



**UCLL**  
HOGESCHOOL

**RESEARCH &  
EXPERTISE**

# **The development of a blended learning environment for complex communication**

*Hilde Sarlet, Sofie Eggers, Paulien Kriekemans, An Verburgh  
Media & Learning, June 20*

**#MOVINGMINDS**



# Learning complex communication skills = challenge

- 3 programmes
  - Limited time available (-> part of a course, 1 ECTS)
  - Limited practice time
  - Large groups
  - Expensive simulators – shy students
  - Limited attention for intercultural skills although important



blended education = valuable to learn a complex task

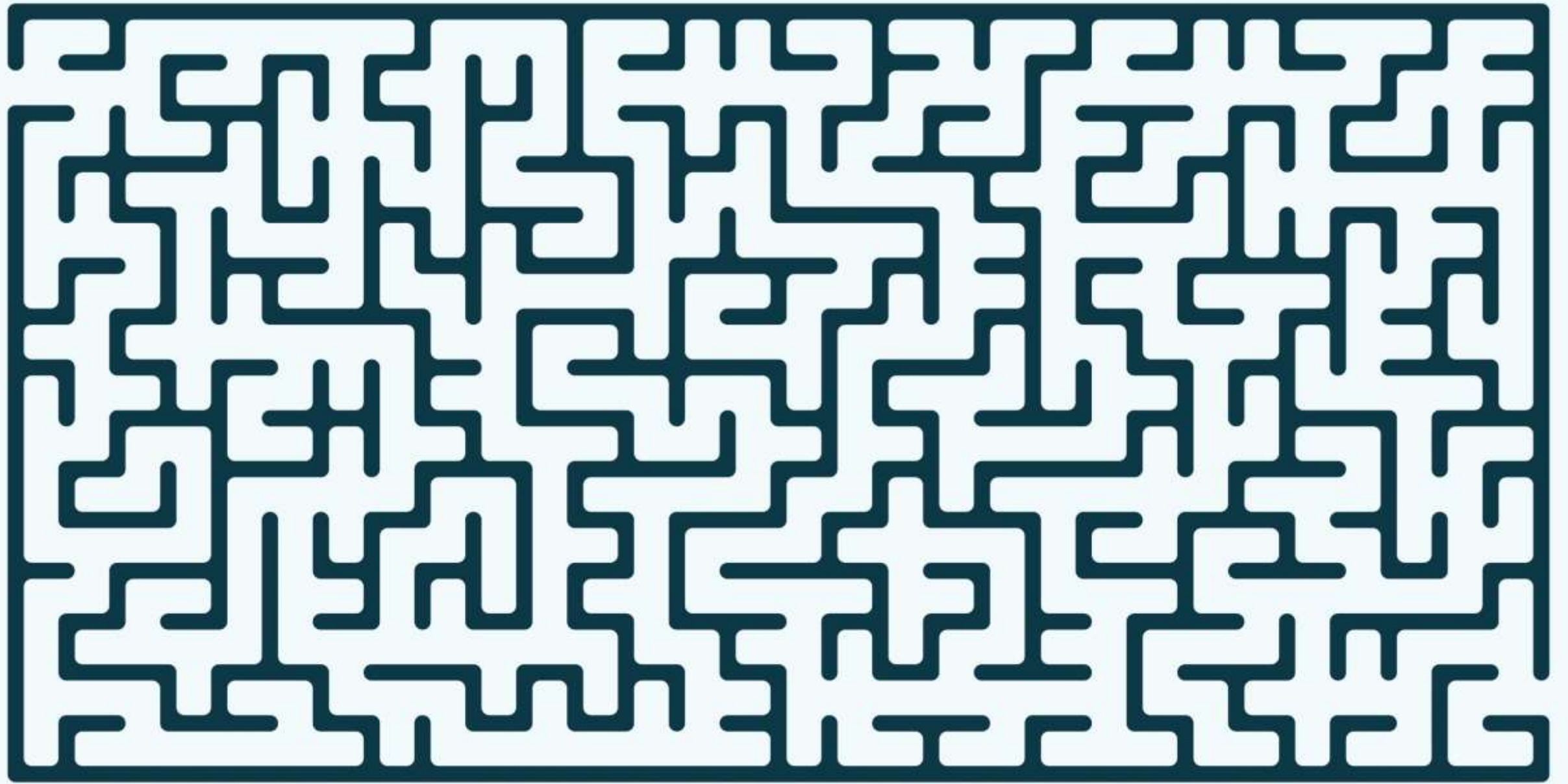


# What we learned

1. The clear role of the (blended) learning environment in the overall programme is of utmost importance and hard to accomplish.
2. The online tasks demand thoughtful design to elicit the desired learning
3. The blend makes it possible to offer additional learning experiences (in comparison to F2F only) that support the learning of students



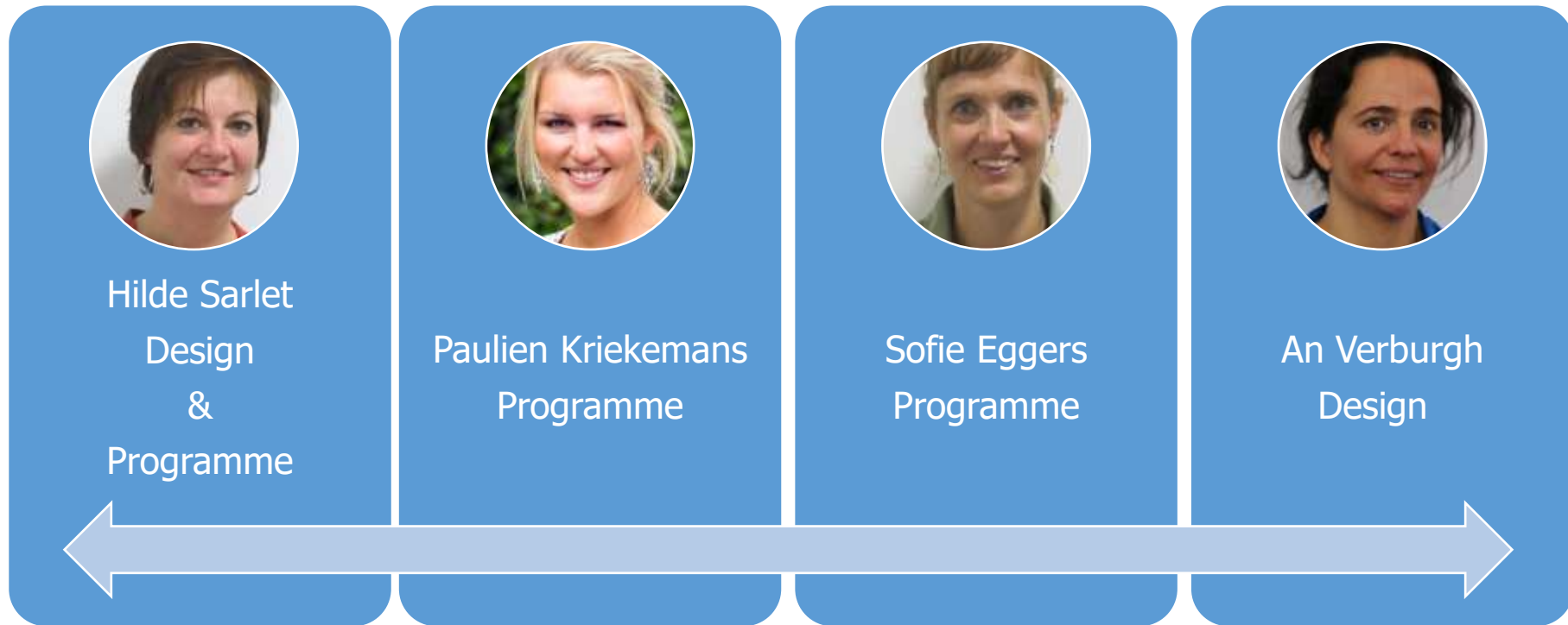
blended education = valuable to learn this complex task





