

Journal of Social Intervention: Theory and Practice –
2011 – Volume 20, Issue 1, pp. 128–132
URN:NBN:NL:UI:10-1-101314

Philippe Bocklandt, coördinator onderzoek en
dienstverlening Arteveldehogeschool – opleiding
Sociaal werk

ISSN: 1876-8830
URL: <http://www.journalsi.org>
Publisher: Igitur publishing
Services in cooperation with Utrecht University of
Applied Sciences, Faculty of Society and Law
Copyright: this work has been published under a
Creative Commons Attribution-Noncommercial-No
Derivative Works 3.0 Netherlands License

CH@THULP ... VIJFVOUDIGE UITDAGING VOOR DE OPLEIDING SOCIAAL WERK VAN DE ARTEVELDEHOGESCHOOL

PHILIPPE
BOCKLANDT

ABSTRACT

The implementation of chat help in welfare organizations in Flanders challenges the University College Arteveldehogeschool in five ways: collaborative research and method development useful for the field; the implementation of chat help in the bachelor degree in social work; training for social workers; process management to implement chat help and further research. The interaction between welfare organizations and the University College is an extra value for clients, chat repliers, organizations, University College, lecturers and students.

Keywords

Online counseling, chat help, collaborative research method development, process management

Vanuit een professioneel gerichte bacheloropleiding Sociaal Werk willen we in de Arteveldehogeschool actuele ontwikkelingen in het welzijnswerk opvolgen en waar mogelijk mee

bepalen. Chathulpverlening is zo'n voorbeeld. Het gaat in deze nieuwe hulpverleningsvorm over veel meer dan zomaar hulp verlenen via een ander communicatiemiddel.

In een eenmalig één-op-één chathulpgesprek verwoordt een oproeper immers meestal verrassend snel zijn probleem. Een voorbeeld:

Oproeper: Ja je hebt gelijk. Ik word misbruikt door mn vader. Al 2 jaar ga ik elke maand naar mn psycholoog. Ik heb dr veel aan maar ik krijg t hem nie gezegd van da misbruik.

Chathulp is dus specifiek, heeft een eigen dynamiek en vergt specifieke competenties van de hulpverlener. In chathulp verloopt de communicatie anoniem en plaatsloos. Doordat de oproeper minder zichtbaar is (kanalenreductie), wordt de kans dat een boodschap verkeerd wordt geïnterpreteerd groter. Het anonieme karakter van chathulp zorgt bovendien voor een eigen dynamiek. Een taboeonderwerp of een "dijk van een probleem" verschijnt al snel op het scherm. De beantwoorder moet zijn gespreksvaardigheden op een specifieke manier inzetten en actief op zoek gaan naar feedbacksignalen van de oproeper. Het zoeken naar een alliantie met de oproeper kan enkel via tekens op een scherm.

Voor de Arteveldehogeschool – Opleiding sociaal werk betekent chathulp dan ook een vijfvoudige uitdaging.

Uitdaging 1: onderzoek en methodiekwontwikkeling

Op verzoek van zeven welzijnsorganisaties uit het eerstelijns welzijnswerk in Vlaanderen en met de steun van Cera¹ onderzochten we de specificiteit van chathulp en ontwikkelden we een methodiek voor chathulpverlening.

Via literatuurstudie, een SWOT-analyse van de sector, transcriptanalyses, interviews met beantwoorders, een online bevraging van oproepers en een focusgroepgesprek met vormingsverantwoordelijken brachten we de eigenheid van chathulp in kaart. In de Ch@tlas ontwikkelden we een methodiek voor chathulp. Daarin zijn vragenlijsten opgenomen en kaders en aanbevelingen die inzoomen op:

- visie op online- en chathulp, positionering van chathulp naast ander (online-) hulpaanbod;
- chathulp in de lengte (over fasering in een chatgesprek);
- chathulp in de breedte (over betrokken actoren bij een chatgesprek);
- chathulp in de diepte (over taal, tekst, tekens, tempo, training en techniek);

- deontologische aspecten (over onder andere privacy en het bewaren van transcripten);
- paradoxen in chathulp;
- een begrippenlijst.

De focus ligt op de vraag hoe je, ondanks of zelfs dankzij de afstand, toch sterke nabijheid creëert. Daarnaast gaat ook aandacht naar het opstarten van chathulp en hoe dit een organisatie voor tal van implementatievragen plaatst.

Dankzij dit collaboratief onderzoeks- en ontwikkelingswerk, gingen Tele-Onthaal, de Jongerenadviescentra, de Kinder- en Jongerentelefoon, de Halebifoon,² Slachtofferchat, de Zelfmoordlijn en de Kinderrechtswinkels met al dit materiaal verder aan de slag.

Uitdaging 2: chathulp in de eigen opleiding bachelor sociaal werk

De ontwikkelde knowhow uit dit project vroeg om een eigen implementatie in de bacheloropleiding sociaal werk. Schermlezen en schermschrijven worden nieuwe competenties voor onze individuele hulpverleners. Chathulp krijgt dus een plaats naast andere hulpverleningsmethodieken in de opleiding sociaal werk. Ook in onze didactische aanpak zochten we naar win-winsituaties. Zo laten we onze studenten oefenen met chathulpverleners in opleiding van Teleblok – een hulpverleningschat voor studenten met examenzorgen.

