

# ONDERZOEK NAAR METHODIEK VOOR ONLINEHULPVERLENING IN EERSTELIJNSWELZIJNSWERK

Door Arteveldehogeschool – COMPahs Sociaal Werk Gent

## Inleiding

Acht door de Vlaamse Overheid erkende eerstelijnswelzijnswerkorganisaties startten de voorbije jaren met onlinehulp :

- Daedalus (vzw Icarus),
- Holebifoon,
- JongerenAdviesCentra van de Centra Algemeen Welzijnswerk (CAW's ),
- Kinder- en Jongerentelefoon,
- Kinderrechtswinkel,
- Slachtofferchat,
- Tele-Onthaal,
- Zelfmoordlijn.

Samen vormden ze het OnlineHulpUitwisselingsPlatform (OHUP).

Met een onlinegesprek realiseren ze directe communicatie tussen één oproeper en één beantwoorder via een beveiligde chatroom. De gesprekken zijn anoniem.

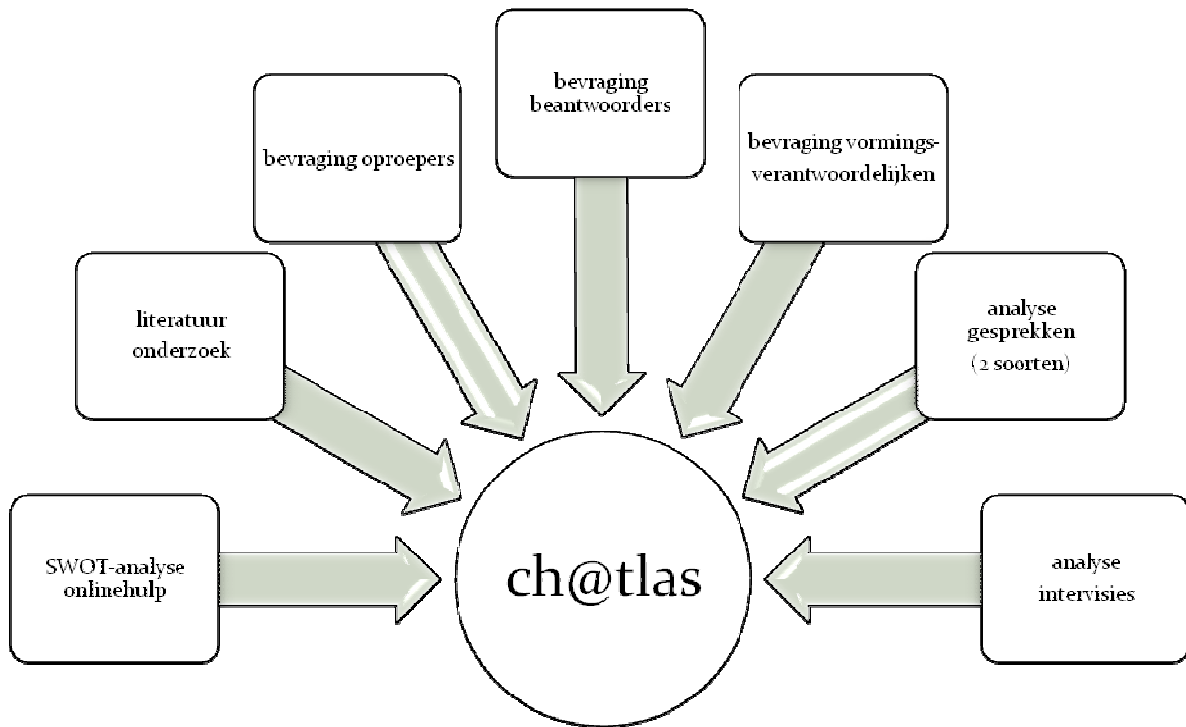
In 2007 werden vanuit deze organisaties zo'n 5.000 onlinegesprekken gevoerd door 120 vrijwilligers of beroepskrachten. Samen zijn ze meer dan 80 uren per week bereikbaar.

