



Chathulpvorming binnen het OnlineHulpUitwisselingsPlatform

Beschrijvende analyse van de huidige praktijk

Overwegingen voor toekomstige chathulpvorming

– Eindrapport –

**Martine De Zitter, Saskia Saelens,
Hilde Vlaeminck & Conny Vercaigne**

september 2011

Dit rapport is ook online beschikbaar via www.expertonlinehulp.be – de website van het Expertisenetwerk Onlinehulp Vlaanderen.

De kern van dit rapport is opgenomen in volgende publicatie:

Saelens, S., (2011), Chathulpvorming voor medewerkers. In Bocklandt, P. (red). (2011), *Niet alle smileys lachen – Onlinehulpverlening in eerstelijnsverzorgingswerk*. Leuven, Acco, p. 233-244

Inhoudstafel

Inleiding

Methodologie.....	5
Een kader voor de analyse van de huidige chathulpvorming	7
1 POSITIONERING VAN CHATHULPVORMING.....	9
1.1 PLAATS VAN CHATHULPVORMING BINNEN HET GLOBALE VORMINGSAANBOD VAN EEN ORGANISATIE	9
1.2 DEELNEMERS AAN CHATHULPVORMING	10
1.3 DILEMMA TUSSEN AANDACHT VOOR SPECIFICITEIT CHATHULPVERLENING (MEDIUM) EN CHATHULPVERLENING (AGOGISCH WERK).....	12
1.4 PLAATS VAN CHATHULPVORMING IN VOLLEDIG OPLEIDINGSTRAJECT	13
2 ORGANISATIE EN AANPAK VAN CHATHULPVORMING	15
2.1 VISIE OP OPBOUW VAN CHATHULPVORMING	15
2.2 CHATHULPVORMING ENKEL VOOR CHATHULPVERLENERS OF OOK VOOR GEMENGDE GROEPEN?.....	16
2.3 TRAINER VAN CHATHULPVORMING	17
2.4 INFRASTRUCTUUR VOOR CHATHULPVERLENING.....	18
3 INHOUD VAN CHATHULPVORMING	19
3.1 INLEIDING OP CHATHULP - KENMERKEN VAN CHATHULP	19
3.2 TECHNIEK VAN HET CHATHULPPROGRAMMA.....	20
3.3 METHODIEK IN DE LENGTE: GESPREKSVERLOOP.....	21
3.4 METHODIEK IN DE DIEPTE: HOE VOER JE EEN CHATHULPGESPREEK?	22
3.5 METHODIEK IN DE BREEDTE: AANDACHT VOOR OMGEVING VAN OPROEPER EN BEANTWOORDER	23
3.6 SPECIFIEKE (HULPVERLENINGS)THEMA'S	24
4 DIDACTIEK IN CHATHULPVORMING	26
4.1 WERKMATERIAAL – CURSUSMATERIAAL.....	26
4.2 OEFENINGEN	27
Soorten oefeningen	27
Wanneer oefenen?	28
Doelstellingen van oefeningen	29
Opbouw van oefeningen.....	29

4.3	WERKVORMEN.....	30
	Rollenspelen.....	30
	Huiswerk	31
	Stage voor de beginnende beantwoorder.....	32
	Werken met transcripten.....	33
4.4	FEEDBACK.....	34
	Algemene feedback	34
	Feedback rollenspelen	35
5	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN.....	37
5.1	Positionering van chathulpvorming.....	37
	Conclusies	37
	Aanbevelingen	39
5.2	Organisatie en aanpak	39
	Conclusies	39
	Aanbevelingen	39
5.3	Inhoud van de chathulpvorming.....	40
	Conclusies	40
	Aanbevelingen	41
5.4	Vormingsdidactiek in chathulp	43
	Conclusies	43
	Aanbevelingen	43
	Tot slot.....	45
	BIJLAGE 1: ONLINE-ENQUÊTE	46
	BIJLAGE 2: OBSERVATIEDOELEN.....	50
	BIJLAGE 3: STELLINGEN FOCUSGROEP	51
	BIJLAGE 4: CENTRALE VRAGEN DIEPTEINTERVIEW MET TRAINERS	52

Inleiding

Deze analyse van chathulpvorming is een onderdeel van een projectmatig wetenschappelijk onderzoek van de Arteveldehogeschool vanuit de opleiding Sociaal Werk (februari 2010 – augustus 2011) dat bestaat uit twee grote luiken, nl. ‘Chathulpvorming’ en ‘Ervaren baat van beantwoorders en oproepers in chathulp’.

Dit document presenteert de bevindingen uit de analyse van bestaande chathulpvorming van zeven organisaties van het OnlineHulpUitwisselingsPlatform (OHUP). De focus ligt hierbij op het beschrijven van de huidige gangbare vormingspraktijken en het formuleren van suggesties voor toekomstige vorming. Het is niet onze bedoeling bestaande vormingspakketten te beoordelen of er een kwaliteitsanalyse van te maken. Iedere organisatie heeft haar eigenheid, haar specificiteit, eigen mogelijkheden en beperkingen en haar historiek in de opbouw en aanpak van de chathulpverlening wat resulteert in een eigen chathulpvorming. Dit document kan een aanzet zijn om intern gemaakte keuzes te bekijken, te bevestigen, aan te passen of tot verdere (visie-)ontwikkeling over te gaan.

We willen de OHUP-organisaties die hun chathulpvormingmateriaal en – ervaringen ter beschikking stelden uitdrukkelijk bedanken voor hun openheid. Dit onderzoek was immers maar mogelijk omdat we ‘in de keuken mochten kijken van’ Tele-Onthaal, de Zelfmoordlijn, JAC-onlinehulp, Slachtofferchat, de Kinder- en Jongerentelefoon, Teleblok en de Holebifoon.

Onze uitdrukkelijke dank gaat ook naar Stefaan Maes (Tele-Onthaal), Michaël Bloemen (Zelfmoordlijn), Tilly Jacobs (Slachtofferchat), Sandra Beelen (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk), Katrien Van den Meerschaute (OHUP), Veerle Aerts (Teleblok) en Marc De Spiegelaere (Arteveldehogeschool) die via de begeleidingscommissie van dit onderzoek feedback gaven op de werkzaamheden en voorlopige resultaten.

Deze analyse en zoektocht naar suggesties voor toekomstige chathulpvorming is het resultaat van diverse onderzoeksactiviteiten uitgevoerd door Martine De Zitter, Saskia Saelens, Conny Vercaigne en Hilde Vlaeminck.

Methodologie

De onderzoeksdata werden via meerdere sporen verzameld:

1. Een online-enquête bij tien OHUP-organisaties inzake het bestaande vormingsmateriaal en de vormingsnoden en -behoeften op korte en lange termijn. (Bijlage 1: Online-enquête)
2. Het inventariseren en ordenen van het bestaande vormingsmateriaal specifiek gericht op chathulp vanuit zeven OHUP-organisaties. Een overzicht van dit onderzoeksmateriaal werd gemaakt in de “foto van het vormingsmateriaal”.
3. Het observeren van een tweedaagse vorming aan professionele hulpverleners op 28 en 31 mei 2010.. (Bijlage 2: Observatiedoelen)
4. Een focusgroeps gesprek met vijf trainers op 15 oktober 2010. De trainers werden geselecteerd op basis van hun ervaring met het geven van chathulpvormingen. De stellingen

voor het focusgroepsgesprek zijn gebaseerd op een aantal vaststellingen bij het maken van de 'foto van het vormingsmateriaal' en tijdens het bestuderen van de verschillende vormingspakketten in functie van onze beschrijvende analyse. (Bijlage 3: Stellingen Focusgroep)

5. Vier diepte-interviews met trainers in de maanden oktober-november 2010. De respondenten werden geselecteerd op basis van het feit dat zij bepaalde pakketten chathulpvorming ontwikkelden. Doel van de diepte-interviews was meer informatie te krijgen van de trainers over sterktes en zwaktes van het vormingsmateriaal, mogelijke leemtes in het vormingsmateriaal en de evolutie ervan. Aan elke trainer werden zes algemene vragen gesteld aangevuld met vragen over de specifieke oefeningen en opdrachten van 'hun' vormingspakket. (Bijlage 4: Vragen diepte-interviews)

De onderzoekers bouwen voor deze analyse bovendien verder op hun vorig onderzoek inzake chathulp in Vlaanderen en de op basis daarvan ontwikkelde methodiek.

1. Vlaeminck, H., Vanhove, T., De Zitter, M. en Bocklandt, P, *Onderzoek naar methodiek voor onlinehulpverlening in eerstelijns welzijnswerk*, Gent, Arteveldehogeschool, 2009, 246 blz.
2. Vlaeminck, H., Vanhove, T., De Zitter, M. en Bocklandt, P, *Ch@tlas. Methodiek onlinehulp in eerstelijns welzijnswerk*, Gent, Arteveldehogeschool, 2009, 72 blz.

Deze verschillende onderzoeksactiviteiten zorgen voor een verscheidenheid aan onderzoeksdata:

- de 'foto van het vormingsmateriaal' geeft een overzicht van de gangbare inhoud en vormingspraktijken en het vormingsmateriaal: draaiboeken, tekstmateriaal, oefeningen, cursusmateriaal voor deelnemers ...
- de observatie van een chathulpvorming verheldert hoe de vormingspakketten in de praktijk worden geïmplementeerd. Het levert kennis over de wijze waarop hulpverleners kennismaken met het nieuwe medium, de reflecties die dit bij hen oproept, de systematiek die trainers hanteren en het inzetten van specifieke middelen.
- het focusgroepsgesprek met vijf trainers toetste enkele hypothesen, genoteerd tijdens de observatie en naar aanleiding van het bestuderen van de vormingspakketten, zoals visie op chathulpvorming, belangrijke voorwaarden of condities en typische knelpunten.
- de diepte-interviews met vier trainers peilde vooral naar sterktes en zwaktes van de vormingspakketten, mogelijke leemtes en naar de evolutie van het vormingsmateriaal.

De analyse bestudeerde de onderzoeksdata vanuit de volgende vragen:

1. Welke gemeenschappelijke aspecten laten zich zien in de chathulpvorming van de verschillende OHUP-organisaties?
2. Welke verschillen zijn er in de chathulpvorming van de verschillende OHUP-organisaties?
3. Wat leert de huidige chathulpvorming voor de ontwikkeling van chathulpverlening in de toekomst?

Een kader voor de analyse van de huidige chathulpvorming

Het bestaande chathulpvormingsaanbod toont een aantal gemeenschappelijke inhouden en oefeningen maar laat tevens een grote diversiteit zien op het vlak van thema's, omvang van de vorming, didactische aanpak, opbouw en focus.

Om recht te doen aan de diversiteit van het vormingsmateriaal ordenen de onderzoekers hun vaststellingen aan de hand van vier rubrieken.