Uitdaging 3: bijscholing in open aanbod en op maat

Het lanceren van de Ch@tlas en de bijhorende onderzoeksresultaten zorgden voor een boost en stimuleerden het aantal bijscholingsvragen. De koepel van Centra voor Leerlingenbegeleiding (VCLB), de Centra Algemeen Welzijnswerk en andere sectoren in het welzijnswerk worstelen met de vraag of en hoe ze online hulpverlening kunnen integreren in hun werking. Op vraag van die sectoren verzorgen we kleinere presentaties of grotere bijscholingen. Daarnaast voorzien we voor opstartende organisaties vanaf 2011 een bijscholing rond chathulp, schermlezen en schermschrijven zodat zij kunnen kennismaken met deze hulpverleningsmethodiek. Daarbij maken we gebruik van Ch@tlastools, een didactisch instrument voor chathulpverleners. Als professioneel gerichte bacheloropleiding zijn we goed uitgerust om welzijnswerkers daarin te ondersteunen. Door onze verbondenheid met het welzijnswerk via stages en andere opleidingsonderdelen hebben we goed zicht op hun vragen en uitdagingen. Dat stelt ons in staat

om methodiek op maat uit te werken en vorming aan te bieden die welzijnswerkers opleidt tot competente chathulpverleners, die evenwel een kritische positie kunnen innemen ten aanzien van deze nieuwe methodiek.

Uitdaging 4: procesbegeleidingen

Welzijnswerkorganisaties zijn geïnteresseerd in procesbegeleiding bij het afwegen en implementeren van chathulpverlening. Dat spoort ons aan om nieuwe tools uit te werken: een checklist voor opstartende chathulporganisaties, een instrument om personeelstijd bij het implementeren van chathulp in te schatten en een *quickscan* van chattranscripten om de kwaliteit te kunnen bijsturen. Vanzelfsprekend leveren deze procesbegeleidingen ons nieuwe knowhow om onze basisopleiding te verrijken.

Uitdaging 5: verder onderzoek

In een nieuw projectmatig wetenschappelijk onderzoeksproject in de Arteveldehogeschool willen we verder verdiepend onderzoek doen naar chathulpverlening. Ten eerste gaan we in een online bevraging van chatoproepers en -beantwoorders op zoek naar wat beiden als "ervaren baat" benoemen na een chatgesprek. Door deze twee perspectieven te combineren met het organisatieperspectief en met theoretische hulpverleningskaders willen we de definitie van kwalitatieve chathulp verfijnen. Ten tweede gaan we op zoek naar hiaten in de chathulpvorming. Dat gebeurt via de analyse van het vormings- en trainingsaanbod van chathulporganisaties en een focusgroepgesprek met chathulptrainers. Vervolgens zullen we door het ontwikkelen van chathulpvorming een bijdrage leveren aan de verdere professionalisering van chathulpverleners.

Blinde vlekken

Ondanks al deze uitdagingen en initiatieven beseffen we dat omtrent online hulp toch nog heel wat kwesties onbeantwoord blijven. Onder andere: hoe optimaliseren we de alliantie met de oproeper via het scherm? Stellen we chattranscripten ter beschikking van de oproeper? En komt hier de privacy niet in het gedrang? Welke onderwerpen, thema's of doelgroepen zijn minder of niet geschikt voor chathulp? (Hoe) kunnen we de efficiëntie en effectiviteit van chathulp versterken? En hoe springen we om met paradoxen als "chathulp bevat én professionele ernst van hulp én vriendschappelijke lichtheid van chat"? Of "chathulp is én tekstzekerheid én

authenticiteitwifel". Enerzijds heb je de info zwart-op-wit op je scherm en kan je het gesprek herlezen en terugkomen op zinnen die de oproeper reeds schreef. Anderzijds is er soms de twijfel of de anonieme oproeper wel écht en oprecht is. Kortom: het is een methodiek in volle ontwikkeling.

Besluit: wisselwerk in drievoud

Door in te gaan op de uitdagingen bij het implementeren van chathulp in het welzijnswerk, komen we tot een driedubbele wisselwerking. De wisselwerking tussen welzijnsorganisaties en de hogeschool leidt tot kennisdeling en -ontwikkeling die een meerwaarde betekent voor zowel welzijnspraktijk als voor de opleidingen. De wisselwerking tussen onderzoek, dienstverlening, basisopleiding, bijscholing en publicaties rond chathulp levert een rijke mix van actie en reflectie. De samenwerking tussen werkveld en hogeschool maakt ook de internationale uitwisseling tot een uitdaging. Presentaties van ons onderzoek en methodiek in Utrecht en in Oxford liggen in het verschiet; het op te starten Expertisecentrum Onlinehulp Vlaanderen zit in de *pipeline* en samenwerking in Europese projecten wordt onderzocht. Op deze manier willen we partner zijn in het ontwikkelen van betere hulpverlening en creëren we een meerwaarde voor de oproepers, de hulpverleners, de welzijnsorganisaties, de hogeschool, onze lectoren en onze studenten.

Meer info?

Google op Ch@tlas

Mail naar philippe.bocklandt@arteveldehs.be

NOTEN

- 1 Cera is een coöperatieve financiële groep die in diverse maatschappelijke sectoren projecten ondersteunt. Daarbij staan voor hen samenwerking, solidariteit en respect voor het individu centraal. Vanuit de medisch-sociale sector ondersteunden zij inhoudelijk en financieel het Ch@tlasproject. Meer info: <http://www.cera.be>
- 2 De Holebifoon is een onthaal- en infolijn waar je terecht kan met al je vragen over holebi's. Dit kan door te bellen, te mailen of te chatten. Meer info via: <http://www.holebifoon.be>