# Step 1: Selection of a team

- Long term implementation: relation within programmes

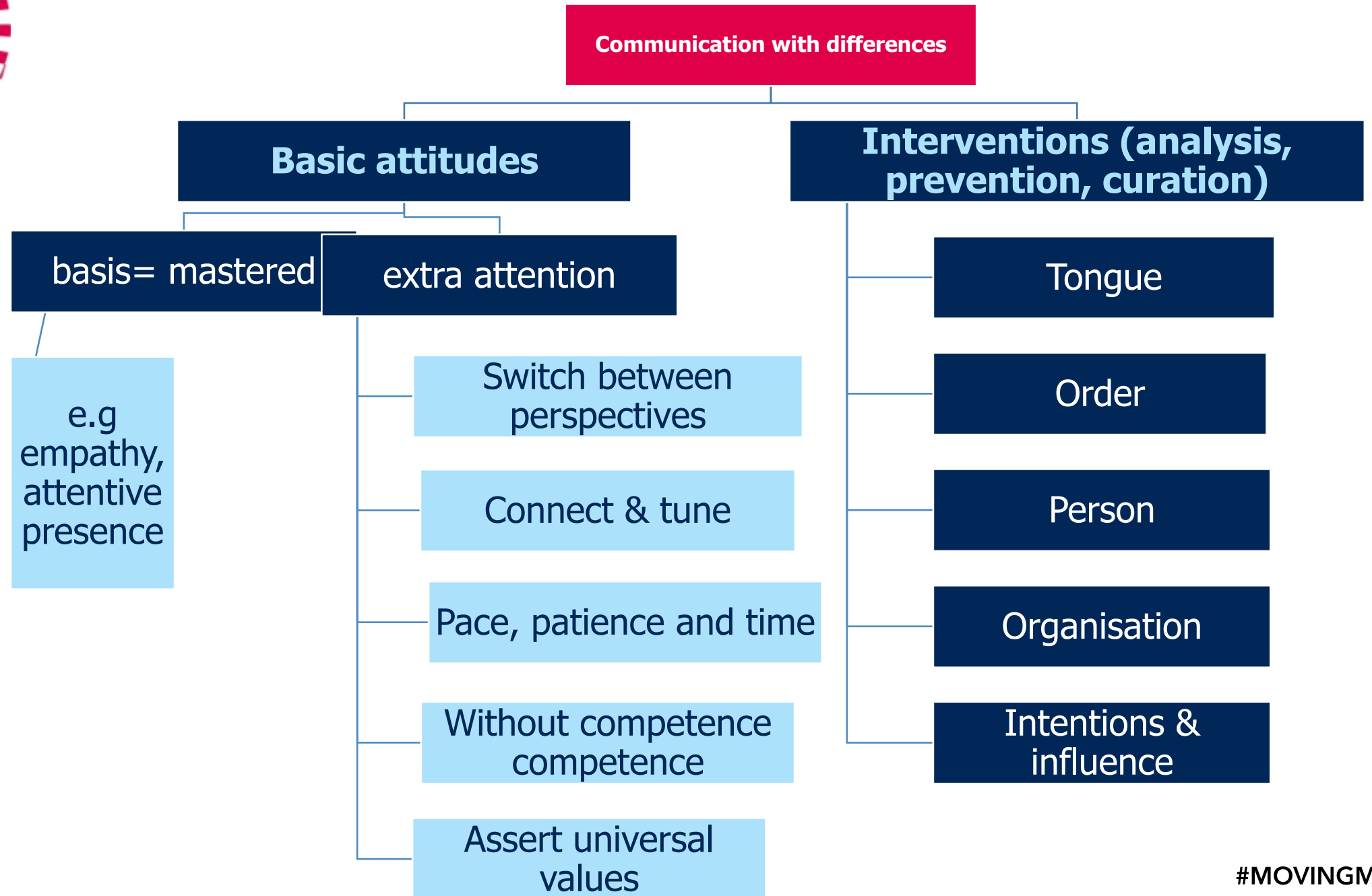




## Step 2: Goal of the learning environment

Learning to conduct a one-on-one counselling conversation with differences between the help seeker and the counsellor

- Taking the person and their context into account
- In situations with major differences in the living environment and communication and/or in which diverse-sensitive competencies are necessary to avoid and bridge miscommunications



