



Ch@tten moet je DOEN!

Congres Online Hulpverlening



Marike van Gemert

Marike.vangemert@e-hulp.nl



Handboek Online Hulpverlening



programma



- Stel je voor... een lastige chat
- Basistechnieken chatgesprek
- Ch@tten: gewoon doen!



kenmerken chatgesprekken



- Nabijheid door afstand: laagdrempelig & anoniem
- Kanalenreductie → risico misverstanden
- Inhoud komt harder aan
- Juridisch meer risico

- Meteen to-the-point
- Spreektaal, informeel (*spelvouten mogen*)
- Direct taalgebruik
- Hapklare brokken
- Afko's en emoticons 😊

basistechnieken



Luisteren

Luisterkreten, chattaal, stiltes

Samenvatten

Kern in eigen woorden, opknippen [...]

Doorvragen

Korte open vragen, 1 vraag tegelijk, hoe bedoel je?

Ondersteunen

Gevoelens benoemen, meeleven, complimenteren