Vanuit deze ervaringen was OHUP – onder impuls van Tele-Onthaal - op zoek naar een methodiek voor onlinehulp in het eerstelijnswelzijnswerk. Dankzij Cera kwam een samenwerking tot stand tussen OHUP, Cera en de Arteveldehogeschool – sociaal werk.

Via 8 onderzoeksluiken werd materiaal verzameld voor het uitwerken van een onlinehulpmethodiek die bruikbaar is voor alle organisaties én voor het eerstelijns welzijnswerk in Vlaanderen.

Elk onderzoeksluik werd gerealiseerd door het onderzoeksteam in nauw overleg met de stuurgroep (OHUP-partners en Cera) die feedback gaf, vragen stelde of concretiseringsverwachtingen verwoordde bij elk ontwerprapport.

Omdat onlinehulp nog een zeer prille welzijnspraktijk is en omdat een uitgeteste methodiek nog niet beschikbaar is, is het onderzoek vooral van beschrijvende aard. Het zorgvuldig beschrijven én analyseren van het verloop van een onlinegesprek en de daarmee samenhangende reflecties moeten leiden tot het inventariseren en ordenen van relevante methodiekcomponenten. Daartoe analyseerde het onderzoeksteam 71 onlinegesprekken, 3 intervisiemomenten van beantwoorders, 7 diepte-interviews met beantwoorders en een focusgesprek met 7 onlinehulpvormingsverantwoordelijken. Meer dan 400 oproepers hebben de onlinevragenlijst ingevuld. Tevens werd relevante literatuur bestudeerd. Om kennis te maken met de actuele onlinepraktijk bij de OHUP-partners werd in de vorm van een pre-onderzoek een SWOT-analyse gemaakt.



### De besluiten uit de 7 invalshoeken in het onderzoek

De **sterkte-zwakte-analyse** liet vooral een grote verscheidenheid zien in de onlinehulppraktijk van de 8 door de Vlaamse Overheid erkende welzijnsorganisaties, verenigd in OHUP. Geen sinecure om een methodiek uit te werken die bij de actuele praktijk van elke organisatie naadloos aansluit. Denk bijvoorbeeld aan het verschil tussen een methodiek voor vrijwilligersorganisaties (ondersteund door enkele beroepskrachten) of voor een organisatie die met een gering aantal onlineberoepskrachten; organisaties gericht op een brede algemene hulpverlening of organisaties gericht op één thema. Gemeenschappelijk echter voor alle OHUPorganisaties is dat onlinehulp een recente praktijk is (max. 6 jaar). Allen benadrukken anonimiteit en veiligheid en opteren voor directe communicatie via één-op-ééngesprekken in een beveiligde gesprekskamer. Eveneens gemeenschappelijk is de aandacht voor een specifieke en structureel verankerde vorming voor beantwoorders.

De SWOT-analyse maakte duidelijk dat het niet evident is om bijvoorbeeld via Google vlot de 8 onlinehulpwebsites te vinden. Bereikbaarheid blijft dus een belangrijk aandachtspunt, net als de gebruikte software die een aantal technische beperkingen heeft. Werk maken van een specifieke methodiek voor onlinehulp is nodig. Het gaat immers over een praktijk die sterk groeit! Van 3600 gesprekken in 2006 naar meer dan 5000 gesprekken in 2007. Het groeipotentieel is vrij groot. De 8 organisaties zijn nu samen meer dan 80 uren per week bereikbaar.