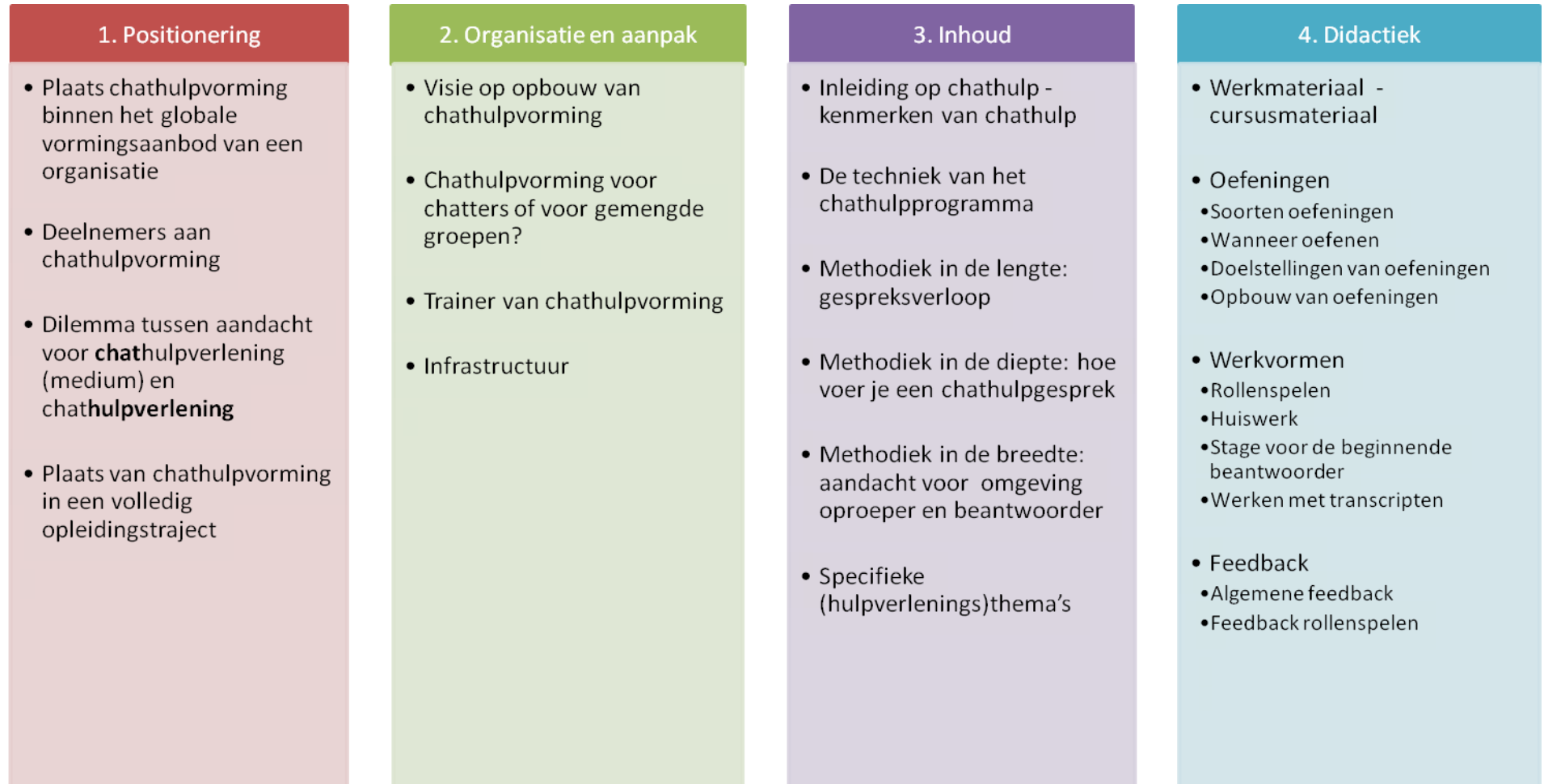
1. Positionering van chathulpvorming: de visie op en positionering van chathulp in het totale vormingsaanbod van de organisatie;
2. Organisatie en aanpak van chathulpvorming: de factoren en actoren die een rol spelen bij de uitbouw van een chathulpvorming;
3. Inhoud van chathulpvorming: de centrale thema's in een chathulpvorming;
4. Didactiek in chathulpvorming: de gekozen werkvormen, hoe men hiermee aan de slag gaat en welke effecten men beoogt.

Elke hoofdrubriek bevat een aantal subthema's. Deze zijn terug te vinden in schema 1 – kader voor chathulpvorming. Deze structuur biedt een kader dat zowel gebruikt wordt bij de beschrijving van de huidige praktijken als bij de presentatie van de overwegingen voor toekomstige vorming.

De beschrijving van de huidige praktijk is gebaseerd op de beschikbare onderzoeksdata. Als er sprake is over 'sommige organisaties', 'één organisatie' of 'iedereen', zegt dat niets over het gewicht dat aan deze praktijken kan worden toegekend. Wat gangbaar is in één organisatie kan even zinnig zijn als een praktijk die door iedereen wordt gedeeld. De beschrijving is dus niet normatief. .

Deze analyse kwam tot stand via exploratief onderzoek. Inzake chathulpvorming zijn alsnog weinig kaders en hypotheses gekend. De beschikbare onderzoeksdata en het vormingsmateriaal zijn niet volledig en gebaseerd op een momentopname. De onderzoekers opteerden voor de term 'overwegingen' in plaats van 'tips' of 'aanbevelingen'. die inspiratie kunnen geven bij het reflecteren van bestaande vormingen en bij het ontwikkelen van nieuwe vormingspakketten.

Schema 1 : kader voor chathulpvorming



1 POSITIONERING VAN CHATHULPVORMING

Omdat de positionering van chathulpvorming samenhangt met de visie van de organisatie op chathulp als hulpverleningsvorm, staat dit deel vooral stil bij:

- Plaats van chathulpvorming binnen het globale vormingsaanbod van een organisatie;
- Keuze van de doelgroep;
- Dilemma tussen aandacht voor specificiteit **chathulpverlening** (medium) en **chathulpverlening** (agogiek);
- Plaats van chathulpvorming in een volledig opleidingstraject.

1.1 PLAATS VAN CHATHULPVORMING BINNEN HET GLOBALE VORMINGSAANBOD VAN EEN ORGANISATIE

Beschrijving van de huidige vormingspraktijken

- Een uitgeschreven visie op online- en chathulpverlening is niet of zeer beperkt aanwezig in de vormingsbundels.
- Vaak blijkt dat chathulpvorming groeide vanuit bestaande vorming, telefonische en/of face-to-face hulpverlening. Dit geldt vooral als de beantwoorders vrijwilligers zijn.
- Sommige organisaties stellen aan geïnteresseerde beantwoorders de voorwaarde dat ze pas een chathulpvorming kunnen volgen NA het deelnemen aan een basisvorming.
- Een basisvorming staat stil bij de visie van de organisatie op hulpverlening in het algemeen en op het eigen hulpverleningsaanbod in het bijzonder. Meestal biedt men ook theoretische kennis aan over specifieke hulpverleningsthema's. Veelal is een dergelijk vormingspakket afgestemd op vrijwilligers zonder enige hulpverleningservaring.
- Chathulpvorming kan dan vertrekken vanuit een algemene basiskennis en zich toespitsen op het, 'specifieke', het 'andere' van chathulp. Deze chathulpvorming is inhoudelijk meer afgebakend en doelgerichter.
- Andere organisaties opteren voor één chathulpvorming bedoeld voor medewerkers die reeds eerder als hulpverlener functioneren in de organisatie.
- Binnen eenzelfde organisatie kan de aanpak en intensiteit van chathulpvorming verschillen naargelang de regio's: in regio A komt men 10x samen per jaar, in regio B 2x per jaar.

Overwegingen voor toekomstige chathulpvorming

Chathulpvorming expliciteert de visie van de organisatie op online- en chathulpverlening en de positie ervan in het totale hulpverleningsaanbod (van de organisatie).

De visie op chathulp vertaalt zich in de wijze waarop chathulpvorming is opgebouwd en zich verhoudt tot het totaalpakket van vorming dat aangeboden wordt aan medewerkers (beroepskrachten en/of vrijwilligers). Behoort chathulpvorming tot het standaardpakket voor (nieuwe) medewerkers? Is het een specialisatie?

De doelstellingen van een chathulpvorming dienen weloverwogen te zijn en zich te vertalen in alle aspecten van de chathulpvorming. Dat impliceert antwoorden op vragen als: wat is noodzakelijke kennis voor elke beantwoorder/chathulpverlener? Wat moet elke beantwoorder kunnen hanteren? Welke houdingen vereist het chatmedium?

Chathulpvorming aanbieden als een specifiek vormingspakket en als vervolg op een basisvorming biedt mogelijks een aantal voordelen qua inhoud en afbakening.

1.2 DEELNEMERS AAN CHATHULPVORMING

Belangrijke deelelementen zijn het statuut (vrijwilligers of professionelen), de startpositie (welke ervaring) van de deelnemers, de groepssamenstelling en -grootte.

Beschrijving van de huidige vormingspraktijken

- Afhankelijk van de organisatie wordt gewerkt met *vrijwilligers en/of beroepskrachten* als beantwoorders.
- De verschillende computer- en chatexpertise van de deelnemers zorgt dat er twee snelheden kunnen ontstaan binnen de vorming.
- De bestaande chathulpvorming verloopt voornamelijk in groep.
- *Screening* van vrijwilligers gebeurt in sommige organisaties specifiek voor chathulp. In andere organisaties screent men vrijwilligers voor chathulp én andere hulpvormen. Soms worden vrijwilligers uitgebreid gescreend met een afstemmingsgesprek, een duidelijke verantwoording van hun keuze voor chathulp of voor een andere vorm van hulpverlening.
- Beroepskrachten als deelnemers van chathulpvorming roepen bij de trainer de verwachting op dat er minder aandacht moet gaan naar hulpverleningsvaardigheden. In de praktijk is dit niet steeds het geval. Ook (beginnende) beroepskrachten stellen vragen over algemene hulpverleningscompetenties.
- De *grootte* van de groep varieert van 4 tot 20 deelnemers, naargelang de focus van de vorming (kennismaking, gericht oefenen ...)
- Bij aanvang van opleidingen chathulpvorming blijkt *de startpositie* van deelnemers heel *verschillend inzake computervaardigheden* en chatervaringen. De meeste deelnemers kennen chat als medium en als communicatievorm, maar nemen vaak heel verschillende houdingen tegenover het medium aan.

- Bij aanvang van opleidingen chathulpvorming blijkt *de startpositie* van deelnemers *inzake hulpverleningscompetenties zeer verschillend*.
- Soms wordt de groepsvorming aangevuld met individuele gesprekken waarbij deelnemer en trainer een individueel leertraject bespreken.
- Sommige organisaties kiezen voor een beperkte chathulpvorming in groep en voorzien meer tijd voor individuele supervisie.
- Sommige organisaties rekruteren hun deelnemers voor de chathulpvorming uit de bestaande groep medewerkers die reeds andere hulpverleningsvormen realiseren. Andere organisaties richten zich voor chathulp ook naar nieuwe medewerkers.

Overwegingen voor toekomstige chathulpvorming

De eerste keuze die zich opdringt is de keuze tussen beroepskrachten en/of vrijwilligers. Het antwoord op deze vraag hangt samen met het soort organisatie. Gaat het om een organisatie die uitsluitend werkt met vrijwilligers, aangestuurd door beroepskrachten, dan is deze keuze vermoedelijk snel gemaakt. Betreft het een organisatie die slechts voor bepaalde hulpverleningsvormen vrijwilligers inzet, dan rijst de vraag of, waarom en waartoe vrijwilligers zullen worden ingezet in chathulp?

Chathulpvorming voor beroepskrachten verschilt van chathulpvorming voor vrijwilligers. Beroepskrachten beschikken vanuit hun opleiding over de basiskennis, -vaardigheden en –houdingen om hulpverlenende gesprekken te voeren. In dit geval kan na een inleidende kennisoverdracht rond online- en chathulp (bijv. de kenmerken), vrij vlug gefocust worden op specifieke CHATcompetenties. De deelnemers zijn immers vertrouwd met algemene hulpverleningsbegrippen zoals ‘empathie’, ‘actief luisteren’. De trainer kan de deelnemers meteen aansporen om deze specifiek toe te passen op chat. Bijv. Hoe ben je empathisch in een chathulpgesprek? Hoe ga je om met emoties in een chathulpgesprek? Hoe actief luisteren in een chathulpgesprek?

Chathulpvorming voor beginnende, onervaren vrijwilligers impliceert dat deze medewerkers nog moeten worden ingewijd in het basisjargon van de ‘hulpverlening’. Bovendien zal aandacht moeten gaan naar visie-ontwikkeling (in algemene zin én organisatiespecifiek) op hulpverlening, naar algemene basiskennis, -vaardigheden en –houdingen. Soms moet dit nog aangevuld met specifieke informatie over de problematiek(en) van de doelgroep. De vraag die zich bij vrijwilligersorganisaties eveneens stelt is of reeds bij de start van opleiding van vrijwilligers de keuze moet gemaakt worden voor het medium, bijv. chathulp versus telefonische hulpverlening. Dit probleem kan ondervangen worden door nieuwe vrijwilligers eerst een gezamenlijke basisvorming aan te bieden waarna dan een specifieke chathulpvorming volgt.

Uiteenlopende computer- en chatexpertise van de deelnemers zorgt dat er twee snelheden kunnen ontstaan in de vorming. Indien dit zo is, vergt dit een zekere flexibiliteit zowel van de trainer als van de verschillende deelnemers. De digitale (basis)competenties van de deelnemers (computerervaring, veel of weinig chatervaring, ervaring in hulpverlenende gesprekken) kan best vooraf duidelijk zijn.

Kiezen voor een kleine groep bevordert de groepsveiligheid, de sfeer om te oefenen, de mogelijkheid tot het geven en krijgen van werkbare feedback.

Vorming in groep is tijdsbesparend en schept grotere oefenmogelijkheden dan individuele vorming. Deelnemers leren van elkaar en van de verscheidenheid en verschillen in manier van aanpak die aanwezig zijn. Groepsvorming aanvullen met individuele leerprocesopvolging via supervisie is een meerwaarde

Wie meer chatbeantwoorders wil vormen, kan deze vorming ook openstellen voor nieuwe medewerkers en niet uitsluitend putten uit het huidige bestand.