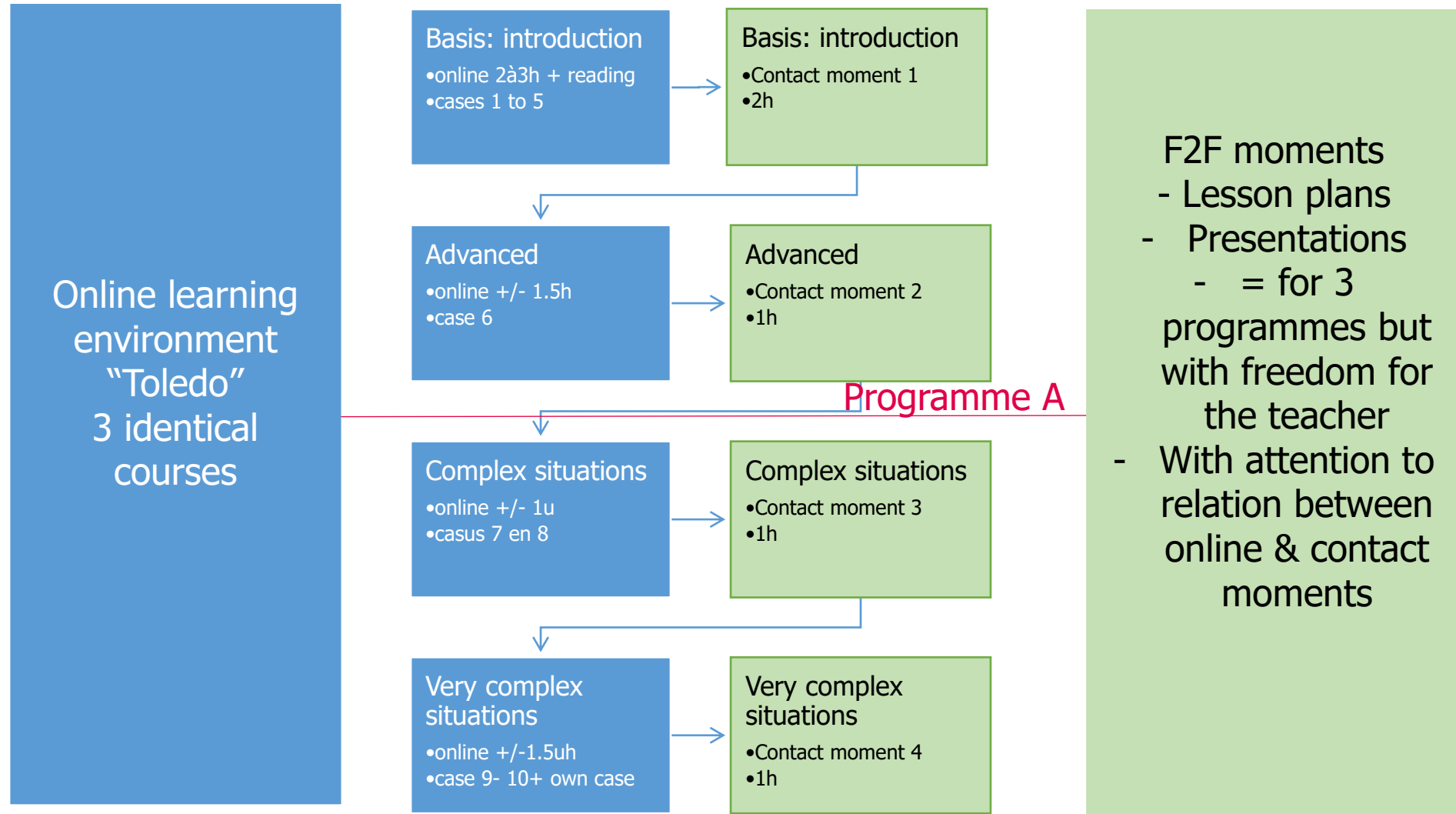


## Step 3: Context

	Programme A	Programme B	Programme C	Implication
Part of a course	9 ECTS 2th year	6 ECTS 1 <sup>st</sup> year	3 ECTS 2th year	Diverse student groups
Students	+/- 40	>200	>200	
Lecturers (teachers)	1	Team	Team	Pay attention to the team
Timing	Febr- apr	2 blocks Febr- April April – June	Febr – June But focus in April	Mix students over programmes
Timing f2f moments	Given, not evenly spread			Work in groups/ pairs within programme



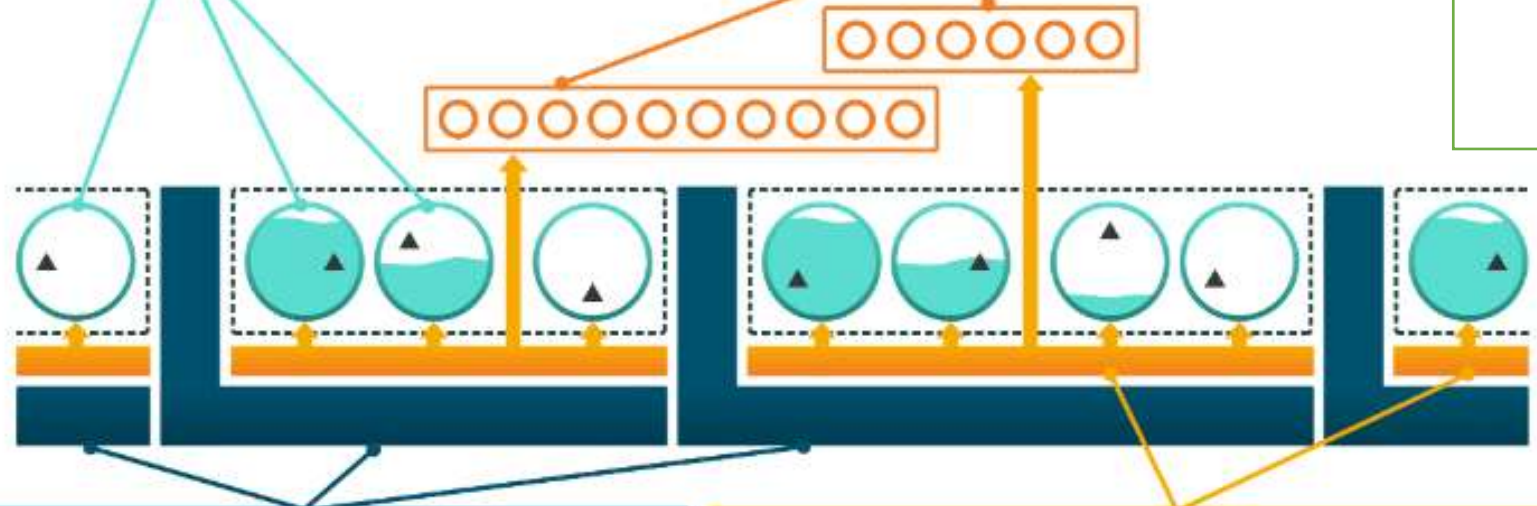
# Step 4: Design of the teaching learning environment