Uit de **bevraging van de oproepers** blijkt dat slechts 45% rechtstreeks een gesprek kon beginnen. Voor 38 % van de oproepers was de gesprekskamer bezet en bij 19 % was de chatdienst gesloten. Verder leert de oproepersbevraging vooral dat 60 % jonger is dan 20 jaar, maar ook dat 20 % ouder is dan 30. Meer dan 80 % van de oproepers zijn vrouwen. Zo'n 90 % van de oproepers gebruikt vrijwel dagelijks internet. Wie een methodiek ontwikkelt, dient te beseffen dat vele oproepers méér computer- of chatervaring hebben dan

vele beantwoorders. Ongeveer twee derde van de oproepers vindt chatten makkelijker dan telefoneren of praten. De oproepers zijn over het algemeen tevreden en waarderen vooral de 'anonimiteit', de troef bij uitstek zeker voor de werkende en hoger opgeleide oproepers. De oproepers suggereren om de openingsuren uit te breiden en om technische storingen en vormelijke tekortkomingen op te lossen.

Uit het **literatuuronderzoek** blijkt de aandacht voor de vraag naar positionering van onlinehulp. Welke plaats nemen onlinegesprekken in naast andere elektronische hulpvormen? Maar ook de vraag hoe onlinegesprekken zich verhouden ten aanzien van andere hulpverleningsvormen ?

Diverse auteurs inventariseren typerende positieve kenmerken voor onlinehulp, zoals: anonimiteit, het snel bespreekbaar maken van een – vaak ernstig – probleem, aangeduid als 'disinhibition'. Een ander voordeel zit in het feit dat de oproeper zélf plaats en tijd kan bepalen. De veiligheid om in stilte te kunnen communiceren, is een andere troef. Het schrijven of intikken werkt op zich reeds therapeutisch. Dat het onlinemedium nieuwe doelgroepen bereikt, vormt een uitdaging. Als nadelen ziet men de 'kanalenreductie' wat de interpretatie bemoeilijkt, het gebrek aan info over de oproeper, de lange wachttijden, technische storingen, de langere gespreksduur en de storende invloed van 'multitasking'.

Wie een onlinegesprek voert, dient minstens over drie soorten vaardigheden te beschikken : instrumentele vaardigheden of knoppenkennis, de strategische vaardigheden of het vermogen om de waarde van een infobron te beoordelen en de interactieve vaardigheden om opgedane kennis te bediscussiëren met anderen.

Diverse auteurs geven aanbevelingen voor onlinemethodiek-ontwikkeling en –training, zoals : het samenstellen van een multidisciplinair gezelschap (naast sociale en psychologische professionals ook vrijwilligers én technologische deskundigen); het vergroten van de zichtbaarheid en attractiviteit van de gesprekspartner; het versterken van het luisterend oöG via specifieke onlinetools ; het online vertalen van klassieke face to face technieken zoals luisteren, empathie, stilte; het trainen in lezen en schrijven van onlinetaal. Concrete vormingsthema's rond onlinetaal zijn: denken in korte zinnen, omgaan met typen en andere schrijffouten, klanknabootsing, feedback, decoderen van tekens, gebruik van visuele tools, zelfhulpprogramma's, dropbox en informatieve websites, deontologische ethische vragen. Training van trainers en supervisors is een noodzaak maar het aantal beschikbare experts is nog beperkt.

De **analyse van 64 onlinegesprekken** verduidelijkt dat 35 % van de gesprekken langer dan 1 uur duurt. Typerend is het gebruik van nicknames én vooral de grote verscheidenheid waarmee die gehanteerd wordt zowel aan de kant van de oproeper als aan de kant van de beantwoorder. Sommige diensten kiezen voor het gebruik van de naam van de organisatie als nickname voor de beantwoorder; anderen gebruiken de (voor)naam van de beantwoorder, maken de combinatie. De oproeper zal in de nickname een voornaam, soms een gemoedstoestand of het gespreksonderwerp vertalen. De vraag is of en wanneer de beantwoorder op de inhoud van deze nickname ingaat en actief gebruikt in het onlinegesprek.