1.3 DILEMMA TUSSEN AANDACHT VOOR SPECIFICITEIT CHATHULPVERLENING (MEDIUM) EN CHATHULPVERLENING (AGOGISCH WERK)

Beschrijving van de huidige vormingspraktijken

- De centrale doelstelling van chathulpvorming is voor alle organisaties dat de deelnemer een 'goed' chathulpgesprek leert voeren.
- Hulpverlening (kennis, vaardigheden en houdingen bij dit agogisch proces), de techniciteit en de specifieke competenties voor een chathulpgesprek zijn niet los te koppelen van elkaar in chathulpvorming.
- De meeste organisaties balanceren in hun focus tussen HULPVERLENINGSkwaliteiten versus CHATHulpkwaliteiten.
- Organisaties die eerst een basisopleiding geven, focussen op alle hulpverleningscompetenties (kennis, vaardigheden en houdingen). De chathulpvorming die hierop aansluit, gaat o.a. door op deze inhoud en vertaalt die naar chathulp. Bijv. hoe empathisch zijn bij chat? Hoe komt iets in een chathulpgesprek tot uiting?
- Sommige organisaties merken een zekere evolutie in hun vormingsthema's: aanvankelijk vooral gericht op de chathulptechniek, chathulptools, de ch@tlas. Nu is weer meer aandacht voor de hulpverleningsattitudes bij chathulpgesprekken.

Overwegingen voor toekomstige chathulpvorming

Chathulpvorming wil deelnemers vertrouwd maken met het nieuwe medium. Vragen en twijfels zijn inherent aan het leerproces. Dat geldt zowel voor vrijwilligers als voor beroepskrachten.

Of chathulpvorming eerder focust op 'hulpverleningsCOMPETENTIES bij chat' dan wel op 'CHATcompetenties bij hulpverlening' is afhankelijk van de doelgroep (vrijwilligers/beroepskrachten). Vast staat dat in elke vorming beide competenties een plaats verdienen. Hoe duidelijker de visie hieromtrent, hoe sterker deze kan doorsijpelen in de verschillende aspecten van de vorming (de opbouw van de vorming, de doelstellingen en de hieraan verbonden oefeningen, de werkwijze, de groepsgrootte, de deelnemers ...)

Er kan worden overwogen om onervaren vrijwilligers eerst een basistraining over hulpverlening, de organisatie, de visie op hulpverlening, de thema's ... aan te bieden. Dit laat toe dat chathulpvorming meer kan focussen op de specificiteit van chathulp en op hoe hulpverleningshoudingen kunnen worden toegepast op chathulp. (bijv. hoe chat je empathisch?).

Anderzijds is er bijv. een organisatie die het 5-stappenmodel aanbiedt als basis in de vorming 'chathulp' en elke stap meteen in specifieke chathulp vertaalt .

1.4 PLAATS VAN CHATHULPVORMING IN VOLLEDIG OPLEIDINGSTRAJECT

Naast basisvorming is 'intervisie tussen beantwoorders' of 'supervisie tussen beantwoorder en begeleider' een belangrijke werkvorm om te blijven werken aan het verbeteren van de eigen chathulpcompetentie. Functioneren als chathulpverlener vereist immers reflectie. Intervisie en supervisie vormen een forum om chathulpervaringen uit te wisselen en te reflecteren .

Beschrijving van de huidige vormingspraktijken

- Intervisie of supervisie aanbieden als voortgezette vorming gebeurt zo goed als overal. De begrippen intervisie en supervisie worden niet eenduidig gedefinieerd en krijgen een verschillende invulling.
- In een intervisie/supervisie wordt van de deelnemers verwacht dat ze een basisknowhow beheersen. Intervisie is te beschouwen als een noodzakelijke aanvulling en verfijning van de basiscompetenties.
- Intervisie focust in eerste instantie niet op chattools en techniek, maar vooral op hulpverlening in zijn algemeenheid. Chathulpervaring zorgt dat het specifieke (speciale) van het chatmedium stilaan gewoonte wordt en minder vragen oproept.
- Het inbrengen van cases in groepssupervisie of –intervisie botst soms op weerstand bij deelnemers. Vooral wanneer transcripten worden gebruikt, verhoogt dat de naaktheid en kwetsbaarheid van de deelnemers.
- Intervisie/supervisie wordt in de organisaties verschillend opgevat en ingevuld op vlak van doelstellingen, frequentie, werkvorm, samenstelling.
 - *Vershil in doelstellingen:* van ontlading voor de beantwoorders, leren loslaten – eigen rugzak leegmaken, tot het optimaliseren van chathulp als methodiek en werkvorm, eigen leerproces opvolgen, voeling houden met de andere beantwoorders. Zeker als beantwoorders chathulp van thuis uit kunnen organiseren of slechts enkele keren per maand chatten is dit te bewaken.
 - *Vershil in werkvormen:* met de vormingsgroep als geheel, in duo's samen met de trainer, individuele gesprekken met trainer. Vaak gaat de intervisie of supervisie enkel over chathulp, maar soms nemen ook collega's deel s die ook of uitsluitend telefonische of face-to-face-

gesprekken voeren. Het werken met een 'meter' of een 'peter' als tijdelijk opvangnet kan een keuze zijn.

- *Verskil in samenstelling*: Intervisie of supervisie gebeurt veelal enkel met chatters, soms is het een combinatie van chathulp en gewone hulpverlening omwille van de gemeenschappelijke thema's zoals houdingen als hulpverlener, hoe hulp verlenen, welke tips en adviezen geven ...
- *Verskil in frequentie* van intervisie/supervisie. Gaande van 1 gezamenlijke intervisie aangevuld met 1 individuele supervisie tot 7 groepsintervisies op jaarbasis aangevuld met individuele supervisies na iedere chatbeurt.
- De kans om ervaringsdeskundigheid als beantwoorder op te bouwen is afhankelijk van de oefenmogelijkheid. De aangeboden oefen- én ervaringsmogelijkheden verschillen: wie slechts 1 x per maand chathulpervaring kan opdoen, krijgt minder oefenkans voor chathulpcompetenties.

Overwegingen voor toekomstige chathulpvorming

Intervisie of supervisie in verband met chathulp aanbieden als voortgezette opleiding is noodzakelijk want het gaat om een betrekkelijk nieuwe vorm van hulpverlening als chathulp.

'Good practices' kunnen inspirerend werken. .

Kiezen voor intervisie in groep, individueel of een combinatie van beide dient een weloverwogen keuze te zijn. Individuele supervisie biedt meer kansen tot persoonlijke groei en diepgang en is meer gericht op een individueel leerproces als beantwoorder. Groepsintervisie geeft meer dynamiek en meer interactie en benut het leren van. Basisveiligheid is zowel bij individuele als bij groepsintervisie zeer belangrijk. Bij groepsintervisie kan de veiligheid vergroot worden en het vertrouwen tussen deelnemers groeien door te werken met een vaste intervisiegroep. Meter- of peterschap is een interessante aanvulling als vrijblijvende mogelijkheid voor de beantwoorder om te 'ontladen' en specifieke feedback te krijgen. De trainer wordt hierdoor wat ontlast.

Intervisie voor trainers (eventueel vanuit OHUP) is zinvol. Ook deskundigheidsinbreng van buiten OHUP kan verfrissend, verrijkend zijn. De trainers in de OHUP-onlinehulpvormingen zijn alvast vragende partij.

2 ORGANISATIE EN AANPAK VAN CHATHULPVORMING

In dit deel komt aan bod:

- Visie op opbouw van chathulpvorming;
- Chathulpvorming enkel voor chathulpverleners of ook voor gemengde groepen?
- Trainer van chathulpvorming;
- Infrastructuur voor chathulpvorming.

2.1 VISIE OP OPBOUW VAN CHATHULPVORMING

Beschrijving van de huidige vormingspraktijken

- Afwisseling voorzien in werkvormen en didactiek is niet altijd gemakkelijk. Iedere trainer ervaart dit als een voortdurend zoeken.
- Sommige vormingspakketten hebben een duidelijk uitgestippeld traject met afgebakende doelstellingen, met een doelbewuste opbouw zowel qua inhoud als qua moeilijkheidsgraad.
- De duur van de training verschilt heel sterk.
- Soms wordt gekozen voor avonden, soms voor dagen (bijv. 3 dagen, 9 bijeenkomsten ...)

Overwegingen voor toekomstige chathulpvorming

Elk vormingsprogramma dient te worden opgebouwd vanuit algemene en specifieke doelstellingen. Die bepalen de inhoud, timing, plaats, groepsgrootte ... en niet omgekeerd. Een goed programma kan de didactische en andere keuzes motiveren. Dit is algemeen geldende kennis maar het is de overweging waard of dit ook in chathulpvorming wordt toegepast.

De opmaak van een scenario/draaiboek voor chathulpvorming is wenselijk. Daarin kan ook een trainers-handleiding worden opgenomen met bijv. gerichte, gedifferentieerde en verdiepende feedbackvragen voor nabespreking.

Aandacht voor een veilige omgeving, comfort en groepsvorming bij deelnemers is zeker bij chatvorming noodzakelijk. Bij de start van de vorming wordt tijd voorzien voor een kennismaking. Dit zou bijv. een gesprek kunnen zijn (Waarom koos ik voor deze chathulp? Wat spreekt er mij aan? Wat schrikt mij af? ...) maar het kan evengoed worden ingevuld als een kennismakingssessie in een chatroom). Afspraken en regels, condities over de veiligheid in de groep als leerplatform worden duidelijk verwoord. Het behoort tot de verantwoordelijkheid van de trainer hierover te waken en alert te zijn voor signalen van deelnemers .

Inhoudelijke afwisseling is nuttig en nodig omdat chathulpverlening mentaal belastend is. .

De chathulpvorming wordt door deelnemers én trainer geëvalueerd en deze evaluatie wordt verder opgevolgd .

De uitbouw van chathulpvorming vergt tijd . Effectief oefenen met chat en nabesprekingen, zijn leerrijk maar vragen veel tijd. Daarom kan overwogen worden om oefenmomenten buiten de vormingsuren te laten doorgaan, bijv. in de vorm van huiswerkopdrachten.

2.2 CHATHULPVORMING ENKEL VOOR CHATHULPVERLENERS OF OOK VOOR GEMENGDE GROEPEN?

Opmerking: De term ‘gemengde groep’ slaat hier op een groep deelnemers die bestaat uit een combinatie van beginnende chatbeantwoorders en beginnende hulpverleners (voor zowel telefonische als face-to-face hulpverlening).

Beschrijving van de huidige vormingspraktijken

- Chathulpvorming in organisaties beoogt medewerkers op te leiden tot chathulpbeantwoorders.
- Sommige organisaties organiseren – zoals reeds eerder gesteld - van bij aanvang een afzonderlijke vormingsmodule ‘chathulp’. Andere organisaties geven eerst een gemeenschappelijke basisopleiding over hulpverlening en organisatievisie op face-to-face gesprekken, telefonische hulpverlening en chathulp. Daarna splitsen ze de groep op naar medium. Het organiseren van intervisie laat verschillen zien: exclusief voor chathulpbeantwoorders of voor gemengde groepen of wisselend (nu eens exclusief chatbeantwoorders, dan weer in combinatie met andere hulpverleners), al naargelang het onderwerp van de intervisie.

Overwegingen voor toekomstige chathulpvorming

Kiezen voor een afzonderlijke, vaste groep (kandidaat)chathulp beantwoorders biedt heel wat voordelen; hogere veiligheid in de groep in functie van geven en ontvangen van feedback, iedereen is op eenzelfde wijze betrokken op chathulp, de specificiteit van chathulp kan ten volle aan bod komen ...

Kiezen voor een gemengde groep biedt meer mogelijkheden om het aspect hulpverlening, een ‘goed hulpverlenend gesprek voeren’ meer aan bod te laten komen, los van het medium. Het is een prima kans om de positie van chathulp t.a.v. andere hulpvormen te bespreken. Dit kan dus een onderbouwde, relevante keuze zijn als daarnaast ook ruimte is voor specifieke chathulpvorming.

Chathulpvorming organiseren als kennismaking (theorie over de specificiteit van chathulp, ervaren wat chatten voor de beantwoorder met zich meebrengt) heeft een andere doelstelling. Hier kan gewerkt worden met een gemengde groepssamenstelling.

