coaches komen, maar ook medestudenten kunnen hier een belangrijke rol in spelen. 'We stimuleren studenten om maatjes te zoeken bij het studeren, en om meer samen te werken.' Studenten die met dezelfde vraagstukken zitten, worden ook aan elkaar verbonden zodat ze elkaar verder kunnen helpen.

"Ook studievereniging Innovum wil graag alle Engineering studenten helpen met thuis studeren. Innovum heeft hiervoor een discord server opgezet om alle studenten met elkaar te verbinden om samen te studeren, met de nadruk op vakinhoudelijke uitleg en waar ook de bekende gezelligheid uit het hok aanwezig is. De discord server is dagelijks vanaf 10u bemand door een lid van de educatie commissie. Verder organiseert Innovum. Sociale activiteiten voor studenten. Denk aan een digitale vrijdagmiddagborrel of een wekelijkse LAN-party." (Kim Hollants, FH Engineering)

Autonomie: Hoe zorgen jullie ervoor dat studenten aan zet blijven?

Verschillende coaches wijzen er op dat studenten nog steeds zelf het initiatief nemen om lessen te volgen, extra hulp te vragen of te melden als er iets is. Er zijn ook coaches die aangeven nu meer regie te nemen op het proces. Dat is soms ook afhankelijk van de groep.

"De meeste verlengers wachten (vanwege de drempel/uit schaamte) totdat ze door mij benaderd worden. Ik kan dan alleen maar hopen dat ik hen voldoende overzicht, goede moed en inspiratie geef om weer autonoom te functioneren. Het is meestal niet hun kernkwaliteit." (Els Janssen, FHSS)

Het valt op dat binnen opleidingen waar autonomie al een belangrijke rol speelde, deze ook nu behouden blijft. Bijvoorbeeld waar al met leeruitkomsten gewerkt wordt en studenten aan zet zijn. Daar gaan studenten nu actiever in groepen aan de slag. Deze groepen studenten nemen meer initiatieven naar de docenten, komen samen met vragen waar docenten bij kunnen aansluiten.

Binding: Hoe zorgen jullie ervoor dat je in contact blijft met studenten en dat niemand "onder de radar verdwijnt"?

Er worden extra initiatieven ingezet zoals nieuwsbrieven vanuit opleiding, activiteiten vanuit studievereniging, buddy's, de online huiskamer en 'samen studeren' van studenten.

Daarnaast doen studentcoaches extra hun best om met alle studenten contact te hebben. 'Wanneer het contact anders is dan voorheen: dan navragen, bellen etc. Scherp erop blijven.' Over het algemeen zijn de begeleiders op de hoogte van wat er speelt bij studenten. 'De boodschap van een student dat studeren nu echt even geen plek kan hebben in de huidige situatie is ook contact. Verder merken we dat studenten elkaar ook goed opzoeken en in contact zijn.'

"Bij Student+ zetten we ook vrijwillige studietoelators in. De studietoelators staan in contact met de studenten en dat is nu intensiever. Binnen het instituut wordt veel gedaan om met iedereen contact aan te gaan en te onderhouden. Bijvoorbeeld bij langstudeerders is er een intensieve belijst, waarbij de coördinator wordt geholpen door collega's." (Marlou Heskes, FHICT)

Studentcoaches herkennen dat sommige studenten onvindbaar zijn op dit moment. Deze worden in kaart gebracht en er wordt heel veel moeite gedaan om deze studenten alsnog te 'vinden'.

Wat doen jullie met zorgen van studenten?

De thema's waar studenten zorgen over hebben zijn uiteenlopend. Ze gaan over de studie: kan ik mijn P halen? Hoe ga ik om met online werken? Hoe kan ik het beste thuis studeren? Zorgen over studievertraging

(met name stage/afstuderen) wegens het lab niet kunnen gebruiken, zorgen over toetsing (hoe, wat, wanneer).

Maar er spelen ook zorgen bij coaches rondom studenten die thuis zitten in een onveilige thuissituatie of financiële zorgen hebben. Nu de Coronacrisis langer speelt komen ook motivatieproblemen, het missen van verbondenheid, het missen van sociale contacten meer naar boven.

Het antwoord op deze zorgen hangt sterk samen met het punt welzijn. Coaches bieden een luisterend oor, blijven in contact met studenten en verwijzen door als dat nodig is of kan. 'Door vertrouwensband, intervisiemomenten en persoonlijke coaching is er voldoende ruimte voor studenten om te delen.' Er worden alternatieven bedacht bij toetsing en door het aanpassen van studieroutes.

"We verwijzen naar decanen, DUO etc. indien nodig. Wij als studentconsulenten overleggen nu wekelijks i.p.v. om de week. Zo blijven we volledig op de hoogte." (studentconsulenten FHMG)

"Bij OSO hebben ze wel de OER aangepast zodat het inleveren van producten in andere volgorde kan, zodat de studievoortgang niet in gedrang komt. Enerzijds om studenten lucht te geven, zodat ze wel kunnen blijven studeren. En anderzijds om te voorkomen dat er te grote pieken gaan ontstaan bij het inleveren van producten" (Ilonka v.d. Sommen, OSO)

Wat ook gemeld wordt en wellicht een mooie afsluiter is van dit verslag: studentcoaches zijn over het algemeen trots op het team. Ze hebben in een korte tijd al veel bereikt in het bieden van passende online begeleiding aan studenten. Er komen dan ook regelmatig mailtjes van studenten binnen die willen laten weten dat ze de inzet en aanpak erg kunnen waarderen.