Anonimiteit is zowel voor de oproeper als voor de beantwoorder een belangrijk gegeven bij het onlinegesprek. Toch ontstaat er een spanningsveld wanneer de anonimiteit enigszins wordt doorbroken als de beantwoorder bijkomende informatie vraagt over de persoon –

zoals leeftijd, geslacht, regio - om het probleem of de context beter te kunnen begrijpen of om het gesprek op een ander moment verder te zetten.

Opvallend is de korte opening van het onlinegesprek nog vooraleer de oproeper het probleem verwoordt. Een korte begroeting en een algemene openingsvraag van de beantwoorder zijn vaak voldoende.

De afronding van het gesprek wordt veelal ingezet door de beantwoorder, die verwijst naar de openingsuren van de chatbox. Indien de oproeper initiatief neemt om af te ronden, blijkt dit onder druk van offlinegebeurtenissen die hem of haar ertoe dwingen om te stoppen.

Bij de analyse van de gesprekken ontwikkelde de onderzoeksgroep zelf nieuwe begrippen om opgemerkte onlinefenomenen aan te duiden. Een 'lasso' – bijvoorbeeld – is het versturen van meerdere berichten na elkaar door dezelfde onlinepartner. Het is een belangrijk middel om de leesbaarheid te vergroten en om tempo in het gesprek te houden. De uit te werken methodiek zal dus een begrippenlijst met nieuwe typerende begrippen voor onlinehulpverlening moeten bevatten.

Omdat door de kanalenreductie in een onlinegesprek niet meer rest dan de tekst en tekens die op een scherm verschijnen, waren de onderzoekers alert voor de gebruikte talige onlinetools. De analyse leidde tot een exactere beschrijving van deze onlinetools, zoals : het gebruik van 'speak' (een combinatie van spreek- en chattaal), emoticons (en wie wanneer waarom welke emoticons gebruikt), gewone en chat-afkortingen; klanknabootsingen; nadruk leggen door uitroepstekens, aanhalingstekens, liggende streepjes en herhalende klinkers te gebruiken; het hanteren van hoofdletters, uitroepstekens, vraagtekens en drie puntjes. Opvallend dat de oproeper vaak de beantwoorder 'besmet' in het hanteren van bepaalde tekens. Speak en tekens creëren een verkorte taal en zorgen voor een sneller tempo.

Tenslotte is er het gebruik van stiltes via het versturen van een leeg bericht.

Schrijffouten zijn interessante tekens, inherent aan het medium door het gebruik van speak én het snelle typen Toch blijken fouten doorgaans geen groot probleem te vormen. Fouten kunnen worden gecorrigeerd, al hoeft dit lang niet altijd! Zolang de betekenis van de berichten vlot overkomt, verschijnen er geen correcties.

Talige tools bevatten belangrijke extra betekenis die non-verbale communicatie deels vervangen en de onlinetekst 'levend' maken. Er wordt bijvoorbeeld een emotie overgebracht of iets krijgt méér nadruk. Een boodschap wordt versterkt, gesuggereerd of genuanceerd. Soms spiegelen beantwoorders het tekengebruik van de oproepers wat de werkalliantie kan versterken.

Onlinehulp is veel méér dan 'het typen van woorden in een chatbox'.

**De diepgaande analyse van 7 onlinegesprekken** focuste op de dynamiek van de structuur (syntaxis) binnen het onlinegesprek; het proces van betekenisgeving (semantiek) via taal en tekens en de patronen in de communicatie.

De analyse maakt duidelijk dat de uitprint van een onlinegesprek slechts het halve verhaal vertelt. Door het ontbreken van reflecties krijgt de lezer geen sleutels om de tekst te decoderen en blijft de context van beide onlinepartners voor een groot deel onbekend.

Onlinegesprekken zijn te zien als een geheel van tekens en betekenissen die zich zowel kwantitatief als kwalitatief-narratief laten lezen.