2.3 TRAINER VAN CHATHULPVORMING

Beschrijving van de huidige vormingspraktijken

- Trainingen en vormingen worden gegeven door beroepskrachten met pc- en chat(hulp)ervaring.
- Sommige organisaties kiezen ervoor om steeds in duo te werken: bijv. een beroepskracht met een ervaren vrijwilliger. Soms werkt men met een vast duo, soms met een wisselend duo: een vaste beroepskracht met wisselende vrijwilliger.

Overwegingen voor toekomstige chathulpvorming

De trainer is bij voorkeur een beroepskracht die zelf af en toe ook nog chathulp biedt of ervaring heeft om voldoende aansluiting met de deelnemers te hebben.

Trainersduo's kunnen zinvol zijn. De afwisseling kan de concentratie bij de deelnemers bevorderen. Overigens hebben beroepskrachten en vrijwilligers elk een specifieke positie en ervaring in de organisatie.

Een trainer die chathulpvorming geeft moet over voldoende competenties beschikken zowel ivm CHATHulp en de technische aspecten als ivm chatHULPVERLENING. Chathulpmethodiek, zet (richt)lijnen uit: 'wat is bij voorkeur effectief?', 'wat is twijfelachtig?', 'wat is te overwegen?' ... Durven positie innemen als trainer is soms nodig zonder daarom rechtlijnig of radicaal te zijn.

2.4 INFRASTRUCTUUR VOOR CHATHULPVERLENING

Beschrijving van de huidige vormingspraktijken

- Veelal wordt vorming gegeven met eigen computers of maakt men gebruik van een computerlokaal.
- Soms brengen deelnemers de eigen laptop mee.
- De gebruikte chathulpsoftware verschilt. Sommige organisaties hebben een op maat gemaakt chathulpprogramma. Anderen maken gebruik van msn.

Overwegingen voor toekomstige chathulpvorming

Een feilloos werkende, snelle internetverbinding met voldoende login-mogelijkheden is cruciaal voor het welslagen van een chathulpvorming.

Werken met een powerpointpresentatie (via beamer) waarbij een tekstfragment verschijnt zoals het wordt getypt in een chathulpgesprek, maakt het levensechter en makkelijker om een nabespreking in groep te laten verlopen. Het gebruik van software waarbij deelnemers individueel interventies intikken die door de trainer vervolgens (al dan niet) op een gemeenschappelijk scherm wordt geprojecteerd, sluit nog dichter aan bij chat als medium.

Als binnen de chathulpvorming geopteerd wordt om deelnemers met elkaar te laten chatten is het aangewezen te beschikken over een computerlokaal en minstens één ander lokaal (o.a. voor kennismaking, nabesprekingen). Er dienen voldoende computers beschikbaar te zijn.

3 INHOUD VAN CHATHULPVORMING

In dit deel komt aan bod:

- Inleiding op chathulp – kenmerken van chathulp;
- De techniek van het chathulpprogramma;
- Methodiek in de lengte: gespreksverloop;
- Methodiek in de diepte: hoe voer je een chathulpgesprek;
- Methodiek in de breedte: aandacht voor omgeving van oproeper en beantwoorder;
- Specifieke (hulpverlenings)thema's.

3.1 INLEIDING OP CHATHULP - KENMERKEN VAN CHATHULP

Beschrijving van de huidige vormingspraktijken

- In verschillende organisaties start de vorming met kenmerken van online- en chathulpverlening.
- In één organisatie laat men de deelnemers bij aanvang onderling chatten over 'chatten' om zo een aantal basiskenmerken van chatten te laten 'ervaren'. Een andere organisatie vertrekt vanuit de kenmerken van chathulpgesprekken. De focus ligt dan bijv. op de 'kracht' van chathulp.
- Sommige organisaties bouwen bewust een volledige vormingssessie op rond het verschil tussen chathulp en andere hulpverleningsvormen (face-to-face of telefonisch). Niet om deze naast elkaar te plaatsen en in vraag te stellen. Wel om verschillen, sterktes en valkuilen duidelijk aan te tonen.

Voorbeelden van oefeningen hieromtrent:

- Een specifieke oefening over het typische van chat, zender–boodschapper a.d.h.v. een puzzel. Eerst wordt een transcript gelezen van een telefonisch- of chathulpgesprek. Daarna wordt het gesprek beluisterd, een gespeelde geluidsopname (cliënt weent heel veel). Doelstellingen zijn: de verschillen tussen chathulp, telefonische en face-to-face hulpverlening duiden, de deelnemers attent maken op typische kenmerken en om schermlezen te activeren.
- De verschillende organisaties gebruiken verschillende termen om de actoren in een chathulpgesprek te benoemen (beantwoorder, oproeper, maar ook medewerker, cliënt).

Overwegingen voor toekomstige chathulpvorming

Chathulp situeren binnen het brede gamma van onlinehulpverlening geeft deelnemers meer houvast. .

Specifieke oefeningen over het typische van chathulp, zender–boodschapper zeggen soms meer en blijven beter hangen dan pure theorie. Theorie en bepaalde kaders kunnen deelnemers echter helpen om wat ze ervaren hebben te verankeren.

Wie chathulp positioneert ten aanzien van andere hulpverleningsvormen vermijdt bij voorkeur een normatieve vergelijking in termen van ‘goed/beter/best’ en benadrukt eerder dat elk medium zijn eigen troeven heeft.

Chathulp brengt andere/nieuwe/specifieke deontologische aspecten en vragen met zich mee. Items als ‘het beroepsgeheim bij chat’, ‘de relatieve anonimiteit’, ‘aansprakelijkheid’, het opslaan van gegevens in chatprogramma, correct omgaan met transcripten ... kunnen in de vorming worden opgenomen.

3.2 TECHNIEK VAN HET CHATHULPPROGRAMMA

Beschrijving van de huidige vormingspraktijken

- De organisaties gebruiken verschillende computersoftware.
- In sommige vormingspakketten komt de technische werking van het chatprogramma uitgebreid en duidelijk aan bod. In andere dan weer minder of eerder minimaal. Sommigen nemen in het cursusmateriaal ook ‘technische richtlijnen’ op. Het gaat hier veelal om de verschillende stappen die de beantwoorder moet doorlopen om een gesprek (technisch) te starten. .

Overwegingen voor toekomstige chathulpvorming

Vooraleer deelnemers effectief als beantwoorders aan de slag kunnen, moeten ze de technische mogelijkheden van het chatprogramma leren kennen en zelf kunnen hanteren. Printscreens visualiseren de verschillende stappen van het chatprogramma en maken het leren comfortabeler.

Beantwoorders moeten ook zicht hebben op de stappen die een oproeper doorloopt vooraleer een chathulpgesprek start. Ze zijn in staat om correcte informatie door te geven als de oproeper hiernaar vraagt. Bijvoorbeeld: over de wijze waarop het chathulpprogramma bepaalde gegevens (zoals het tijdstip van chatten, de nickname, het IP- adres, de transcripten van chathulpgesprekken) al dan niet opslaat, verzamelt en/of deze traceerbaar zijn.

3.3 METHODIEK IN DE LENGTE: GESPREKSVERLOOP

Beschrijving van de huidige vormingspraktijken

- In vrijwel alle organisaties wordt geoefend op methodiek in de lengte. Het (vijf)stappenplan is hierbij de (veelgebruikte) theoretische basis. Er wordt op de verschillende fases geoefend, maar overal krijgt de ‘opening’ specifieke aandacht. De vijf stappen van het vijfstappenplan worden door organisaties verschillend benoemd. Het vijfstappenplan wordt soms aangevuld met een stap 0. Dit is de voorbereiding voor de beantwoorders op de chatsessie.

Thema’s voor stap 0:

- chatten in apart lokaal of niet,
 - bordje ‘ik ben in gesprek’ op bureau plaatsen tijdens het chatten,
 - zorgen voor voldoende ruimte op bureau om afleiding te vermijden,
 - bepaalde hulpprogramma’s openstellen om snel info op te zoeken
 - storing vermijden door telefoon door te schakelen naar een collega.
- Eén organisatie vulde het vijfstappenmodel aan met tips en concreet advies meegegeven, bijv. ‘Zo doe je het’, ‘valkuilen’.
 - De inhoud van ‘methodiek in de lengte’ uit de ch@tlas wordt als minder toegankelijk ervaren voor sommige vrijwilligers.
 - Voorbeeld: een organisatie werkt met de opsplitsing: “Zicht – Inzicht – Uitzicht” i.p.v. kantelmoment en beweging.
 - De chathulpvorming heeft nauwelijks of geen oog voor online-doorverwijzingen.

Overwegingen voor toekomstige chathulpvorming

Inzoomen op de specificiteit van de chathulpaspecten kan door in vorming bijv. alert te zijn voor de nickname en de aanmelding van de oproeper. De aandacht voor een warme welkom (omdat een goede chatalliantie essentieel is), het focussen op een brede verkenning en een weloverwogen probleemaafbakening zijn hierbij ingrediënten.

De openingsfase kan worden getraind via oefeningen rond openingszinnen enerzijds en reageren op de openingszin/vraag van de oproeper anderzijds. . Benadruk dat de opening de toon zet voor het verder chatverloop.

Doorverwijzen - ook en vooral naar e-hulp - kan nog meer worden benadrukt. Het thema “Online doorverwijzing” zou standaard deel kunnen uitmaken van de chathulpvorming.

3.4 METHODIEK IN DE DIEPTE: HOE VOER JE EEN CHATHULPGESPREK?

Beschrijving van de huidige vormingspraktijken

- Ch@tlasbegrippen worden, op een uitzondering na, niet gehanteerd in de tekstbundels.
- Vertaling van gesprekstechnieken naar typische chathulptechnieken (chattools) komen niet in elk vormingspakket expliciet aan bod. Sommige organisaties staan wel expliciet stil bij algemene gesprekstechnieken en vertalen deze voor een chathulpgesprek. In de meeste vormingspakketten komt bijv. ‘vraagstelling’ aan bod:
 - Hoe een probleem verkennen?
 - Welke soort vragen zijn eerder probleemverkenkend, welke vragen zijn eerder probleemoplossend gericht?
 - De soorten vragen + doorvragen.
 - Interpreteren in de hulpverlening en belang van goede communicatie (soms al omgezet naar chathulpverlening, soms ook nog niet).
- Eén organisatie heeft een volledig pakket oefeningen rond chattools. (vormingen van telkens een halve dag), specifieke chatoefeningen, met veel afwisseling in werkvormen (door de deelnemers positief geëvalueerd). Een mooi voorbeeld is een vergelijking van gelijkaardige chat(fragmenten) die telkens dezelfde tekst bevatten maar een ander tekengebruik vertonen.
- De tools ‘tijd en tempo’ komen minder expliciet aan bod in de vormingspakketten. Wel geven trainers tussendoor tips. Bijv. “Volg het tempo van de oproeper. Vermijd dat vragen en antwoorden door elkaar komen te staan.”, maar nemen geen concrete oefeningen hierover op in het pakket.
- Sommige trainers stellen vast dat deelnemers emoticons niet altijd opmerken en/of basis-emoticons niet kennen.
- Structureren in een chathulpgesprek komt in bepaalde vormingen als een specifiek aandachtspunt aan bod omdat dit veel belangrijker is in een chat dan in een face-to-facegesprek.
- Trainers vermelden dat deelnemers op een uitprint meer zien dan in het eigenlijke chatgesprek. Beantwoorders worden tijdens de chat vooral aangezogen door de inhoud.
- Sommige OHUP-organisaties stellen een zekere evolutie vast: de oorspronkelijke sterke gerichtheid op de methodiek van chathulp en chattools maakt plaats voor meer nadruk op de algemene hulpverleningsattitudes bij chathulpgesprekken.

Overwegingen voor toekomstige chathulpvorming

Iedere deelnemer aan een chathulpvorming wil weten/leren hoe een kwaliteitsvol chathulpgesprek dient gevoerd te worden. Dit methodiekluk kan worden beschouwd als het hart van de chathulpvorming. Daarom wordt gefocust op de chathulpcompetenties ‘schermlezen’ en ‘scherm schrijven’.

Doel is dat de beantwoorder leert hoe ondersteuning via een scherm (door tekst, tekens en taalgebruik) kan worden overgebracht, hoe de chatalliantie tot stand komt, en hoe het tempo een chathulpgesprek beïnvloedt

Alle aspecten van schermlezen en –schrijven verdienen een plaats in de chathulpvorming. Ze worden vertaald in tips en toegepast via oefeningen.

Transcript(fragmenten) zijn adequaat didactisch materiaal om het schermlezen te oefenen en de gehanteerde chatgesprekstechnieken en -effecten op te sporen, te bevragen en te becommentariëren.

