



Competenties Online Opvoedondersteuning

Wat gaan we doen?

- Introductie
- Competenties checken





Opvoedondersteuning

- Preventief
- Laagdrempelig en toegankelijk
- Advies en ondersteuning

Aansluiting online hulpverlening:

- Onafhankelijk van tijd en plaats
- Veel ruimte voor anonieme deelname

- E-consult



Doelgroep Opvoedondersteuning

- Smal: ouderondersteuning
- Breed: alle opvoeders (onderwijzers, trainers, ed.)

Doelgroepen E-consult?

- Ouders



Randvoorwaarden

- Kwalificaties digitale opvoedondersteuner
 - Overall kwalificaties
 - Digitale competenties
- Organisatie en opzetten van de gekozen vorm
- Privacy-beleid



Online advies: uitdagingen

- Regie ligt bij de ouder, kan contact eenzijdig verbreken
- Eerste contact moet direct iets opleveren
- Afhankelijk van (soms beperkte) schriftelijke informatie
- Effect van het advies is niet altijd bekend
- Vrijblijvendheid is lastig in situaties die complex zijn of met potentiële risico's
- Doorverwijzen is lastiger
- Zelfregulering speelt een nog grotere rol



Competenties Online Opvoedondersteuning

- Omgaan met digitale communicatiemiddelen
- Informatieverwerking en -analyse
- (Digi-)taalvaardigheid
- Omgaan met kanalenreductie
- Professioneel en kwaliteitsgericht



COO1 Omgaan met digitale communicatiemiddelen

- Digitale vormen van communicatie en de technische instrumenten kunnen gebruiken.
- Denk aan:
 - Het systeem kennen
 - Bekend met de dynamiek van de communicatievormen



Omgaan met digitale communicatiemiddelen

..is niet altijd makkelijk



Competentiecheck: waar sta je?

Dit is nieuw voor mij



Dit is een aandachtspunt



Dit kan ik



Dit is vanzelfsprekend





Omgaan met digitale communicatiemiddelen COO1

Ik...



zie online hulpverlening als een volwaardig medium in de ondersteuning van ouders bij opvoedvragen

hou rekening met de dynamiek van de online hulp vorm (chat of e-mail) en de gevolgen die dit heeft voor de communicatie (synchroon of asynchroon)

ben bekend met het systeem dat de organisatie gebruikt en met de beschikbare (digitale) hulpmiddelen (digitaal dossier, webinformatie)

ben bekend met de voor- en nadelen van het systeem dat de organisatie gebruikt

hou rekening met de mogelijkheid van technische problemen, raakt niet van slag en weet dit soort situaties te hanteren

informeer ouders over de wijze waarop de organisatie de online ondersteuning heeft ingericht, zoals rondom beschikbaarheid (chat), duur van de respons (mail) en het omgaan met (privacygevoelige) gegevens



COO2 Informatieverwerking en -analyse

- Informatie kunnen verwerken en analyseren.
- Denk aan:
 - Werken volgens vast stramien om juiste informatie te verkrijgen
 - Verschil tussen meervoudig- of eenmalig contact







Voorbeeld COO2

- Onze dochter(net een jaar geworden)huilt sinds een week of 3 best veel! Ze wil de hele dag op mijn schoot en dan er weer af en alleen samen met me spelen en kan zich niet meer alleen vermaken?Eerst had ze daar helemaal geen moeite mee!Het lijkt wel of niks meer goed is!Ze huilt soms om niks...Is dit normaal????



Informatieverwerking en -analyse (COO2)

Bij meervoudig contact (chat, meervoudig e-mailcontact)

Ik...				
ben in staat om te werken volgens een vast stramien of methode waarbij stappen worden beschreven vanaf het eerste contact tot aan afronden (en terugkoppeling)				
volg de lijn van het verhaal om de informatie juist te interpreteren				
kan tussen de regels door lezen zodat helder wordt waar de vraag ligt en dit checken bij de ouder of dit klopt				
kan de informatie van de ouder samenvatten en dit opnieuw voorleggen				
controleer of de ouder de gegeven suggesties toepasbaar vindt in de eigen situatie				
heb bij het afsluiten van het contact duidelijk wat de ouder verder gaat doen en in hoeverre terugkoppeling volgt				
kan terugkoppeling zien als werkwijze om de zelfregulatie van ouders te stimuleren				
voorkom misinterpretatie door bij onduidelikheden gerichte vragen te stellen				



Voorbeeld (Digi-)taalvaardigheid

- Flexibel en adequaat om gaan met taal in de online gespreksvoering en een open houding voor het taalgebruik en taalfouten van de ouder.
- Denk aan:
 - Vertrouwen scheppen via tekst
 - Non-verbale chat (emoticons)
 - Taalgebruik accepteren



(Digi-)taalvaardigheid (COO3)

Algemeen (chat, e-consult/e-mailcontact)

Ik...



