

# Sorry dat ik weer mail!

***Steun via internet. Een vertrouwensband met een leerling opbouwen per e-mail. Modeverschijnsel of handig inspelen op een geliefd communicatiemiddel bij jongeren? Zinnige aanvulling op het begeleiden van leerlingen in de 'analoge' schoolpraktijk? Dirk van der Wulp en Myriam Schrover zijn respectievelijk counselor en remedial teacher op De Digitale School.***

Alle (vrijwillige) medewerkers aan deze virtuele school voor basis- en voortgezet onderwijs zijn in het dagelijks leven docent of leerlingbegeleider. De Digitale School heeft vaklokalen en een afdeling leerlingbegeleiding waarin een counselor, decaan en remedial teacher actief zijn. Er zijn ook vakcommunities waar docenten ervaringen en materialen kunnen uitwisselen. Dirk en Myriam chatten u in dit tweeluikje bij over de (on)mogelijkheden van digitale hulpverlening aan leerlingen.

## De counselor

Vanaf voorjaar '96 beheer ik de counselorskamer op de digitale school. Per dag bezoeken zo'n tien tot twintig websurfers deze kamer. Per week vragen ongeveer vijf mensen mij advies of reageren op mijn antwoord. Waarover schrijven zij? Over gebrek aan concentratie en motivatie, verliefdheid op docenten, sombere gevoelens, faalangst, seksuele gerichtheid, niet naar een leraar of counselor op school of elders durven stappen, eetproblemen, seksueel misbruik, pesten enz.

Leerlingen kunnen ook met elkaar discussiëren op een leerlingenforum (het prikbord). Voor leerlingbegeleiders in de breedste zin van het woord is er de 'begeleiders e-mailen begeleiders'-discussielijst. Op het moment hebben 70 begeleiders zich daarvoor aangemeld.

In de counselorskamer is uitgebreide informatie aanwezig over faalangstreductie waaronder tips voor ouders, docenten en de faalangstigen zelf. Daarnaast is er een pagina met studie- en concentratietips voor leerlingen. Wat houdt leerlingen zoal bezig? Lees een stukje met me mee.

### 'Ik hoop dat u er iets van snapt ...'

"Hallo, ik ben Fieke, 15 jaar en zit in de vierde van het Gym. De reden waarom ik schrijf is dat ik gewoon dit jaar blijf zitten of net overga als het zo doorgaat. Ik heb ook absoluut geen zin meer in school en haal ook niet bepaald geweldige cijfers. Ik doe er ook niets meer voor want als ik op mijn kamer zit en huiswerk wil gaan maken dan ben ik gewoon vanzelf na vijf minuten al met iets anders bezig. Dus ik kan me gewoon absoluut niet concentreren. Ergens las ik iets over een balk van 0 tot 100, nou dan zit ik nu bij 8 of zo. Ik hoop dat u er iets van snapt want het is nogal moeilijk om dit zo op te schrijven."

Geen directe vraag, wel de onuitgesproken vraag: 'hoe kan ik weer gemotiveerd raken?'

Ik vroeg haar eerst of mijn 'motivatie-hypothese' juist was. Ze schreef: "Ja, dat klopt, ik zou wel willen dat ik me weer zou kunnen concentreren en ik zou ook wel willen dat ik zin had om naar school te gaan of te leren." Verder wilde ik meer helderheid krijgen door het stellen van vragen uit mijn repertoire van 'oplossingsgerichte kortdurende counseling'. Hierbij geven leerlingen onder andere aan waar ze staan op een schaal van 0 tot 100, waarbij 0 de ellendigste momenten uit de probleemsituatie voorstelt en 100 de ideale, toekomstige situatie weergeeft. Ik vroeg dus ook: "Wat maakt dat je nu toch op 8 zit en niet op 0?" Fieke: "Het verschil tussen 0 en 8 is dat als je bij 0 zit je helemaal niet meer naar school gaat, bij 8 ga je meestal wel naar school en ga je geen rare dingen doen." Gelukkig, ze is nog niet acuut suïcidaal. Ik hoop dat er een leerlingbegeleider op die school is en dat ik haar ertoe kan brengen die op te zoeken.

### 'Goede eerste stap'

Daniëlle stuurde mij onlangs een hele leuke 'update' van zichzelf. Ik vroeg haar of en hoe het e-mailen haar destijds geholpen heeft. Een gedeelte uit haar antwoord:

"E-mail-correspondentie heeft denk ik vooral zin als hulp in je omgeving zoeken nog te moeilijk is. Voor mij was het een goede eerste stap. Ik denk niet dat ik het alleen met e-mailen gered had, maar het kan wel als ondersteunende factor dienen. Als iemand bijvoorbeeld wel zo ver is dat hij/zij in therapie gaat, is het soms best moeilijk en kom je in de rest van de week ook nog vaak problemen tegen, of je weet niet meer precies hoe je iets wat er gezegd is nou het beste kan gebruiken. Dan is het heel fijn om met een buitenstaander daarover te praten, vrienden of ouders staan soms te dichtbij.