Het tellen van tekens en woorden, berichten, lasso's, herhalingen kan een eerste aanduiding geven over de aard van het onlinegesprek, over de dominantie van tekens of actoren.

Het opsporen van verhaaldraden doorheen het onlinegesprek laat toe om de wijzigingen die zich voordoen nauwkeurig op het spoor te komen. Deze wijzigingen laten zich onder meer zien in de gebruikte werkwoordtijden (verandering van verleden tijd naar toekomstige of voorwaardelijke tijd), de actoren (van ik naar wij, wél of geen gebruik van voornaamwoorden, van personen naar objecten), plaatsen (andere leefgebieden zoals school, andere hulpverleningsdiensten), waarden (dood, leven).

In elk onlinegesprek zit een zekere systematiek die zich laat zien in de opeenvolgende stappen een proloog, een inleiding, een exploratie, een actie en afsluiting. Hoe deze fasen worden gestuurd kan verschillen. Het systematisch formuleren van online-gespreksregels tijdens de inleiding of het benutten van de nickname en/of de probleemomschrijving (door de oproeper bij de aanmelding ingetikt) bij de exploratie zijn daarbij belangrijk. De doelgerichtheid moet worden bekeken vanuit het doel van de organisatie: uitsluitend (juridisch) informeren, vooral ondersteunen, verwijzen, een suggestie voor aanpak formuleren.

Het inzetten van online-gesprekstechnieken worstelt met enkele spanningsvelden.

Een eerste spanning heeft te maken met 'TIJD versus de ernst van het probleem'. Enerzijds is er een grote(re) tijdsspanne dan in face-to-face of in telefonische gesprekken. Anderzijds moet de totale tijd worden afgezet ten aanzien van de hoeveelheid tekst én vooral ten aanzien van de aard en het tempo van de interactie. Verder moet binnen de beperkte tijd een complexe of indringende vraag worden besproken. De kwestie is dan welk thema priori-tijd krijgt. Het is duidelijk dat de actuele vraagstelling het vertrekpunt is, maar sommige thema's vereisen toch een minimale exploratie in het verleden of dienen aangevuld met een anticiperend denken over een nabije toekomst.

De tweede spanning zit op het vlak van 'EMOTIE versus informatie'. Kiezen om prioriteit te geven aan emotie, beleving en empathie geldt niet voor élk onlinegesprek. Soms zal het accent liggen op informatie en dan wil de beantwoorder via directe, gesloten vragen feitelijke informatie genereren.

Een derde spanning betreft het 'GEHEIM versus opheldering'. Online geeft veiligheid en een virtuele nabijheid dankzij anonimiteit. Beantwoorders balanceren op een heel uiteenlopende wijze tussen het recht op geheimhouden, het recht op mysterie én de noodzaak of wenselijkheid van onthulling.

De tools om deze spanning op te lossen lijken nog vooral geput uit de face-to-face methodiek: exploreren en empathie uiten. Of ... ontbreekt vooral de taal waarmee de tools specifiek worden aangeduid. Leest men van het scherm? Of... praat men vooral via het scherm? Het strategisch inzetten van tekens gebeurt opvallend méér door de oproeper dan door de beantwoorder.

Het zesde onderzoeksluik observeerde en analyseerde **drie intervisies**. Waarom? Intervisies en supervisies vormen een betekenisvol onderzoeksobject om de bestaande hulpverleningspraktijk te leren kennen. Een acceptabele methodiek ontwikkelen, vereist een goede aansluiting met de reeds aanwezige competentie op de werkvloer - de taal en de cultuur, de assumpties, de vertelpatronen - én moet antwoorden formuleren op actuele handelingsvraagstukken die tijdens intervisiebijeenkomsten worden aangekaart. Een schriftelijke bevraging onder de betrokken OHUPdiensten verduidelijkt dat vormen van intervisie, supervisie structureel verankerd zitten. De doelstelling, de naam, de werkwijze, de frequentie kan echter verschillen.