**Learning tasks**

**Part-task practice**

4C/ID Model  
Van Merriënboer



**Supportive information**

**Procedural information**

## Learning tasks: Communication Cases to practice

### Task

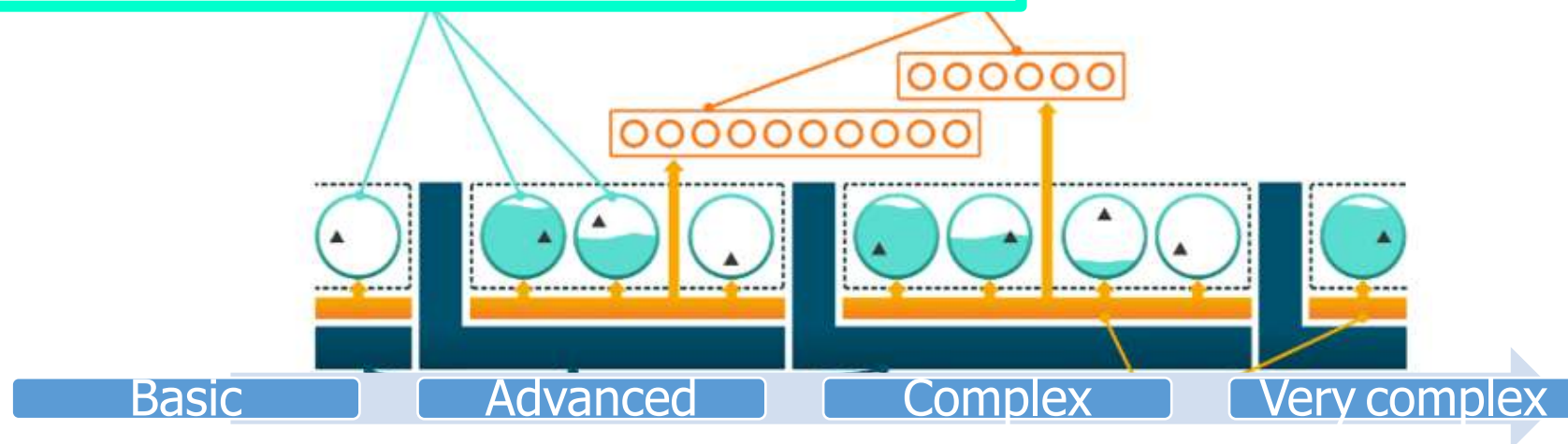
- Worked example
- Add on task
- Propose intervention
- Analysis
  - Answer keys
- Role play