Ik heb volgens mij echt iets gehad aan het mailen. Het klinkt tegenstrijdig, omdat het daarna alleen maar slechter ging, maar ik heb heel veel inzicht gekregen. Ik herinner me nog veel. Die schaal van 0 tot 100 gebruik ik heel veel,

vooral als ik me rot voel en het er met m'n vriend over heb. 'Hoe hoog zit je?' is een standaardvraag in onze gesprekken. En omdat ik nogal negatief denk, moet ik voor elke 10 die ik van de 100 af zit, een reden geven. Ook het wonder vond ik een goeie..."

### 'Ik durf niet eens naar een vertrouwenspersoon op school te gaan ...'

Voor lezers die denken dat ik als digicounselor een wereldbaan heb met alleen plussen het volgende: "Dit is even schrikken. Ik vind het altijd moeilijk als ik ermee geconfronteerd word. Soms vragen mensen wel eens waar die littekens vandaan komen en dan moet ik ff slikken en dan zeg ik altijd dat ik gevallen ben of zo. Het is op zich niet heel erg wat ik op mijn arm heb zitten en meestal verdwijnen de littekens grotendeels wel. Soms voel ik me heel slecht of gestresst en dan geeft het een soort rust om mezelf pijn te doen (als ik het zo vertel klinkt het echt heel ziek). Meestal komt het door school, als alles weer mis gaat.

Ik ben niet bij jeugdzorg langs geweest, dat durf ik niet. Ik durf niet eens naar een vertrouwenspersoon op school te gaan. We hebben er twee bij ons op school en die zijn allebei heel aardig. Ik heb wel eens met ze gesproken over andere dingen, maar durfde daarna niet meer terug te gaan om te vragen voor extra hulp omdat ik me depri voel." Later schrijft ze: "Ik stond er. Boven op een flat. Was een lekker gevoel. Ik had er controle over. Ik wist het zeker. Opeens: zal ik wel, zal ik niet. En nu zit ik weer thuis."

Dat e-mailen belangrijk voor haar was verwoordde ze zo: "U was de enige die me serieus nam en naar me luisterde."

Opvallende constante in veel e-mails is het niet in levenden lijve durven bezoeken van een begeleider. Soms ook het niet klikken tussen de vraag van de leerling en de aanpak van de begeleider. Een jongen die van school gestuurd dreigde te worden wegens wangedrag en onvoldoende resultaten:

"Nou het gaat op het moment even helemaal mis. Ik had verteld over die counselor op school, nou dat gaat dus even heel anders dan ik had gehoopt. Hij heeft me thuis gebeld en het enige wat hij voor me doet is ruimtes regelen waar ik kan leren na schooltijd, verder niets. Daar kan ik niets mee. Ik word altijd heel nerveus als ik met leraren moet praten over mezelf, dus ik durf niet tegen hem in te gaan. Ik ben het gewoon met hem eens, ook al ben ik het er niet mee eens. Ik zou zo graag willen dat ik iemand kon vertellen wat me al die jaren al dwarszit, maar het interesseert hem niet. En nu weet ik helemaal niet meer waar ik het moet zoeken..."

Je moet als begeleider voortdurend zorgvuldig toetsen wat de leerling écht van je wil. Mijn eerste vraag zowel in de echte als in de virtuele wereld is dan ook meestal: wat moet er besproken worden/gebeuren om te zorgen dat dit gesprek/deze begeleiding voor jou nuttig is? Dat levert vaak uiterst zinnige antwoorden op.

## De remedial teacher

Sinds een jaar ben ik remedial teacher op De Digitale School. In mijn lokaal staan informatieve teksten, in eerste instantie gericht op jongeren. Leerlingen kunnen terecht voor achtergrondinformatie en adviezen over dyslexie, problemen met vreemde talen, ADHD, huiswerk- en studiebegeleiding en eetstoornissen. Binnenkort komt daar het thema hoogbegaafdheid bij. Niet alleen 'pure' remedial teaching thema's dus. Ik ben orthopedagoog en wil ook die kennis en ervaring gebruiken. Ik richt me speciaal op de leerlingen zelf omdat de meeste boeken over leerproblemen geschreven zijn voor hulpverleners, docenten en ouders. Leerlingen en begeleiders kunnen mij per e-mail persoonlijke vragen stellen. Tot mijn grote verbazing kreeg ik in het begin voortdurend hulpvragen van docenten en remedial teachers uit basis- en voortgezet onderwijs en van wanhopige ouders. Het laatste halfjaar weten ook steeds meer leerlingen het lokaal te vinden. Sommige contacten zijn eenmalig. Met enkele leerlingen loopt inmiddels een langdurig en intensief begeleidingstraject. Het lokaal heeft gemiddeld twintig bezoekers per dag en drie à vier vragen per week. De vragen in mijn postboxje zijn zeer divers. Logt u even in?