Zelf chathulpgesprekken voeren en ervaren, biedt kansen om chathulptools (tempo, taal en tekens) af te stemmen op oproeper. ‘Feedback vragen aan de oproeper (om foute interpretaties te vermijden) is een terecht ‘erkende’ chatvaardigheid die een plaats verdient in de chathulpvorming.

Door na afloop van de chat met de chatpartner of andere deelnemers het transcript te analyseren, kan het effect van de tools en de gesprekstechnieken worden opgespoord. Richtvragen voor nabesprekingen van chathulpgesprekken kunnen worden afgestemd op de verschillende chattools of op de aard van de gesprekstechnieken.

3.5 METHODIEK IN DE BREEDTE: AANDACHT VOOR OMGEVING VAN OPROEPER EN BEANTWOORDER

Beschrijving van de huidige vormingspraktijken

- Er wordt zo goed als nergens aandacht besteed aan de omgeving van de oproeper of de omgeving van de beantwoorder.
- Eén organisatie verwijst onrechtstreeks naar de omgeving van de beantwoorder. Er wordt met name gesproken over stap 0 van het vijfstappenplan.
- Eén organisatie oefent met verschillende oproepersstijlen:
 - de overenthousiaste oproepers, veelpraters, chattaal spuiers
 - de terughoudende oproepers, “de ja/nee/k weet niet” oproeper
 - dreigende oproepers, pestchatters
 - oproepers met een onduidelijke hulpvraag
 - wegloopchatters (multitasking)

Overwegingen voor toekomstige chathulpvorming

- De centrale figuur in chathulpvormingen is de oproeper. Toch kan de omgeving van de oproeper een sterk beïnvloedende actor zijn. Misschien chat de oproeper niet alleen en zit iemand naast hem/haar die mogelijks mee het verloop en de inhoud van het gesprek bepaalt. Niet onbelangrijk dus om ook dit als thema in te brengen in een chathulpvorming wanneer het gaat over de (beoogde) doelgroep van het chathulpaanbod. Geef daarom tijdens de vorming ruimte/aandacht aan het bevragen van de omgeving van de oproeper. Maak de deelnemers ook warm om de onlinecontacten van de oproeper te exploreren.
- Maak in de vormingen ook duidelijk wat de organisatie precies verwacht van de beantwoorder.
 - Bijv. Positioneert de beantwoorder zich bij voorkeur als individuele gesprekspartner of als vertegenwoordiger (teamspeler) van de organisatie?
 - Bijv. Is de beantwoorder een anonieme hulpverlener of (en zo ja wanneer en hoe ver) kan deze anonimiteit doorbroken worden?

3.6 SPECIFIEKE (HULPVERLENINGS)THEMA'S

Beschrijving van de huidige vormingspraktijken

- Inhoudelijk moeilijke thema's komen in de meeste vormingspakketten aan bod, bijv. seksualiteit, zelfdoding, automutilatie ... Reden: juist in chathulp komen door de distantie en door de anonimiteit vlugger en vaker moeilijke thema's aan bod dan in face-to-face-gesprekken.
- Anonimiteit wordt vaak benoemd als een belangrijk thema bij chathulp. Desondanks worden weinig of geen specifieke rollenspelen of oefeningen hierover ingezet.
- Empathie als cruciaal houdingsaspect vinden we bij verschillende organisaties terug.
- Organisaties waar beantwoorders professioneel opgeleide hulpverleners zijn, besteden aandacht aan o.a. juridische aspecten, deontologie, authenticiteit. Sommige organisaties besteden hier geen aandacht aan omdat vrijwilligers hier vaak niet mee bezig zijn of niet aan toe zijn.
- Inhouden die bij sommige organisaties aan bod komen:
 - Soorten interventies.
 - Oefenen op probleemverkenning zonder tot probleemoplossing over te gaan.
 - Verhaallagen: feitelijke, gevoelsmatige, gedragsmatige, cognitieve.
 - Moeilijke vragen die oproepers kunnen stellen. Bijv. persoonlijke vragen over beantwoorder, persoonlijk oordeel van beantwoorder, vragen in verband met anonimiteit ...
 - De eigen standpunten en visie ten aanzien van bepaalde hulpvragen of problematieken van oproepers. Bijv. visie op zelfdoding en zelfbeschikkingsrecht van oproepers, visie op automutilatie. Indien er een eerste basistraining bestaat, komt dit daar aan bod.
 - Reflecteren en de reflectiebekwaamheid bij de beantwoorders.

- Specifieke oefeningen of specifieke tips in verband met empathie.
- De persoonlijke draagkracht, weerbaarheid van de beantwoorder. Bijv. Hoe voelt dit voor jou? Hoe lang blijft dit chathulpgesprek bij jou hangen? Hoe ga je daar mee om? Lukt dit allemaal een beetje?

Overwegingen voor toekomstige chathulpvorming

Het beheersen van algemene hulpverleningscompetenties (kennis, vaardigheden en houdingen) is even belangrijk als het beheersen van de specifieke competenties voor een chathulpgesprek en het doelgericht hanteren van de techniciteit die dit vereist. Medewerkers opleiden tot chathulpverleners impliceert dat ze de diverse competenties beheersen. Chathulpvorming aan onervaren vrijwilligers dient tijd te geven aan algemene hulpverleningscompetenties (zoals structureren, voldoende samenvatten, actief luisteren en communiceren, empathie). Maar ook bij chathulpvorming aangeboden aan beroepskrachten en/of aan ervaren vrijwilligers is dit dilemma aanwezig. Het zorgvuldig inschatten van de beginsituatie en de vragen van de deelnemers is hierin essentieel.

Het is belangrijk dat een vorming ook beklemtoont hoe hulpverleningsgrondhoudingen als empathie, aanvaarding, beantwoorder serieus nemen, zelfredzaamheid ... kunnen worden toegepast op/vertaald naar chathulp.

4 DIDACTIEK IN CHATHULPVORMING

In dit deel komt aan bod:

- Werkmateriaal – Cursusmateriaal;
- Oefeningen: soorten oefeningen - wanneer oefenen - doelstellingen van oefeningen - opbouw van oefeningen;
- Werkvormen: rollenspelen – huiswerk – stage voor de beginnende beantwoorder – werken met transcripten;
- Feedback: algemene feedback – feedback rollenspelen.

4.1 WERKMATERIAAL – CURSUSMATERIAAL

Beschrijving van de huidige vormingspraktijken

- De meeste organisaties bieden de deelnemers van de chathulpvorming bijkomend materiaal aan in de vorm van een cursus, syllabus, hand-outs ...
- Sommige organisaties geven een volledig uitgewerkte cursus en gebruiken die ook als leidraad tijdens de vormingsbijeenkomsten. Andere gebruiken die niet als leidraad, geven de cursus mee als achtergrond en verwachten dat de deelnemers dit thuis doornemen of met hun 'meter' of 'peter' bekijken.
- Sommige organisaties hebben een volledig apart uitgewerkt draaiboek voor de trainer, soms is dit een anders 'ingevulde' (deelnemers)cursus.
- Niet alle organisaties hebben de bronnen in hun vormingsmateriaal zorgvuldig en nauwkeurig aangegeven.
- Het aangeboden materiaal aan de deelnemers is heel verschillend, zowel qua omvang als qua uitwerking; soms heel summier en minimaal, soms heel uitgebreid en volledig uitgeschreven.
- Sommige organisaties werken tijdens de vorming quasi voortdurend op en met pc. Anderen gebruiken de pc uitsluitend als vormingsmiddel na de chathulpvorming (o.a. voor huiswerk, oefenmomenten van thuis uit). Dit hangt samen met de visie op de chathulpvorming en de hieraan verbonden doelstelling. Voorbeelden van verschillende standpunten hieromtrent zijn:
 - Vorming moet ervaringsgericht zijn, dit impliceert werken met de pc tijdens de vorming.
 - Vorming moet de echte situatie van de beantwoorder zoveel mogelijk benaderen, nl. thuis of in de organisatie alleen achter je pc met een oproeper aan de andere kant. Geen directe feedbackmogelijkheden, geen kansen om direct te ontladen als beantwoorder ...

Overwegingen voor toekomstige chathulpvorming

Naast cursusmateriaal voor de deelnemers kan er een scenario/draaiboek voor de trainer worden ontwikkeld.

Hierbij enkele tips voor het optimaliseren van vormingsteksten/cursusmateriaal. Hoewel veel van deze tips niet specifiek zijn voor chathulp, is het zinvol om te overwegen of ze ook in chathulpvorming worden toegepast;

- ✓ Hanteer een zorgvuldige bronvermelding.
- ✓ Formuleer de doelstellingen van de vorming formuleren.
- ✓ Omschrijf de afbakening van de doelgroep
- ✓ Geef tips en richtlijnen en motiveer ze kort.
- ✓ Expliciteer de theoretische kaders.
- ✓ Maak gebruik van een aantrekkelijke lay-out en van voorbeelden die schermtekst evoceren. Een lijstje met praktische tips (do's en don'ts) is handig voor beginnende beantwoorders. Beperk je tot de essentie.
- ✓ Combineer theorie, vuistregels, tips met oefeningen.

Gebruik teksten die de eigenheid van het medium honoreren: transcripten of transcriptfragmenten.

Anonimiseer transcriptfragmenten om zowel beantwoorder als oproeper te beschermen.

4.2 OEFENINGEN

Medewerkers opleiden tot chathulpverleners vereist niet alleen kennisoverdracht maar ook oefening en ervaring. Het aandeel van oefeningen in chathulpvormingen is overal groot.

Soorten oefeningen

Beschrijving van de huidige vormingspraktijken

- Tijdens vormingen wordt vaak gewerkt met rollenspelen (via chat).
- Transcripten van deze rollenspelen zijn hierbij een essentieel leer- en hulpmiddel.
- Sommige vormingen werken aanvullend met oefeningen die niet vertrekken vanuit het medium chat. Redenen om dergelijke oefeningen te gebruiken zijn verschillend. Soms zijn dit nog uitlopers van vorming voor face-to-face-hulpverlening of telefonische hulpverlening. Soms wordt hiervoor gekozen om afwisseling in werkvormen aan te bieden, soms omdat de doelstelling van de hulpverleningsoefening belangrijker wordt geacht dan de chat als medium.
- Het soort oefeningen varieert:
 - Werken met een foto rond het thema 'beeldvorming en interpretatie'.

- Geluidsfragmenten: luisteren naar een telefonisch gesprek in functie van het thema 'kanaalreductie'.
- Schrijfoefeningen: Bijv. Hoe zou jij reageren op deze openingszin? Hierbij wordt geschreven in plaats van getypt . Het individueel opschrijven zorgt ervoor dat deelnemers meer participeren, zelf moeten nadenken en hun antwoorden minder enten op wat anderen al inbrachten. Soms wordt hierna in groepjes overlegd en wordt een (consensus)antwoord op slides geprojecteerd.

Overwegingen voor toekomstige chathulpvorming

In een chathulpvorming verdienen specifieke chatoefeningen een aanzienlijke plaats. Het is belangrijk dat de vorming de reële situatie (een beantwoorder achter een scherm) benadert. Werken met overhead of powerpointpresentaties roept de chathulpsfeer minder op.

Oefeningen op papier of werken met geluid- of beeldmateriaal kunnen als afwisseling welkom zijn. Chatten vergt immers veel concentratie. Het is nuttig dat de cursisten zich hiervan bewust zijn.

Wanneer oefenen?

Beschrijving van de huidige vormingspraktijken

Over het tijdstip van 'oefenen met chat' bestaan verschillende visies.

- Visie 1: Oefenen (chatten) gebeurt in sommige chathulpvormingen altijd BUITEN de trainingsmomenten. Dit is een bewuste keuze omwille van het tijdsaspect maar ook omdat het oefenen zo sterk mogelijk zou aansluiten bij de echte situatie voor de beantwoorders; als levensechte voorbereiding, alleen in de organisatie of thuis ...
- Visie 2: Oefenen gebeurt in sommige vormingen altijd TIJDENS de training om direct en kort op de bal te kunnen spelen.

Overwegingen voor toekomstige chathulpvorming

Of er tijdens of na de vormingsuren wordt gechat heeft impact op de nabespreking, reflectie a.d.h.v. transcripten, de voorbereiding van gerichte besprekingen enz.

Of er geoefend wordt binnen of buiten de training, is een keuze die een organisatie best zelf maakt vanuit een weloverwogen visie.