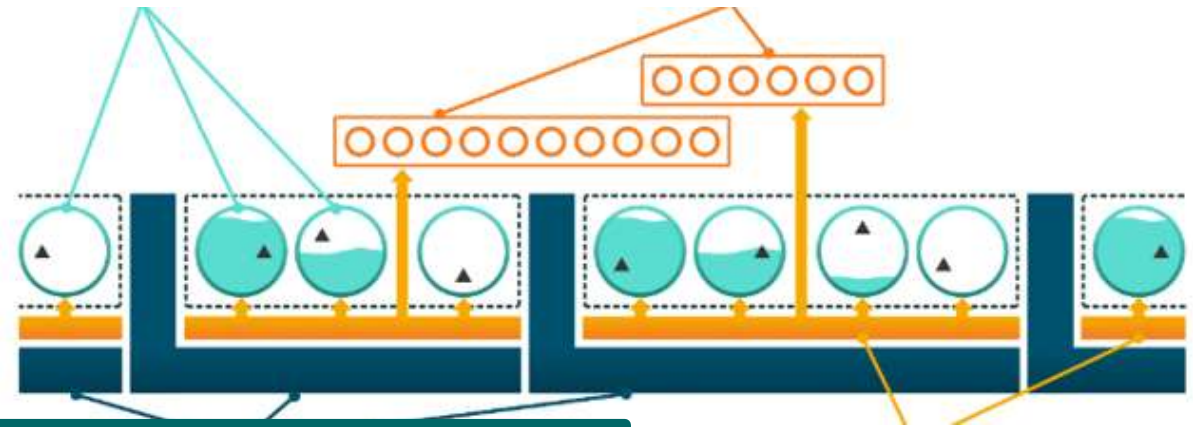
### Format

- Video
- Written

### Mode

- Asynchronous online
- F2F





## **Supportive information**

### Format

- Texts
- Knowledge clips
- Presentations
- Quizzes
- Discussion

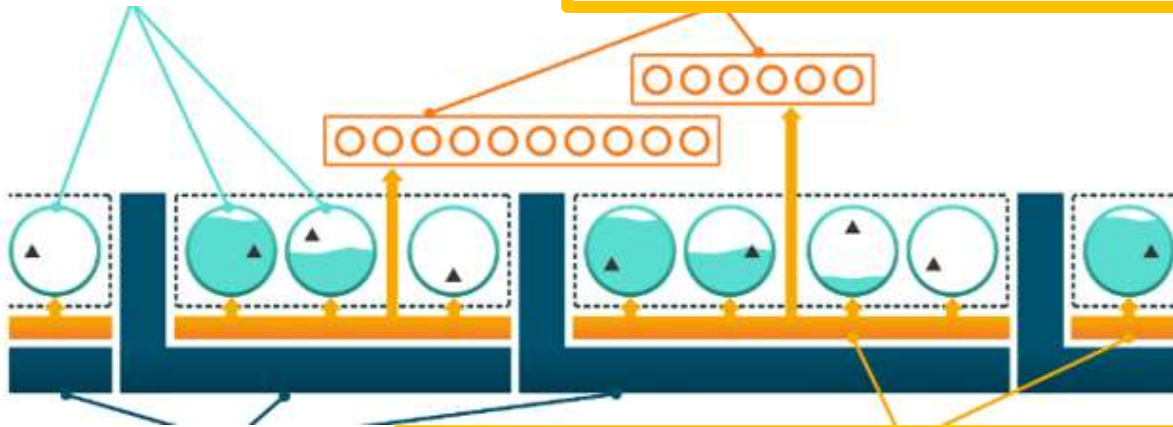
### Mode

- **Asynchronous online**
- F2F



## Part task practice

Stepwise explanation on approaching a case

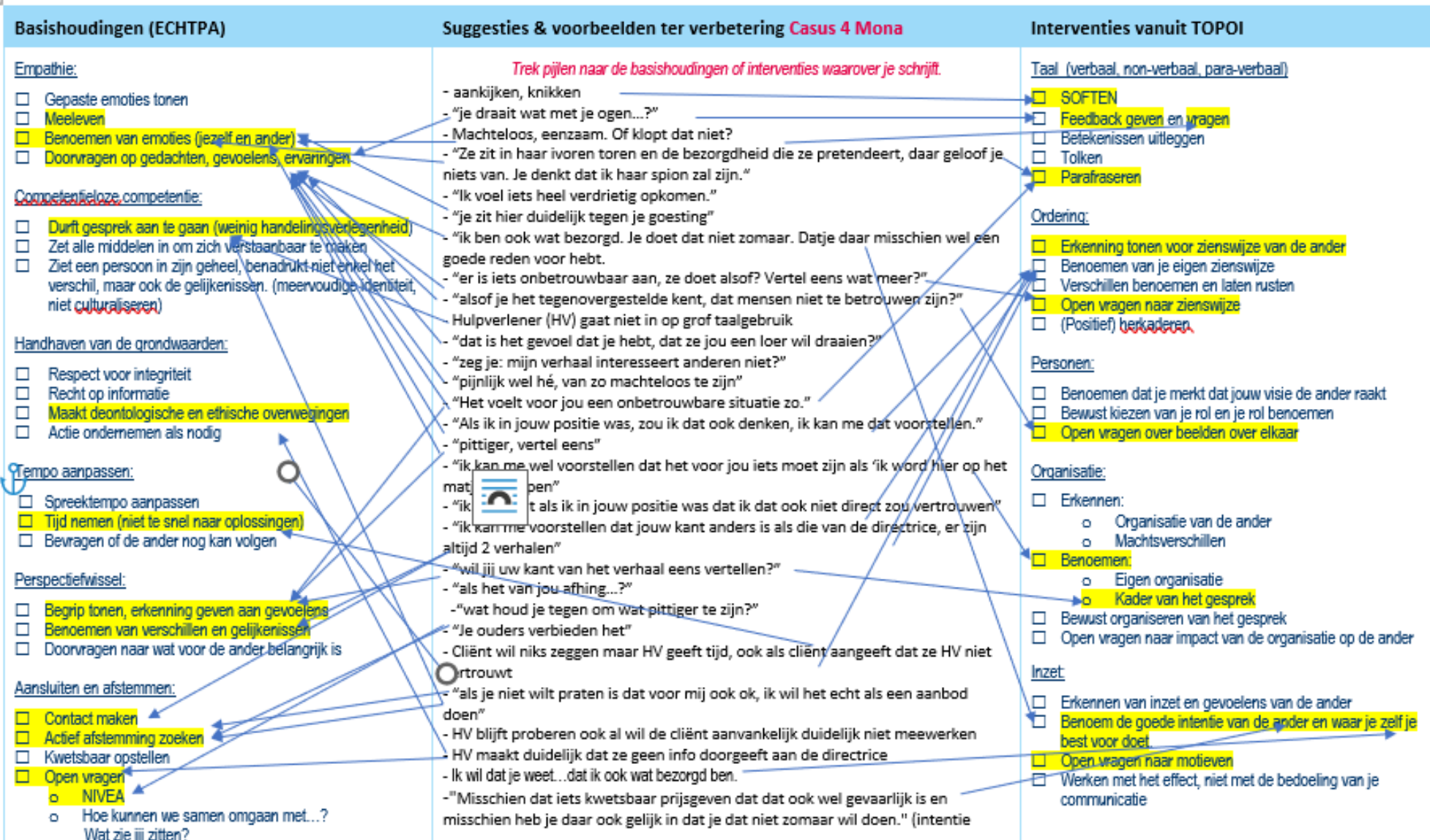


## Procedural information

"Basic model": extended to limited



Basishoudingen (ECHTPA)	Suggesties & voorbeelden ter verbetering	Interventies vanuit TOPOI
<p><u>Empathie (E)</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Gepaste emoties tonen (E1)</li><li>•Meeleven (E2)</li><li>•Benoemen van emoties (jezelf en ander) (E3)</li><li>•Doorvragen op gedachten, gevoelens, ervaringen (E4)</li></ul> <p><u>Competentieloze competentie (C)</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Durft gesprek aan te gaan (weinig handelingsverlegenheid) (C1)</li><li>•Zet alle middelen in om zich verstaanbaar te maken (C2)</li><li>•Ziet een persoon in zijn geheel, benadrukt niet enkel het verschil, maar ook de gelijkenissen. (meenvoudige identiteit, niet culturaliseren)(C3)</li></ul> <p><u>Handhaven van de grondwaarden (H)</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Respect voor integriteit (H1)</li><li>•Recht op informatie (H2)</li><li>•Maakt deontologische en ethische overwegingen (H3)</li><li>•Actie ondernemen als nodig (H4)</li></ul> <p><u>Tempo aanpassen (TEM)</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Spreektempo aanpassen (TEM1)</li><li>•Tijd nemen (niet te snel naar oplossingen)(TEM2)</li><li>•Bevragen of de ander nog kan volgen (TEM3)</li></ul> <p><u>Perspectiefwissel (PER)</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Begrip tonen, erkenning geven aan gevoelens (PER1)</li><li>•Benoemen van verschillen en gelijkenissen (PER2)</li><li>•Doorvragen naar wat voor de ander belangrijk is (PER3)</li></ul> <p><u>Aansluiten en afstemmen (A)</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Contact maken (A1)</li><li>•Actief afstemming zoeken (A2)</li><li>•Kwetsbaar opstellen (A3)</li><li>•Open vragen (A4)</li><li>•NIVEA</li><li>•Hoe kunnen we samen omgaan met...?</li></ul> <p>Wat zie jij zitten?</p>	<p><i>Koppel hier citaten uit het gesprek aan basishoudingen en interventies</i></p> <p><i>Eventueel ander aandachts</i></p> <div data-bbox="1268 1222 1885 1316" style="border: 2px solid red; padding: 10px; text-align: center;"><h2>Extended basic model</h2></div>	<p><u>Taal (verbaal, non-verbaal, para-verbaal) (T)</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•SOFTEN (T1)</li><li>•Feedback geven en vragen (T2)</li><li>•Betekenissen uitleggen (T3)</li><li>•Tolken (T4)</li><li>•Parafraseren (T5)</li></ul> <p><u>Ordering: (O)</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Erkenning tonen voor zienswijze van de ander (O1)</li><li>•Benoemen van je eigen zienswijze (O2)</li><li>•Verschillen benoemen en laten rusten (O3)</li><li>•Open vragen naar zienswijze (O4)</li><li>•(Positief) herkaderen (O5)</li></ul> <p><u>Personen: (P)</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Benoemen dat je merkt dat jouw visie de ander raakt (P1)</li><li>•Bewust kiezen van je rol en je rol benoemen (P2)</li><li>•Open vragen over beelden over elkaar (P3)</li></ul> <p><u>Organisatie: (Org)</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Erkennen: (Org1)</li><li>•Organisatie van de ander</li><li>•Machtsverschillen</li><li>•Benoemen: (Org2)</li><li>•Eigen organisatie</li><li>•Kader van het gesprek</li><li>•Bewust organiseren van het gesprek (Org3)</li><li>•Open vragen naar impact van de organisatie op de ander (Org4)</li></ul> <p><u>Inzet: (I)</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Erkennen van inzet en gevoelens van de ander (I1)</li><li>•Benoem de goede intentie van de ander en waar je zelf je best voor doet (I2)</li><li>•Open vragen naar motieven (I3)</li><li>•Werken met het effect, niet met de bedoeling van je communicatie (I4)</li></ul>