Een casusbespreking is een proces met een driedubbel perspectief (micro, meso en macro) en een gefaseerd verloop (input, throughput en output).

Uit de analyse blijkt een grote diversiteit aan reflecties in de drie locaties. Naast reflecties op micro-, meso- en macroniveau komen er ook metareflecties voor.

De verschillen in de aard van de reflecties kunnen te maken hebben met de ervaringskennis en de positie (beroepskrachten of vrijwillige medewerker).

Welke referentiekader komt naar voor? Het non directieve, Rogeriaanse denkkader én de crisistheorie van Caplan zijn duidelijk inspirerend tijdens de bespreking én worden ook via vormingsteksten verspreid. Wat werkt in face-to-face, zal het ook in online doen, zo lijkt de redenering. Al wordt er aan toegevoegd dat empathie in onlinegesprekken nog “méér woorden nodig” heeft.

Interessant bij de ontwikkeling van nieuwe kennis zijn de metareflecties. Ervaren Beroepskrachten discussiëren over het onlinesysteem zelf (moet deze vraag wel online tijd krijgen? kan deze oproeper niet worden aangemaand tot een face-to-face-gesprek?) en/of problematiseren de theorie (hebben oproepers wel nood aan uitingen van empathie via woorden?). Het samenbrengen van praktijkervaringen kan leiden tot een vorm van praktijkkennis, bijvoorbeeld rond het omgaan met waarheidstwijfel.

Reflecties op het microniveau gaan eerder over gevoelens en beleving en in mindere mate over feitelijke of normatieve data. De feedback die een casusauteur krijgt, varieert van sterk en uitsluitend ondersteuning en bevestiging naar inspirerende vragen en voorstellen voor alternatieven of/en naar fundamentele kritische ingesteldheid. Interessant is vooral of er een transfer is van het micro- naar het mesoniveau. Anders gezegd: is er sprake van een overgang van de focus op de casusauteur (‘ik als beantwoorder’) naar casusforum (‘wij als beantwoordersteam’). Gezien de kwetsbaarheid van de casusauteur is het bewaken van deze transfer belangrijk. De leerdoelen zijn op het eerste gezicht vooral gericht op de casusauteur/medewerker, maar uit de analyse blijkt dat er ook op mesoniveau, macroniveau en op metaniveau reflecties komen. Al worden die laatste niet altijd doelbewust aangestuurd.

Een casusbespreking kan iets toevoegen aan de bestaande kennis door de medewerkers te attenderen op de timing van de reacties tussen oproeper en beantwoorder, het ‘zien’ van leestekens (hoofdletters, uitroeptekens), het gebruik van opmerkelijke woorden. Naast de vraag “wat voel je ?” mag de vraag “wat zien we” een vaste plaats krijgen.

Het attenderen op specifieke onlinetools en inzetten van tekens kan nog worden geoptimaliseerd. Hiertoe mag men op mesoniveau bij de input nog meer comfort bieden. Bijvoorbeeld via het aanbrenge van regelnummers op de uitprint, het voorzien van (voorbereidende) lees- én kijktijd, het systematisch teruggrijpen naar de tekst, het gebruiken van een scherm om de online-sfeer beter op te roepen tijdens de bespreking.

De in literatuur gesignaleerde fenomenen ‘disinhibition’, ‘kanaalreductie’, ‘multi tasking’, en ‘anonimiteit’ worden in deze bewoordingen niet expliciet genoemd. Veeleer gaat het om impliciete erkenning van deze kwesties.

De output van de casusbespreking – zeker op macroniveau - verdient nog de nodige aandacht. Als de organisatie bewust expertise en kennis wil ontwikkelen over onlinehulpverlening, dan kan dat versterkt worden door tijdens de intervisie expliciet de vraag te stellen wat de dienst uit een intervisie moet onthouden in functie van het versterken van de onlinehulp. Wat kan de organisatie leren uit de ervaringen? Een heldere en systematische rapportage zou hiertoe een vehikel kunnen zijn waarvan nu te weinig gebruik gemaakt wordt.