Doelstellingen van oefeningen

Beschrijving van de huidige vormingspraktijken

- Bepaalde vormingspakketten formuleren bij iedere oefening de specifieke doelstelling(en). In andere vormingspakketten ontbreekt dit.
- Soms worden de doelstellingen, vooraf of achteraf meegedeeld aan de deelnemers. Soms is de doelstelling alleen gekend door de trainer.

Overwegingen voor toekomstige chathulpvorming

Chathulpgesprekken leren voeren' zijn een essentieel doel van chathulpvorming. Of clichématig gezegd "al doende leert men".

Check of de deelnemers de (eind)doelen van de chathulpvorming kennen

Geef bij oefeningen telkens eenduidige/heldere doelstellingen aan.

Opbouw van oefeningen

Beschrijving van de huidige vormingspraktijken

- De opbouw van de oefeningen is deels afhankelijk van de startpositie van deelnemers inzake computervaardigheden en chat(hulp)ervaring.
- Vormingspakketten opteren voor een geleidelijke opbouw qua moeilijkheidsgraad en qua veiligheid binnen de groep.
 - Bijv. een geleidelijke opbouw voor de rolinstructies bij rollenspelen: eerst zichzelf spelen als oproeper, dan een oproeper met een informatieve vraag, later een oproeper met een emotioneel, persoonlijk probleem.
 - Bijv. eerst lezen, dan reflecteren, later een interventie formuleren.
- Sommige trainers prefereren om 'organisch' te werken waarbij oefeningen niet echt volledig zijn uitgeschreven. Ze laten de opbouw afhangen van het moment. Ze spelen in op de dynamiek in de groep en passen hun vorming aan 'à-la-minute'.
- Chathulpvorming vertrekt veelal vanuit ervaringsleren als leerstijl.

Overwegingen voor toekomstige chathulpvorming

De opbouw op microniveau (binnen een oefening) of op mesoniveau (de opleidingsdag) moet oog hebben voor het veiligheidsgevoel van de cursisten. Dat kan ondermeer door oefeningen aan te bieden met stijgende moeilijkheidsgraad: van lezen en interpreteren tot zelf interventies formuleren, reflecteren en feedback geven op elkaar.

Vooraleer geïntegreerde oefeningen aan te bieden, kan beter eerst gewerkt worden met oefeningen met een specifieke focus of doelstelling (bijv. taal of op het gebruik van een specifiek teken)

4.3 WERKVORMEN

Rollenspelen

Opmerking: De term rollenspel wordt binnen chathulpvorming steeds ingevuld als het één-op-één-chatten, al dan niet aan de hand van een rol instructie voor de oproeper, zonder de aanwezigheid van observatoren.

Beschrijving van de huidige vormingspraktijken

- Algemeen worden rollenspelen als een belangrijk instrument gezien om chathulpvaardigheden te oefenen. Rollenspelen sluiten immers dicht aan bij de echte praktijk.
- Regelmatig worden de transcripten (van deze rollenspelen) gebruikt in de verdere vorming of krijgen deelnemers individuele feedback.
- Soms worden ‘echte’ oproepers (die niet als deelnemer aan de chathulpvorming participeren) ingezet. Bijv. aan jongeren, studenten wordt gevraagd om tijdens de training oproeper te spelen, al dan niet met een vaste rol instructie.
Soms worden ervaren beantwoorders ingezet om oproeper te spelen voor beginnende beantwoorders, al dan niet met een vaste rol instructie. Dit wordt als positief en zeer zinvol ervaren.
- Werken met rol instructies gebeurt op verschillende manieren:
 - Soms wordt gebruik gemaakt van opdrachtkaarten. Hierin staat een rol instructie nog eens duidelijk en gemakkelijk leesbaar weergegeven. Dit dient als kapstok tijdens het rollenspel.
 - Soms wordt aan de oproepers de keuze gelaten in verschillende soorten rol instructies wat moeilijkheidsgraad betreft, bijv. veelchatter die veel emoticons gebruikt of vlugge prater en dus superhoge tiksnelheid ...
 - Sommige rol instructies werken met verplichte beginzinnen (oefening op opening, start van en gesprek).
 - Er zijn ook rollenspelen zonder voorgekauwde instructie, maar met de volgende richtlijn. “Speel een oproeper waar jij het moeilijk mee had of denkt mee te zullen hebben.”
- Werken met rol instructies waarbij volwassen vrijwilligers de rol spelen van een jongere blijkt niet zo evident te zijn. De problemen worden vaak moeilijker gemaakt.
- Een trainer stelt dat een eenmalige rol-ervaring als oproeper volstaat. . Meerdere rol-ervaringen genereren nauwelijks meerwaarde. Deelnemers slagen er niet altijd in om zo levensecht mogelijk een oproeper te spelen. Een oproep dus om te werken met ervaren beantwoorders die oproeper spelen.

Overwegingen voor toekomstige chathulpvorming

Bij de overweging om rollenspelen op te nemen in de vorming, moet het tijdsaspect en het technische aspect goed in rekening worden gebracht.

Ieder rollenspel moet verbonden zijn aan één of meerdere doelstellingen. Dit moet duidelijk zijn voor de trainer en achteraf zou de nabespreking ervoor moeten zorgen dat de doelstelling ook voor de deelnemers duidelijk is geworden.

Een geleidelijke opbouw in moeilijkheidsgraad van rollenspelen met daarop aansluitende rolinstructies is essentieel.

Tijdens de vorming deelnemers laten werken met rolinstructies biedt mogelijkheden om naast de ervaring van beantwoorder te zijn ook eens te ervaren wat het is om oproeper te zijn.

Werken met rollenspelen waarbij deelnemers oproepers zijn, vraagt dat de trainer inschat in welke mate de deelnemers zich kunnen inleven in de rolinstructie van een oproeper. Deelnemers kort begeleiden of voorbereiden om een bepaalde rol te spelen, kan zinvol of noodzakelijk zijn.

Huiswerk

Beschrijving van de huidige vormingspraktijken Huiswerkopdrachten worden ingezet omwille van tijdsbesparing tijdens de vorming-bijeenkomsten. Chatten als oefening vraagt immers héél veel tijd.

- Huiswerkopdrachten zijn tevens een middel om continuïteit in het vormingsproces in te brengen.
- Deelnemers reageren niet altijd zo enthousiast op huiswerkopdrachten als voorbereiding voor een volgend vormingsmoment.
- In vorming aan professionele hulpverleners die hun job uitoefenen in de organisatie wordt zelden huiswerk als opdracht meegegeven omdat huiswerk buiten de werkuren niet kan verwacht worden.
- Huiswerkopdrachten goed integreren in de vorming wordt niet altijd als makkelijk ervaren. Tijd tussen verschillende trainingen maakt dat telkens weer moet worden opgewarmd. Het is niet altijd zo evident om voldoende aandacht te besteden tijdens de vorming aan de nabespreking van de huiswerkopdrachten.
- Doelstellingen van een huiswerkopdracht kunnen verschillen: bijv. ervaring opdoen of het aan de lijve ondervinden 'hoe je het als beantwoorder doet'. Of ... het aanzetten tot reflectie (Wat zijn mijn sterktes en zwaktes?), als voorbereidende opstartoefening voor volgende bijeenkomst, als tussentijdse feedbackoefening die moet worden doorgemailed naar de trainer om direct feedback te krijgen ...
- Bepaalde organisaties werken altijd met huiswerkopdrachten, die dan als het ware een soort rollenspelen zijn.
 - Bijv.: Een deelnemer chat als huiswerkopdracht met een ervaren beantwoorder die oproeper speelt. Na deze oefening wordt het transcript geanonimiseerd, doorgestuurd

naar de trainer en daarna ook naar de andere deelnemers van de vorming met voorbereidende richtvragen voor de eerstvolgende vormingsbijeenkomst.

- Bijv.: Iemand doet een rollenspel, alle deelnemers lezen het transcript en beantwoorden reflectievragen als voorbereiding. Dit materiaal vormt de basis en geldt als voorbereiding voor de vormingsbijeenkomst.

Overwegingen voor toekomstige chathulpvorming

Werken met huiswerkopdrachten getuigt van een efficiënt omgaan met tijd. Oefentijd verschuiven naar momenten buiten de vorming maakt tijd vrij voor diepgaander nabesprekingen met een gerichte voorbereiding tijdens de vorming zelf. Zeker als wordt gewerkt met eenzelfde oefening die daarna als transcript aan alle deelnemers wordt bezorgd met reflectievragen ter voorbereiding van de vorming.

De doelstelling van een huiswerkopdracht (of het werken met huiswerkopdrachten) moet duidelijk zijn, niet alleen voor de trainer maar ook voor de deelnemers. Huiswerkopdrachten vergen van deelnemers extra motivatie en engagement. Deelnemers worden hierover geïnformeerd bij de aanvang van de chathulpvorming.

Werken met huiswerkopdrachten veronderstelt een integratie van deze opdracht in de vorming alsook een nabespreking ervan. Gebeurt dit niet, dan werken huiswerkopdrachten demotiverend.

Rollenspelen als huiswerkopdracht kunnen een alternatief bieden mits hierop dus degelijke feedback komt. Dat kan individueel of in groep, mondeling of schriftelijk. Een lijst met 'reflectievragen' kan feedback ondersteunen, vereenvoudigen of doelgerichter maken.

Stage voor de beginnende beantwoorder

Beschrijving van de huidige vormingspraktijken

- Sommige organisaties werken met een of andere vorm van stage:
 - Observatiestage of meelesstage: als beginnende beantwoorder enkel observeren bij ervaren beantwoorders, meelesen
 - Schrijfstage: observeren en meetikken, meeschrijven met de ervaren beantwoorder
 - Oefenstage: zelf chatten met ervaren beantwoorder naast zich, of in overleg, of zelf alleen chatten met achteraf direct kans tot feedbackgesprek
- Deze stages gaan gepaard met een concrete opdracht (een document met 'richtlijnen voor observatie' waarbij de vragen steeds verschillen). Het gaat om zowel chathulpspecifieke vragen als algemene reflectievragen.

Overwegingen voor toekomstige chathulpvorming

Het inschakelen van ervaren beantwoorders (collega's) via praktijkstage (mee'kijken'-schrijfbeurt) kan stimulerend werken. Deelnemers leren van elkaar en van de praktijk.

Een document 'richtlijnen voor observatie' is handig voor beginnende beantwoorders. Dit kan in de verdere vorming worden besproken of via individuele schriftelijke feedback worden teruggekoppeld.

Werken met transcripten

Beschrijving van de huidige vormingspraktijken

- Transcripten worden regelmatig gebruikt bij nabesprekingen van rollenspelen.
- Sommige trainers selecteren gericht fragmenten uit bestaande transcripten; anderen passen bestaande fragmenten zelf aan in functie van de oefening.
- Soms worden tekstfragmenten uit transcripten gebruikt ter illustratie van bepaalde inhoud, bijv. illustratie van verkeerde interpretatie, onvoldoende doorvragen ... maar ook als voorbeelden van 'good practices'.

Overwegingen voor toekomstige chathulpvorming

Transcripten (uit reële chathulpgesprekken, niet noodzakelijk uit de vorming zelf) en vooral transcriptfragmenten zijn sterk als voorbeeld, als reflectiemiddel ...

Hoe dichter het transcriptmateriaal aansluit bij de realiteit (hoe minder gemanipuleerd), hoe herkenbaarder voor deelnemers en hoe rijker de leerkans. Transcripten aanpassen i.f.v. een oefening kan, maar dit wordt best meegedeeld aan de deelnemers.

Transcripten zijn essentieel bij nabesprekingen van chathulpgesprekken. Het dwingt om dichtbij de tekst/schermbild te blijven.

4.4 FEEDBACK

Algemene feedback

Beschrijving van de huidige vormingspraktijken

- Het geven van feedback gebeurt op verschillende manieren:
 - Wanneer: tijdens de vorming (in groep en/of in duo's) en/of tijdens individuele supervisies.
 - Door wie: feedback wordt gegeven door de trainer en/of door de deelnemers. Bij sommige vormingen is het de bedoeling dat dit geleidelijk verschuift van trainer naar deelnemers die elkaar feedback geven en zo van elkaar leren.
 - Hoe: schriftelijk of mondeling.
- Feedback geven in vormingen is anders dan feedback geven binnen intervisie.
- De vaststelling dat feedback geven in vormingen anders is dan feedback geven binnen intervisie resulteert in sommige organisaties tot de keuze om naast het geven van feedback in groep ook te werken aan een individueel leertraject van iedere deelnemer. Een individueel leerproces (met werkpunten, aandachtspunten) wordt bijgehouden door deelnemer en trainer en is basis van bespreking in een individuele supervisie. Soms leest de trainer hiertoe alle transcripten van de gevoerde chathulpgesprekken van die beantwoorder.