Filled out basic model



Basishoudingen (ECHTPA)	Suggesties & voorbeelden ter verbetering	Interventies vanuit TOPOI
<p>Vul hier eventueel de 'kan zich tonen in'- onderverdeling aan</p> <p>Empathie (E)</p> <p>Competente/loze competentie (C)</p> <p>Handhaven van de grondwaarden (H)</p> <p>Tempo aanpassen (TEM)</p> <p>Perspectiefwissel (PEP)</p> <p>Aansluiten en afstemmen (A) <span style="float: right;">Eventueel</span></p>	<p><b>Basishoudingen (ECHTPA)</b></p> <p>Som hier de basishoudingen op, met de 'kan zich tonen in'- onderverdeling indien relevant</p> <p>Eventueel ander aandachtspunten of suggesties die je niet kan koppelen aan de basishoudingen of interventies?</p>	<p><b>Interventies vanuit TOPOI</b></p> <p>Som hier de domeinen op waarop je kan interveniëren, met eventueel mogelijk interventies,</p>
<p><b>Suggesties &amp; voorbeelden ter verbetering</b></p> <p>Koppel hier citaten uit het gesprek aan basishoudingen en interventies</p>		

Basis model elements

Basisc model minimal



# Step 5: First experiences (22-23)

Time spend according to logbook			
	Programme A	Programme B	Programme C
Basic 3h	2h-12h, av 3-4h	40min-8h, av 2,5-3h	1h30-8h, av 3u
Advanced 1h30	30min-2h, av 1-1h30	10min-4h, av 1h15	20min-4h, av 45 min
Complex 1h	30min-4u, av 1h30	30min-12h, av <1h30	
Very complex 1h30	30min-160min, av 1h30	20min-2h, av <1h	

- **Online**

- Active online: tasks, quizzes
- Time spend
- Appreciation of cases (video + written)
- Not all assignments clear

- **In class**

- Present & attentive
- Valued the online preparation

- **Overall**

- Appreciation of gradual complexity
- Confusion about role in the course
- (Too) time consuming, especially module 1
- Cases not always (experienced as) relevant for own discipline
- Arrows in the basic scheme



# Step 5: First experiences (22-23)

- **Mastery of the task**

Programme A	Programme B	Programme C
<ul style="list-style-type: none"><li>• Voluntarily</li><li>• 21/38 submitted</li><li>• 15/21 sufficient</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Case with questions</li><li>• Written exam</li><li>• 49% passed (slightly better than rest of written exam)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Written case with questions</li><li>• Oral examen</li><li>• 72% passed</li></ul>

- **Selfregulation**

- 2 questionnaires – based on MSQI (Cronbach alpha 0,7)
    - General: e.g. In general, I attend classes regularly.
    - Module: e.g. I was regularly present for the classes of this module
  - Results (programma B & C)
    - General – course questionnaire: no significant difference
    - General questionnaire: Students only at the start < Students both
- > Learning environment did not help students to regulate themselves differently