De **bevraging van de beantwoorders** - onderzoeksluik 7 - heeft als hoofddoel de ervaringskennis, behoeften en verwachtingen te leren kennen van het luisterend oor (of eerder het lezende oog) van de beantwoorders.

Deze benadrukken het streven naar verscheidenheid van positionering en doelstellingen voor onlinehulp.

Ze vergelijken de specifieke kenmerken van onlinehulp met telefonische of face-to-face-hulp. Het meest problematische daarbij vinden ze de mate waarin 'écht contact' mogelijk is via een onlinegesprek.

Ze erkennen de zwaarte van de problematiek en het feit dat niet alle thema's (bijv. juridische) via een onlinegesprek kunnen aangepakt worden.

Tijd is voor hen een belangrijk criterium in de evaluatie van een onlinegesprek : oproepers willen snel een concreet antwoord, chatten duurt langer, het chattempo zegt veel over de oproeper.

In verband met het verloop van het gesprek wijzen de beantwoorders op het belang van duidelijkheid bij de proloog van het gesprek, de verscheidenheid in het hanteren van nicknames zowel van de oproeper als van de beantwoorder, (het soms rekbare karakter van) anonimiteit, het belang van de openingszin door de beantwoorder, de mogelijkheden en grenzen tijdens de exploratiefase, de spanning tussen richtlijnen van de organisatie en ruimte voor eigen invulling als beantwoorder, de zorg voor het afronden van het onlinegesprek.

Wat de vorming betreft, wijzen de beantwoorders zowel op het belang van basisvorming als op de kwetsbaarheid bij interviews.

In verband met onlinetools beseffen de beantwoorders het belang van technische knoppenkennis, het nut van een tijdsaanduiding, het voorzichtig gebruik van emoticons, het specifieke taalgebruik in onlinegesprekken (geen chattaal, ook geen Algemeen Nederlands).

De verschillen in visie en accenten tussen beantwoorders en hun organisaties lijken vooral verklaarbaar vanuit de volgende factoren: het recente karakter van onlinehulppraktijk (in volle evolutie), variatie en verschil in ervaring en positionering van beantwoorders, verschil in organisatiedoelen, de impact van face-to-face- en telefonische methodiek op onlinehulpmethodiek.

Het focusgroepgesprek met de **vormingsverantwoordelijken** voor de onlinehulpverlening in de 7 OHUP-organisaties levert vooral een scherper zicht op op enkele belangrijke spanningsvelden in onlinehulp.

Er zit een spanning tussen de autonomie van onlinehulp en haar toeleidende karakter naar offline alternatieven. De positionering van onlinehulp is steeds verbonden met het offlinehulpaanbod van organisaties.

De gespannen relatie tussen de (beleids)visie en de beperkte beschikbare middelen uit zich in concrete keuzes bijvoorbeeld rond een uitbreiding van chaturen.

Een derde spanning manifesteert zich op vlak van de gemeenschappelijke visie van het OHUP-platform ten aanzien van het doelgroepenbeleid, de gerichtheid op alle of specifieke thema's, het aanbieden van éénmalige crishulp of langer durende procesbegeleiding, de doorverwijzingstrategieën en de plaats van onlinehulp in de organisatie. De deontologische

en juridische aspecten van het medium moeten nadrukkelijk worden ingeschat. De taal balanceert tussen onlinetaal en hulpverleningstaal.

Tot slot zit er een spanning in de verhouding tussen techniek en mens. Chatten is vaak ‘wennen’ voor veel beantwoorders (en vaak erg vertrouwd voor de oproepers). Er moet werk gemaakt worden van specifieke terminologie om over onlinehulp te praten.