Overwegingen voor toekomstige chathulpvorming

Feedback moet zowel aandacht hebben voor inhoud van het chathulpgesprek als voor de interactie tussen oproeper en beantwoorder.

Feedback geven, feedback krijgen en ontvangen in groep is geen evidentie in een vorming. Daarom enkele tips:

- Besteed specifiek aandacht aan '(hoe) feedback geven': bewaak de groeps sfeer, denk na over de groepsamenstelling, kies eventueel voor werken met duo's.
- Bewaak dat de cursist niet verdrinkt in een veelheid van feedback. Richt de feedback op een of twee elementen in functie van de doelstellingen van de oefening.
- Attendeer op de contextelementen die de chat beïnvloeden.
- Besef dat de beantwoorder tijdens het chatten nauwelijks tijd had om rustig te overwegen.

Bij feedback via individuele supervisie is het beter feedback te geven door slechts één en dezelfde trainer zodat deze de feedback kan afstemmen op de draagkracht van de deelnemer en op de reeds gegeven feedback in vorige sessies.

Feedback rollenspelen

Beschrijving van de huidige vormingspraktijken

- Aangezien werken met rollenspelen in ieder vorming voorkomt, is ook de nabespreking van de rollenspelen een belangrijk onderdeel van de vormingen.
- Nabesprekingen worden altijd op de één of ander manier gestuurd met reflectievragen als richtlijn voor deze nabespreking.
- De wijze waarop nabesprekingen worden aangepakt, vertoont duidelijk verschilpunten.
 - Sommige trainers doen na een rollenspel altijd eerst een nabespreking (face-to-face) in duo vooraleer een nabespreking in plenum plaats vindt.
 - Anderen gaan direct over tot nabespreking in grote groep.
 - Soms is er geen opbouw in de inhoud van de reflectievragen voor de nabesprekingen en worden de reflectievragen heel algemeen gehouden. Bijv. Wat ging er goed? Wat verliep moeilijk? Welk gevoel houd je hier aan over? Algemene reflectievragen dienen dan als opstap voor de trainer om verder in plenum in te gaan op datgene wat zich heeft voorgedaan en dit dan te linken aan bepaalde inhoud van de vorming.
 - Soms wordt gewerkt met heel concrete, inhoudelijk afgebakende richtvragen ter nabespreking i.f.v. van de doelstelling van een gesprek, soms ook niet.

Overwegingen voor toekomstige chathulpvorming

- Een aanvaardbare middenweg vinden tussen nabesprekingen in duo's en nabesprekingen in grote groep, is belangrijk voor de emotionele veiligheid bij nabesprekingen (pas in groep als de sfeer en de onderlinge relaties dit toelaten), voor de inhoud van de nabespreking en voor een evenwichtige timing.
- Nabesprekingen gebeuren aan de hand van reflectievragen die inhoudelijk sturen.
- Reflectievragen sluiten aan bij de vooropgestelde doelstelling. Bij een eerste rollenspel kunnen deze nog algemeen zijn en vertrekken van het 'gevoel' van de beantwoorder en/of oproeper. Hoe specifiek de doelstelling van een rollenspel is, hoe doelgerichter de reflectievragen zijn.
- Ervaringen in verband met nabesprekingen leren het volgende:
 - Nabesprekingen van chathulpgesprekken die vertrekken vanuit huiswerkopdrachten verlopen grondiger dan nabesprekingen die plaats vinden direct na rollenspelen tijdens de vorming. Vermoedelijk omdat iedere deelnemer zich, op voorhand, (zelfstandig en vaak grondiger) heeft voorbereid.
 - Indien gewerkt wordt in de nabespreking met 1 transcript (van 1 deelnemer) voor iedereen en met dezelfde richtvragen, verloopt de nabespreking vlotter en inhoudelijk ook gemakkelijker. Iedereen praat over hetzelfde gesprek; iedereen is mee.

- Nabesprekingen met een transcript als vertrekpunt verlopen grondiger en kunnen gerichter verlopen; bijv. met accent op het gebruik van chattools (taal, tempo, tekst, tekens).
- Nabesprekingen van rollenspelen waarbij deelnemers oproeper waren, verlopen soms moeilijker omdat dit kan leiden tot discussies over persoonlijke voorkeuren/ interpretaties. Op zich heel interessant maar soms neemt dit de bovenhand en komt daardoor de doelstelling van de oefening in het gedrang.
- In functie van het bevorderen van de veiligheid in de groep is het aangewezen om transcripten te anonimiseren. Zo worden tussenkomsten niet gekoppeld aan die ene deelnemer. De focus wordt dan ook heel duidelijk gelegd op de 'leerkans' voor iedereen en daar gaat het uiteindelijk om.

5 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Het uitbouwen en verder ontwikkelen van chathulpvorming stelt uiteenlopende eisen aan de organisatie, de trainer en de deelnemers, dit zowel op vlak van positionering, organisatie, inhoudelijke keuzes en didactische aanpak.

Op basis van de beschrijving van de huidige vormingspraktijken en de daaruit voortvloeiende overwegingen, geven we hier enkele conclusies en aanbevelingen voor het ontwikkelen van chathulpvorming.

5.1 Positionering van chathulpvorming

Conclusies

Een organisatie die chathulpvorming aanbiedt, doet dat niet met een onbeschreven blad. Nadenken over de eigen visie op chathulp en de positionering ervan in het volledige hulpverleningsaanbod is een eerste vereiste. Alle medewerkers – dus ook toekomstige – zijn best doordrongen van deze visie en positionering.

Voorliggende analyse stelt echter vast dat een uitgeschreven visie op online- en chathulpverlening niet of eerder beperkt aanwezig is in bestaande vormingsteksten.

Hoe laat de visie op chathulp zich specifiek vertalen in chathulpvorming? Volgende aspecten spelen een rol:

- de plaats van chathulpvorming binnen het globale vormingsaanbod: Behoort chathulpvorming tot het standaardpakket voor (nieuwe) medewerkers? Is het een specialisatie?
- de duurtijd van de aangeboden chathulpvorming;
- de middelen en financiën die hiervoor worden ingezet;
- de inhoud van de chathulpvorming: sterk afgelijnd rond chathulpthema's als volwaardig aanbod of vooral gericht op inhoud die de verbinding maken met andere hulpverlening (face-to-face, telefonisch, ...)

Uit de analyse drijven drie belangrijke vaststellingen naar boven.

Ten eerste is het profiel van de deelnemers/doelgroep van de vorming mee bepalend voor de inhoud van de vorming. Gaat het om een organisatie die uitsluitend werkt met vrijwilligers, aangestuurd door beroepskrachten of betreft het een organisatie die slechts voor bepaalde hulpverleningsvormen vrijwilligers inzet? Hebben de vrijwilligers reeds andere (telefonische) hulpverleningservaring? Wat is de computer- en chatexpertise van de deelnemers?

Een tweede vaststelling is dat het bepalen van de inhoud van een chathulpvorming quasi altijd tot een dilemma leidt tussen enerzijds aandacht besteden aan CHATHulpverlening met focus op het medium en anderzijds aandacht besteden aan chatHULPVERLENING.

Een derde conclusie betreft de duur en plaats van de vorming in het totale vormingsaanbod. Naast een basisvorming zijn thematische vormingen, 'intervisie tussen beantwoorders' of 'supervisie

tussen beantwoorder en zijn begeleider' belangrijke werkvormen om als hulpverlener de eigen aanpak te verbeteren.

Chathulpvorming voor beroepskrachten verschilt van chathulpvorming voor vrijwilligers.

Beroepskrachten beschikken vanuit hun opleiding over de basiskennis, -vaardigheden en –houdingen om hulpverlenende gesprekken te voeren. In dit geval kan na een inleidende kennisoverdracht rond online- en chathulp (bijv. de kenmerken), vrij vlug gefocust worden op specifieke CHATcompetenties. De deelnemers zijn immers vertrouwd met algemene hulpverleningsbegrippen zoals 'empathie', 'actief luisteren'. De trainer kan de deelnemers meteen aansporen om deze specifiek toe te passen op chat. Bijv. Hoe ben je empathisch in een chathulpgesprek? Hoe ga je om met emoties in een chathulpgesprek? Hoe actief luisteren in een chathulpgesprek?

Chathulpvorming voor beginnende, onervaren vrijwilligers impliceert dat deze medewerkers nog moeten worden ingewijd in het basisjargon van de 'hulpverlening'. Bovendien zal aandacht moeten gaan naar visieontwikkeling (in algemene zin én organisatiespecifiek) op hulpverlening, naar algemene basiskennis, -vaardigheden en –houdingen. Soms moet dit nog aangevuld met specifieke informatie over de problematiek(en) van de doelgroep. De vraag die zich bij vrijwilligersorganisaties eveneens stelt is of reeds bij de start van opleiding van vrijwilligers de keuze moet gemaakt worden voor het medium, bijv. chathulp versus telefonische hulpverlening. Dit probleem kan ondervangen worden door nieuwe vrijwilligers eerst een gezamenlijke basisvorming aan te bieden waarna dan een specifieke chathulpvorming volgt. Hoe dan ook is het beheersen van algemene hulpverleningscompetenties (kennis, vaardigheden en houdingen) even belangrijk als het beheersen van de specifieke competenties voor een chathulpgesprek en het doelgericht hanteren van de techniciteit die dit vereist. Medewerkers opleiden tot goede chathulpverleners impliceert dat ze al deze competenties beheersen. De trainers (focusgroepgesprek) gaven bijv. aan dat de verschillende computer- en chatexpertise van deelnemers er kan toe leiden dat er twee snelheden ontstaan in de vorming.

Chathulpvorming aan onervaren vrijwilligers dient in elk geval tijd te geven aan algemene hulpverleningscompetenties. Maar ook bij chathulpvorming aangeboden aan beroepskrachten en/of aan ervaren vrijwilligers blijft dit dilemma aanwezig. Het zorgvuldig inschatten van de beginsituatie en de vragen van de deelnemers is hierin essentieel.

Een ander belangrijk element is dat er naast een 'basisaanbod' ook voldoende 'oefenmogelijkheden' zijn voor de deelnemers/beantwoorders. Eenmaal de deelnemers als beantwoorder aan de slag gaan, is opvolging van dit 'leren aan ervaring' cruciaal. Een meter- of peterschap kan een interessante aanvulling zijn als vrijblijvende mogelijkheid voor bijkomende tussentijdse ondersteuning en/of ontlasting. Veelal zijn deze 'meters' of 'peters' ervaren collega-beantwoorders die beginnende beantwoorders ondersteunen met hun opgebouwde ervaringskennis.

De huidige praktijken waarbij supervisie/intervisie wordt ingebed in het vormingstraject verdienen navolging. Functioneren als hulpverlener vereist immers altijd reflectie. Intervisie en supervisie zijn adequate werkvormen om ervaringen uit te wisselen, van hieruit tot reflectie te komen en zo deskundigheidsbevordering te faciliteren.

Basisveiligheid is bij elke vorm van intervisie/supervisie cruciaal. Bij groepsintervisie kan de veiligheid vergroot worden door te werken met een vaste intervisiegroep.

Aanbevelingen

- ✓ Maak een inschatting van de (basis)competenties van de deelnemers: computerervaring, veel of weinig chatervaring, ervaring in hulpverlenende gesprekken.
- ✓ Benut in een groepsvorming de leereffecten van andere deelnemers en de verscheidenheid en verschillen in manier van aanpak die aanwezig zijn.
- ✓ Zorg voor voldoende oefenmogelijkheden, ook na de basisvorming.
- ✓ Organiseer intervisie/supervisie met oog voor een veilige deelnemersomgeving

5.2 Organisatie en aanpak

Conclusies

Bij de organisatie en aanpak van chathulpvorming stonden we stil bij: de opbouw van de vorming, de groepssamenstelling, de trainer en de benodigde infrastructuur.

Medewerkers opleiden tot degelijke chathulpverleners vereist niet alleen kennisoverdracht maar ook oefening en ervaring. In optimale omstandigheden weerspiegelt zich dit ook in het vormingstraject dat medewerkers krijgen aangeboden. Er is dan sprake van een basisvorming chathulp, lees- en schrijfstages, meter/peterschap van beginnende beantwoorders, aanvullende thematische vorming (bijv. over automutilatie), individuele supervisie en intervisiegroepen.

In de praktijk zijn het aantal aangeboden vormen en de duur ervan nogal uiteenlopend. Ook de groepssamenstelling vertoont verschillen. Soms wordt vorming georganiseerd uitsluitend voor chathulpbeantwoorders, soms wordt de vorming gegeven aan deelnemers die met verschillende hulpverleningsvormen werken.