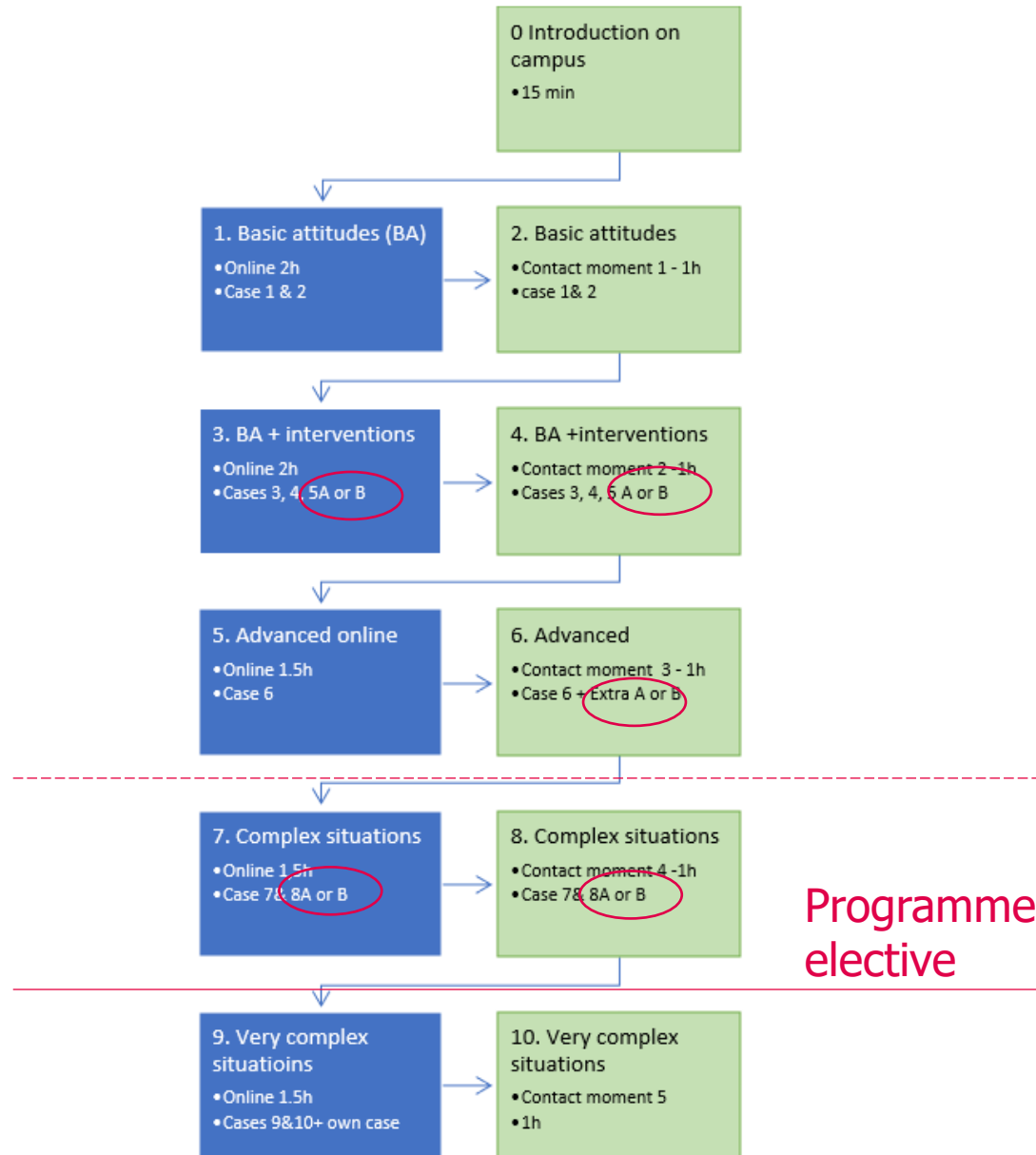


# Step 6: Adaptations 23-24

Online learning environment  
 "Toledo **Ultra**"  
**2 almost identical courses**

Split up first online & F2F module

Wording of some tasks



F2F moments

- Lesson plans
- Presentations
- **Different cases for programme+** with freedom for the teacher
- **With attention to relation between online & contact moments**



## Basishoudingen (ECHTPA)

### Empathie (E)

- Gepaste emoties tonen (E1)
- Meeleven (E2)
- Benoemen van emoties (jezelf en ander) (E3)
- Doorvragen op gedachten, gevoelens, ervaringen (E4)

### Competentieloze competentie (C)

- Durft gesprek aan te gaan (weinig handelingsverlegenheid) (C1)
- Zet alle middelen in om zich verstaanbaar te maken (C2)
- Ziet een persoon in zijn geheel, benadrukt niet enkel het verschil, maar ook de gelijkenissen. (meervoudige identiteit, niet culturaliseren)(C3)

### Handhaven van de grondwaarden (H)

- Respect voor integriteit (H1)
- Recht op informatie (H2)
- Maakt deontologische en ethische overwegingen (H3)
- Actie ondernemen als nodig (H4)

### Tempo aanpassen (TEM)

- Spreektempo aanpassen (TEM1)
- Tijd nemen (niet te snel naar oplossingen)(TEM2)
- Bevragen of de ander nog kan volgen (TEM3)

### Perspectiefwissel (PER)

- Begrip tonen, erkenning geven aan gevoelens (PER1)
- Benoemen van verschillen en gelijkenissen (PER2)
- Doorvragen naar wat voor de ander belangrijk is (PER3)

### Aansluiten en afstemmen (A)

- Contact maken (A1)
- Actief afstemming zoeken (A2)
- Kwetsbaar opstellen (A3)
- Open vragen (A4)
  - NIVEA
  - Hoe kunnen we samen omgaan met...? Wat zie jij zitten?

## Suggesties & voorbeelden ter verbetering Casus 3 Ouders Sofie

### *Koppel hier citaten uit het gesprek aan basishoudingen en interventies*

"Ik merk precies bij u dat u dat ook wel boos maakt?" (E3)  
"Mevrouw is heel boos, hoe is dat voor u meneer?" (E4)  
Hulpverlener gebruikt non-verbale taal (T1)  
Hulpverlener vat samen in eigen woorden (T5)  
"Dus, Sofie is jullie dochter...." (T5)  
Non-verbale taal: grotendeels enkel oogcontact met moeder... Vader pas laat in beeld. (T1)  
"Sofie heeft heel veel kwaliteiten en de school focust op de problemen, mama wordt er boos van." (PER1)  
Welbevinden van Sofie is belangrijk (PER3)  
School ziet problemen en ouders vinden het geen probleem (PER2 + O3)  
"Ik had begrepen dat jullie nog voor de vakantie een gesprek wilden" (O2)  
Moeder: "Veel meer dan punten alleen", hulpverlener: "natuurlijk" (PER1 + O1)  
"De school heeft gevraagd om naar hier te komen, wat verwachten jullie van ons?" (A4)  
School heeft ouders doorverwezen naar consultatiedienst (Org2)  
"Hoe nu verder" -> even stilte gelaten (O3)  
Focus leggen op welbevinden van Sofie (I2)  
De school kijkt alleen naar de punten, niet naar de andere kwaliteiten van Sofie (T5)  
"Heeft de school jullie uitleg gegeven over de aard van het probleem?" (H2 + A2)  
Jullie zijn verbaasd (PER1)  
Vanuit gemeenschappelijk doel proberen naar oplossingen te kijken (P2)

*ventueel ander aandachtspunten of suggesties die je niet kan koppelen aan de basishoudingen of interventies?*

## Interventies vanuit TOPOI

### Taal (verbaal, non-verbaal, para-verbaal) (T)

- SOFTEN (T1)
- Feedback geven en vragen (T2)
- Betekenissen uitleggen (T3)
- Tolken (T4)
- Parafaseren (T5)

### Ordering: (O)

- Erkenning tonen voor zienswijze van de ander (O1)
- Benoemen van je eigen zienswijze (O2)
- Verschillen benoemen en laten rusten (O3)
- Open vragen naar zienswijze (O4)
- (Positief) herkaderen (O5)

### Personen: (P)

- Benoemen dat je merkt dat jouw visie de ander raakt (P1)
- Bewust kiezen van je rol en je rol benoemen (P2)
- Open vragen over beelden over elkaar (P3)