Naast deze spanningen vroegen vormingsverantwoordelijken aandacht voor onder andere de snelle traagheid van onlinehulp, het anonimiteitsprincipe, shoppende oproepers, de technische kant en de lay-out van de onlinehulpsoftware.

### **De Ch@tlas**

Op basis van dit onderzoeksmateriaal ontwikkelden de onderzoekers een gefundeerde en inspirerende methodiek voor de verdere uitwerking van onlinehulpverlening in het eerstelijns welzijnswerk – Ch@tlas gedoopt.

Deze methodiek geeft handvatten en kapstukken voor organisatoren en medewerkers in de onlinehulpverlening in het eerstelijns werk. Ch@tlas bevat kaders en wegwijzers voor de verdere professionalisering van de onlinehulpverlening.

Het is geen opsomming van veel ‘do’s en don’ts’ – daarvoor is de onlinehulp praktijk te pril, te fragiel en te verscheiden. Zo wordt deze ‘methodiek voor onlinehulpverlening in het eerstelijns welzijnswerk’ een groeiboek waarvan de eerste bladzijden nu geschreven zijn maar dat door de (reflectie op de) praktijk verder kan groeien.

Ch@tlas focust op de specificiteit van onlinehulp. Als hulpverleningsmethodiek is deze Ch@tlas dus aanvullend op de algemene hulpverleningscompetenties en ondergeschikt aan de visie en doelstellingen die elke organisatie stelt ivm haar hulpaanbod.

Onlinehulpverlening kan niet zomaar beschouwd worden als ‘traditionele hulpverlening via een hedendaags communicatiemiddel’. Er is veel meer aan de hand. Om maar een paar elementen te noemen:

- Er is een doelgroep die specifiek, bewust kiest voor deze – en geen andere – hulpverleningsvorm;
- De onlinebeantwoorder zal typische competenties als schermlezen en scherm schrijven moeten ontwikkelen;
- De paradoxale snelheid van onlinegesprekken: scherm schrijven gaat trager dan praten maar de oproeper komt doorgaans snel(ler) tot het meedelen van intieme hulpvragen.

Wie onlinehulpverlening goed wil uitbouwen, moet beseffen dat het gaat om een uniek en eigen-zinnig samenspel tussen oproeper en beantwoorder; een communicatievorm met eigen spelregels, geen ‘verbleekte’ afleiding van telefonische hulp of face-to-face-gesprekken.

Het formuleren van een duidelijke visie op de positie van onlinehulp in het totale hulpaanbod van de organisatie is dan ook een must. Welke plaats neemt onlinehulpverlening in; nu en in de toekomst? Over deze vraag zal de organisatie zich buigen. De Ch@tlas biedt een reeks deelvragen aan.

Verder biedt Ch@tlas een beschrijving van het verloop van een onlinegesprek en aanbevelingen voor de verschillende stappen.

Ook m.b.t. de verschillende actoren (de oproeper en de beantwoorder, elk met hun eigen context) is er een beschrijving en een reeks aanbevelingen.

Een methodiek maakt effectief en efficiënt gebruik van adequate vaardigheden, technieken en middelen. Specifiek voor onlinehulpverlening zijn dit volgende elementen: taal, tekst, tekens, tempo, techniek en training. Samen de 6 T's. Deze T's worden zeer concreet gemaakt op basis van de diepgaande analyse van gevoerde onlingegegesprekken.

Het onderzoeksrapport en de Ch@tlas zijn vanaf april 2009 ter beschikking.

<http://icto.arteveldehs.be/ch@tlas>

<http://icto.arteveldehs.be/rapportonlinehulp>.

Bronvermelding:

Vlaeminck H., Vanhove T., De Zitter M., Bocklandt P (Januari 2009) Onderzoek naar methodiek voor onlinehulpverlening in eerstelijnswelzijnswerk. Arteveldehogeschool Compahs Sociaal Werk.