### 'Verdrietig'

"Ik ben de moeder van Jelte. Mijn zoon is erg verdrietig want hij kan het rekenen niet bijbenen. Zijn leerkracht heeft het opgegeven. Heeft u een tip hoe hij beter kan leren rekenen?" De anonimiteit van internet nodigt veel ouders uit hun beklag te doen over de, in hun ogen, falende begeleiding op school. Doorvragen leert dat ze zelf eigenlijk best weten wat ze zouden moeten doen maar graag een objectief steuntje in de rug hebben. Voorzichtig het contact met de leerkracht herstellen gaf in dit geval meer resultaat dan duizend rekentips. Moeder had mijn antwoord uitgeprint voor de juf, die niet wist dat de ouders het zó zagen en daarna met plezier extra aandacht aan Jelte gaf.

### 'Dringend'

"Hallo, ik ben Bart uit 2 Atheneum! Ik zit hier met mijn proefwerk natuurkunde over decibellen. Mijn berekening komt helemaal niet uit (volgt een ingewikkelde som van zestien regels). Ik wil meteen antwoord, want morgen is het proefwerk." Dit mailtje kwam om elf uur 's avonds binnen. Zou deze snelle jongen denken dat er voortdurend een alles wetend r'tertje in het lokaal zit? Of is hij onmiddellijke behoeftebevrediging gewend? De snackbar is 's avonds tenslotte ook open. Hoelang heeft hij inmiddels al op internet rondgedwaald met zijn decibellen? Ik zal nooit weten of hij mijn raad de stof eens goed in zijn boek na te zoeken heeft opgevolgd.

## 'Teksten'

"Ik zit in 5 VWO en heb nogal wat problemen met teksten lezen. Nou heb ik Frans op het nippertje gehaald maar ik wil oefenen voor volgend jaar met Duits. Heeft u nog tips? Groeten Kittie."

Hè, gelukkig niet meteen een snelrecept voor morgen gewenst! Dit is een kwestie van rustig een stappenplan voor teksten bij de talen opzetten. Leuke teksten genoeg, die vind je ook op internet. Wat denk je van een artikel uit een Duitse krant, Kittie? We zijn samen op weg gegaan en het loopt prima.

## Digitaal

Digitale begeleiding kan helpen de eerste drempel te slechten. Als het van beide kanten klikt, ontwikkelt zich vaak een regelmatige uitwisseling. Het spreekt leerlingen erg aan als je bij de adviezen ook nog wijst op andere internetbronnen. Opvallend is dat het vrijblijvende karakter van internet de jongeren zelf soms ook niet lekker zit: 'Sorry dat ik weer mail, maar ik zit nog met iets!' Het is verbazingwekkend hoe snel leerlingen én volwassenen je een kijkje geven in hun thuis- en schoolsituatie. Daar blijkt vaak meer hulp aanwezig dan ze aanvankelijk dachten of ze blijken meer moed te hebben dan ze dachten om die hulp te vragen. Als het lukt, is het heel dankbaar werk. Een modern medium als aanvulling of uitbreiding op de leerlingbegeleiding op school. Soms loop je tegen je eigen grenzen en frustraties aan. 'Life-contact' is niet mogelijk, dat mis je met name bij ernstige problemen. Je mag dan al heel blij zijn als je een eindje kunt meelopen op weg naar de reguliere hulpverlening. Niets meer horen na een uitgebreid antwoord blijft wennen. Was dit precies wat ze bedoelden, is de hulp niet bevallen, de computer kapot? We zijn intussen wel goed geworden in het inschatten van wat er eigenlijk achter een zeer summier gestelde vraag zit.

Docenten printen de achtergrondinformatie uit onze lokalen vaak uit en geven die aan hun leerlingen of collega's. De ervaring en kennis van Dirk sluiten prima aan bij de achtergrond en opleiding van Myriam. We hebben ieder onze eigen specialisaties, verwijzen leerlingen naar elkaar door en plegen overleg in moeilijke situaties. Het werk voor de digischool zouden we niet meer willen missen. Dat geldt hopelijk ook voor onze bezoekers.

De namen van de leerlingen zijn gefingeerd.

Dirk van der Wulp, [counselor van De Digitale School](#), docent biologie en freelance trainer in NLP en Oplossingsgerichte Kortdurende Counseling.

Myriam Schrover, [remedial teacher/orthopedagoog van De Digitale School](#), voorheen docent Frans en studieles.

Het adres van De Digitale School is: [www.digischool.nl](http://www.digischool.nl)