### Organisatie: (Org)

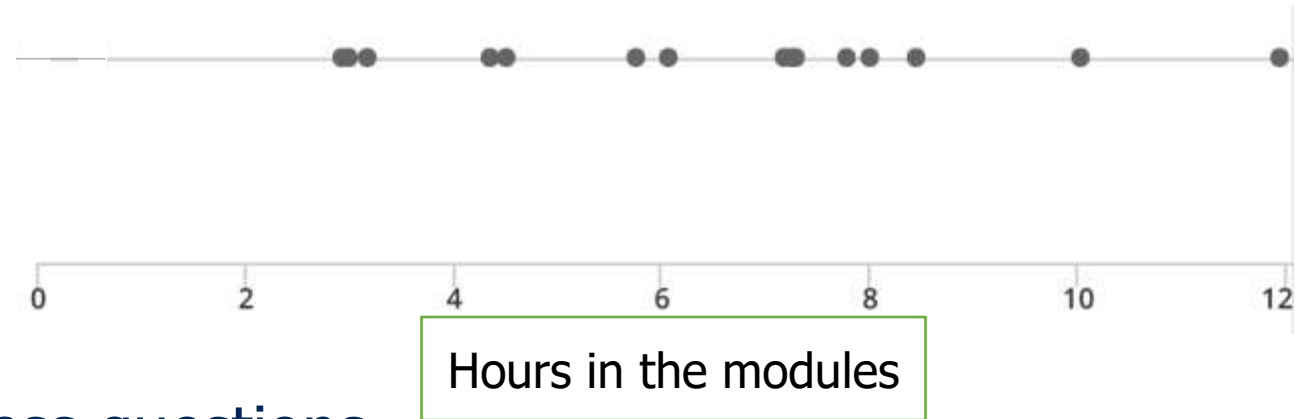
- Erkennen: (Org1)
  - Organisatie van de ander
  - Machtverschillen
- Benoemen: (Org2)
  - Eigen organisatie
  - Kader van het gesprek
- Bewust organiseren van het gesprek (Org3)
- Open vragen naar impact van de organisatie op de ander (Org4)

### Inzet: (I)

- Erkennen van inzet en gevoelens van de ander (I1)
- Benoem de goede intentie van de ander en waar je zelf je best voor doet (I2)
- Open vragen naar motieven (I3)
- Werken met het effect, niet met de bedoeling van je communicatie (I4)



# Step 7: Experiences 23-24



- Active online
  - Time spend (A: expected: 7h)
  - Assignments: submitted + less questions
- In class
  - Programme B: Lecturers put more value of the online preparation
- Overall
  - Programme A: "Should be more than an elective"
  - Programme B: Relation rest of module
  - Time-consuming but valuable ("make you think"), answer keys
  - Appreciation of cases close to own discipline



# Step 7: Experiences 23-24

- Mastery of the task

<b>Programme A</b>	<b>Programme B (Period 3)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Voluntarily- own choice to submit assignment</li><li>• students master the task</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Case with questions</li><li>• Written exam</li><li>• 74% passed (better than rest of written exam)</li></ul>



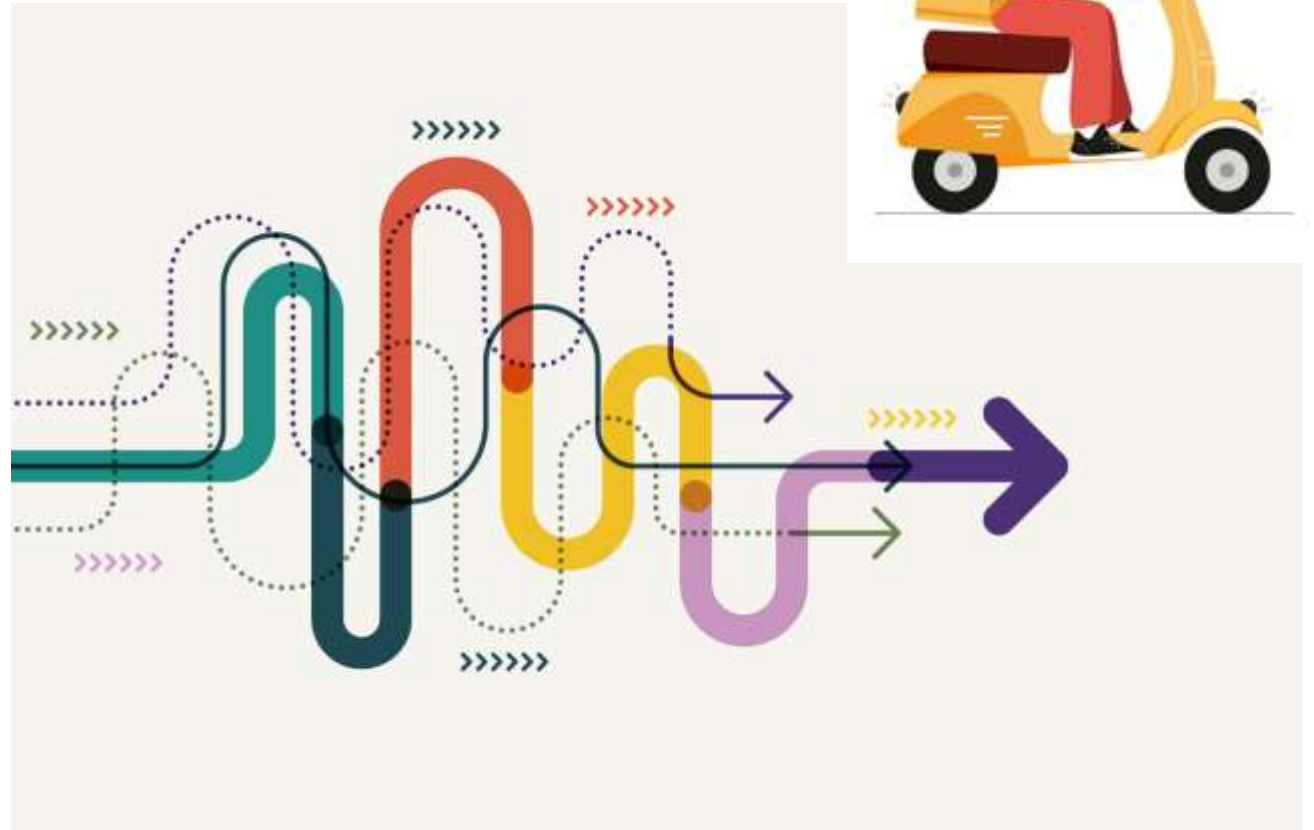
# Step 8: Plans 24-25

- Continuation
  - Programme A: again as elective?
  - Programme B: yes with adaptation of the whole course
  - Module available on learning platform, others can use it



# What we learned

1. The clear role of the (blended) learning environment in the overall programme is of utmost importance and hard to accomplish.
2. The online tasks demand thoughtful design to elicit the desired learning
3. The blend makes it possible to offer additional learning experiences that support the learning of students







# Quizzes 23-24

Quiz 1										Quiz 2						
A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		1	2	3	4	5
B (3)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		1	2	3	4	5

20-21 June

#MandL24

conference.media-and-learning.eu



Slides 25-35 are withdrawn by the author

Endorsed by



Co-funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

#MOVINGMINDS