kan me schriftelijk goed uitdrukken in de Nederlandse taal

ben flexibel in het gebruik van woorden om zaken te verhelderen

blijf professioneel taalgebruik hanteren maar voorkom vakjargon

ben zorgvuldig in taalgebruik om miscommunicatie te voorkomen





geef bondige en concrete antwoorden

kan via tekst : vertrouwen scheppen, actief luisteren, gevoelens reflecteren, ouders motiveren en bevestigen en op digitale wijze empathie tonen door „open“ en activerend taalgebruik

sluit zoveel mogelijk aan bij het begripsniveau van de cliënt

accepteer het taalgebruik van de ouder



<i>Bij synchrone communicatie (chat)</i>				
Ik...				
kan direct en actief door kort en bondig te antwoorden				
heb kennis van chat-taal, afkortingen en luisterkreten (“hmm”)				
heb kennis van non-verbale communicatie bij chat: emoticons, verbale emotionele uitingen, lange pauzes tussen reacties				
geef reacties in de vorm van luisterkreten				
ben bekend met kettingteksten (lange stukken tekst die achtereenvolgens worden geschreven)				
ben bekend met kruisverwijzingen in teksten (verwijzen naar eerder geschreven stukken tekst)				
accepteer dat taalfouten bij chat sneller worden gemaakt, ook door mij zelf, en weet wanneer ik taalfouten achteraf dien te corrigeren en wanneer dit niet direct nodig is				
<i>Bij asynchrone communicatie (e-consult/e-mailcontact)</i>				
Ik...				
schrijf mails zonder taalfouten				
schrijf mails volgens een vast en herkenbaar stramien				



COO4 Omgaan met kanalenreductie

- Omgaan met de afwezigheid van fysieke kenmerken en non-verbale reacties.
- Denk aan:
 - Vooroordelen voorkomen: bv. bij taalfouten en stijl
 - Directe vragen/antwoorden



Voorbeeld omgaan met kanalenreductie

- baby is hel druk..slapt alleen op schoot..veel drinken...ik voed om 3 uur maar wil vaak... ook speen..baby slaapt in bed en wordt wakker.. wat moet gebeuren?



Omgaan met kanalenreductie (COO4)

Ik...				
benader elk contact open				
ben me er van bewust dat ik zaken interpreteert op basis van geringe informatie				
voorkom vooroordelen en misinterpretatie op basis van taalfouten en communicatiestijl (een “boze” directe mail is niet per definitie een boos persoon)				
ben me bewust dat er ook bij de ouder vooroordelen en misinterpretaties kunnen ontstaan op basis van mijn communicatiestijl				
heb vertrouwen in het contact, ondanks de geringe invloed die ik heb op het contact				
kan omgaan met de directe confrontatie van het probleem				
durf directe vragen te stellen				
hanteer als uitgangspunt dat de ouder niet per se de behoefte heeft om een (hulpverleners-) relatie met mij op te bouwen				
besef dat de ouder bewust kiest voor deze vorm van ondersteuning in plaats van fysieke vormen van ondersteuning en dat anonimiteit belangrijk kan zijn (relevant bij voorstellen rondom verwijzing)				
hou rekening met de mogelijkheid dat bezoekers niet altijd ouders hoeven zijn, en het medium vanuit een ander perspectief toepassen (bv. als onderzoeker, journalist, etc.)				



COO5 Professioneel en kwaliteitsgericht

- Je eigen inzet en die van anderen verder helpen ontwikkelen.
- Denk aan:
 - Intervisie tijdens de chat
 - Oude mails evalueren



Professioneel en kwaliteitsgericht (COO5)

Ik...



kan werken volgens in de organisatie overeengekomen protocollen rond online ondersteuning

zie de meerwaarde in de opslag van gegevens in relatie tot intervisie

zie de meerwaarde in de opslag van gegevens in relatie tot aansprakelijkheid en overeengekomen afspraken met ouders

durf me kwetsbaar op te stellen en is bereid de opgeslagen online gesprekken als casus in te brengen

vraag collega's om steun tijdens het bieden van online advies

sta open voor intervisie en supervisie via „shadowing“ van het online gesprek, of het meelesen van e-mails

richt me bij het geven van supervisie/intervisie op de relevante punten en ben terughoudend in mijn commentaar (doordat alles beschreven is, is de verleiding aanwezig om op alle details in te gaan terwijl dit niet altijd wenselijk is)



Waar staan we?

Dit is nieuw voor mij



Dit is een aandachtspunt



Dit kan ik



Dit is vanzelfsprekend





De Kenniskring

Deelnemers:

- [Geraldien Blokland](#)
- Alexandra Bordewijk, Spectrum CMO Gelderland / Stichting vCJG
- [Eveline Koks](#)
- [Justine Pardoën](#)
- [Frank Schalken](#)
- [Krista Okma](#)
- [Annemiek Postma](#)
- [Rianne van der Zanden](#)

Meelezers:

- [Helen Riper](#)
- [Janni Zopfi](#)
- [Peter Nikken](#)
- [Christa Nieuwboer](#)
- [Patricia Doornbos](#)
- [Odile Smeets](#)



Vervolg

- Competenties voor andere situaties?
 - Groepschat?
 - Bij gebruik van sociale media?
- Verbinden aan richtlijnen?



Meer weten/ meedoen?

- [Kenniskring Opvoedondersteuning](#) (incl. Pdf van de competenties)
- [Dossier online hulp](#)
- N.zwikker@nji.nl & M.vergeer@nji.nl ook via linkedin.