Er kan ook gekozen worden voor een gemengde groepssamenstelling waarbij vrijwilligers met ervaring in face-to-face- en/of telefonische hulpverlening worden gecombineerd met onervaren, nieuwe vrijwilligers. Dit zorgt voor dynamiek op verschillende niveaus. Onervaren vrijwilligers leren op die manier veel bij van ervaren vrijwilligers over 'hulpverlening' in de brede zin van het woord. Daarnaast is het een prima kans om de positie van chathulp t.a.v. andere hulpvormen duidelijk te maken. Evenzeer kan het verschil in startsituatie m.b.t. visie op hulpverlening ervaren worden als een knelpunt.

Tijdens het focusgroepsgesprek gaven trainers hun ervaren knelpunten aan bij het organiseren van de vorming. Technische problemen en gebrekkige accommodatie enerzijds en tijdgebrek anderzijds werden als het meest lastig ervaren.

Aanbevelingen

- ✓ De inhoud en opbouw van de vorming dient duidelijk gelinkt aan de algemene en specifieke doelstellingen. De doelstellingen bepalen de te selecteren inhoud, de timing, de plaats, de groepsgrootte ...
- ✓ Omdat deelnemers, vooral tijdens chatoefeningen, vaak individuele hulp inroepen, is een beperkte groep deelnemers aangewezen. Ook de kwetsbaarheid van de deelnemer verdient

aandacht. Wat een deelnemer aan antwoorden intikt, kan door de trainer maar later ook door anderen worden gelezen, bijv. via uitprints van de oefening. Daarom kan de keuze voor een kleine groep wenselijk zijn omdat deze meer veiligheid geeft.

- ✓ Tijd is een belangrijke factor bij de uitbouw van chathulpvorming. Effectief oefenen van chathulpgesprekken en de bijhorende nabesprekingen (soms eerst in duo en daarna in groep) zijn leerrijk maar vragen veel tijd. Daarom kan overwogen worden om het voeren van chatgesprekken buiten de vormingsuren te organiseren, bijv. in de vorm van huiswerkopdrachten.
Als tijdens de vorming de deelnemers effectief gaan chatten met elkaar, moeten genoeg computers beschikbaar zijn en is een feilloos werkende, snelle internetverbinding met voldoende loginmogelijkheden een must. Daarnaast is ook voldoende accommodatie nodig. De beschikbaarheid over 2 lokalen is een minimum.
- ✓ Chathulpvorming combineert best verschillende werkvormen zodat de vorming dynamisch verloopt en de deelnemers geactiveerd blijven (i.f.v. concentratie en efficiënte tijdbesteding). Zorg dus voor een combinatie van theorie, oefeningen, reflectie en zelf ervaren.
- ✓ Evaluatie van de vorming door deelnemers en trainers is onmisbaar voor het verder optimaliseren van chathulpvorming.
- ✓ Trainers hebben in het ideale geval naast de nodige vormingskwaliteiten (inzicht in groepsdynamica, werken met groepen ...) ook zelf ervaring met het bieden van chathulp. Ze combineren competenties over CHATHulp en over de technische aspecten met chatHULPVERLENING. Chathulpmethodiek zet immers (richt)lijnen uit: 'Wat is bij voorkeur effectief?', 'Wat is twijfelachtig?', 'Wat is te overwegen ...?' Durven positie innemen als trainer is soms nodig zonder daarom rechtlijnig of radicaal te zijn.
- ✓ Omdat chathulp(vorming) relatief nieuw is, valt het aanbieden van een lerend netwerk voor trainers, zeker te overwegen. Verdere aandacht voor verfijning en ontwikkeling van methodiek, alsook het uitwerken van handige en krachtige vormingstools kunnen de expertise van trainers versterken. Dit kan bijdragen tot het optimaliseren van chathulpvorming en bijgevolg tot het kwalitatief nog meer opwaarderen van het chathulpaanbod in Vlaanderen.

5.3 Inhoud van de chathulpvorming

Conclusies

In chathulpvorming komen verschillende inhouden aan bod. Veel organisaties starten met een inleidende situering en gaan in op enkele methodiekaspecten. Rond bepaalde thema's (zelfmoord, automutilatie, veelchatters, oproepers met multiproblematiek worden afzonderlijke vormen opgezet.

In een inleiding wordt chathulp gesitueerd binnen het brede gamma van (online)hulpverlening. De kenmerken van online- en chathulp komen aan bod met hun specifieke troeven en uitdagingen. Ook visie en positionering van chathulp in de eigen organisatie verdient hier een plaats.

Het technische luik binnen chathulpvorming is erop gericht dat de deelnemer zelf effectief met het chatprogramma aan de slag kan gaan. Bovendien moeten de deelnemers zicht krijgen op de stappen

die een oproeper doorloopt en basiskennis hebben van het computerprogramma zodat ze later mogelijke vragen hieromtrent kunnen beantwoorden.

Het gespreksverloop wordt doorgaans vertaald naar een stappenplan dat wordt geconcretiseerd in functie van de hulpverleningsdoelen die de organisatie stelt.

De aandacht voor een extra fase 0 (voorbereiding op het chathulpgesprek) lijkt een mooie aanvulling op de 'methodiek in de lengte' uit de Ch@tlas.

Opvallend is dat de bestaande chathulpvorming nauwelijks oog heeft voor 'online-doorverwijzingen'. Bestaande sociale kaarten op internet blijken niet altijd zo gebruiksvriendelijk te zijn en zijn veelal niet aangepast aan de specifieke doelgroep van onlinehulpvragers. Daarom maken sommige organisaties een eigen sociale kaart op zodat ze relevante informatie kunnen consulteren op hun pc. Ook de omgeving van de oproeper, krijgt in de vorming weinig aandacht als inhoudelijk thema. Toch kan de omgeving van de oproeper een sterk beïnvloedende actor zijn. Misschien chat de oproeper niet alleen en zit iemand naast hem/haar die mogelijks mee het verloop en de inhoud van het gesprek bepaalt. Of misschien heeft de oproeper een aantal hulpbronnen waar hij zich niet bewust van is. Niet onbelangrijk dus om ook dit als thema in te brengen in een chathulpvorming.

Een ander methodiekluk 'hoe een kwaliteitsvol chathulpgesprek voeren' kan worden beschouwd als het hart van de chathulpvorming. Daarin wordt gefocust op de chathulpcompetenties 'schermlezen' en 'scherm schrijven'. Doel is dat de beantwoorder leert hoe ondersteuning via een scherm (door tekst, tekens en taalgebruik) kan worden overgebracht. Dat hij leert hoe de chatalliantie kan worden versterkt en hoe hij het tempo in een chathulpgesprek kan beïnvloeden. Er is ook aandacht voor de wijze waarop via chat diverse gesprekstechnieken succesvol kunnen worden ingezet.

In chathulpvorming is ook aandacht voor specifieke hulpverleningsthema. Door de distantie en door de anonimiteit van de oproeper komen immers vlogger én vaker moeilijker thema's in een chathulpgesprek aan bod dan in een face-to-face of een telefonisch hulpverleningsgesprek. Hierdoor komen bepaalde (hulpverlenings)thema's (bijv. zelfdoding, automutilatie, maar ook zelfredzaamheid, anonimiteit, authenticiteit ...) ook aan bod tijdens de chathulpvorming. Belangrijk hierbij is om in de chathulpvorming de focus te leggen op hoe de beantwoorder in een chathulpgesprek met deze thema's aan de slag kan gaan.

Aanbevelingen

- ✓ Chathulpvorming bevat best volgende basisingrediënten:
 - Inleiding op chathulp;
 - De techniek van het chathulpprogramma;
 - Kennis over de website van de organisatie;
 - Methodiek van chathulp: gespreksverloop (stappen);
 - Methodiek van chathulp: hoe voer je een chathulpgesprek (technieken);
 - Methodiek chathulp: de actoren (de oproeper, de beantwoorder en hun omgeving);
 - Deontologie;
 - Onlineverwijzing;
 - Specifieke (hulpverlenings)thema's.

- ✓ Chathulpvorming besteedt aandacht aan specifieke begrippen en taal. Chathulpvorming attendeert deelnemers bovendien op valkuilen. Te snel interpreteren is bijv. een veel voorkomende valkuil. Extra aandacht en oefeningen hierop verdienen hun plaats in de training. De vorming traint verder best adequate strategieën.
- ✓ De vorming dient voldoende aandacht te geven aan de software en de technische kant van het chathulpprogramma. Kennis van deze aspecten is belangrijk voor een beantwoorder om zelf vlot aan de slag te kunnen met het chatprogramma, om fouten te vermijden, om weerstand of drempelvrees bij aanmelders/oproepers te verminderen of te weerleggen.
- ✓ Het verdient aanbeveling om voor elke fase in het stappenplan (methodiek in de lengte) bruikbare, begrijpelijke omschrijvingen, aandachtspunten en tips te formuleren. Op die manier wordt de theorie geconcretiseerd. Belangrijk is dat hierbij vooral de vertaalslag wordt gemaakt naar het chatmedium door bijv.: alert te zijn voor de nickname en de aanmelding van de oproeper; te zorgen voor een warm welkom omdat een goede chatalliantie essentieel is; te focussen op een brede verkenning en op een weloverwogen probleemaafbakening om rekening te kunnen houden met de beperking van een eenmalige chat ...
- ✓ De vorming gaat in op het bevragen van de omgeving van de oproeper. Maak de deelnemers ook warm om de onlinecontacten van de oproeper te exploreren.
- ✓ Een beantwoorder moet leren hoe ondersteuning via een scherm wordt overgebracht, hoe de chatalliantie kan versterkt worden en hoe het tempo kan worden beïnvloed. Alle aspecten van schermlezen en –schrijven verdienen een plaats in de chathulpvorming. Ze worden vertaald in tips en toegepast via oefeningen. Ook de wijze waarop gesprekstechnieken via chat kunnen worden ingezet, krijgt de nodige aandacht.
- ✓ Ook (online)verwijzing verdient een plek binnen chathulpvorming. Een goede verwijzing realiseren binnen (slechts) één chatgesprek is geen sinecure. Het medium vergt immers specifieke afwegingen als:
 - Afwegen om al of niet te verwijzen naar het reguliere hulpverleningscircuit. Inschatten of de oproeper dit haalbaar vindt en wenst.
 - Afwegen om te verwijzen naar ander vormen van onlinehulp of chathulp. Inschatten of de oproeper dit ziet zitten.
 - Afwegen of een verwijzing past binnen de visie van de eigen organisatie. Nagaan of verwijzing de positionering van chathulp t.a.v. het eigen reguliere hulpverleningsaanbod respecteert.
 - Zorgen voor beschikbare up-to-date kennis van bestaand online- en chathulpaanbod in Vlaanderen en Nederland.

Daarnaast is ook instrumentele knoppenkennis een belangrijke vaardigheid. Dit betekent dat een beantwoorder vlug, liefst online, informatie opzoekt en doorspeelt tijdens het chathulpgesprek. Dit gebeurt door gebruik te maken van hyperlinks, (mail)adressen, door websites door te geven en elektronische sociale kaarten of databanken te raadplegen.

- ✓ Het beheersen van algemene hulpverleningscompetenties (kennis, vaardigheden en houdingen) is even belangrijk als het beheersen van de specifieke competenties voor een chathulpgesprek en

het doelgericht hanteren van de techniciteit die dit vereist. Medewerkers opleiden tot goede chathulpverleners impliceert dat ze al deze competenties beheersen.

5.4 Vormingsdidactiek in chathulp

Conclusies

In dit luik bekeken we op welke manier de verschillende vormingsinhouden aangebracht, toegelicht en aangeleerd worden. We zoomden daarbij ook in op concrete oefenvormen.

In de praktijk kiezen trainers al naargelang het doel voor verschillende oefeningen: doe-oefeningen, reflectieoefeningen, oefeningen als voorbereiding voor kennisoverdracht, oefeningen als feedbackinstrument.

De meest voorkomende werkvormen voor een chathulpvorming zijn:

- Rollenspelen;
- Transcripten bespreken;
- Huiswerkopdrachten.

De term rollenspel wordt binnen chathulpvorming steeds ingevuld als het één-op-één-chatten, al dan niet aan de hand van een rol instructie voor de oproeper, zonder de aanwezigheid van observatoren. Rollenspelen zijn een belangrijk instrument om chathulpvaardigheden te oefenen omdat ze dicht aansluiten bij de echte praktijk.

Transcripten zijn essentieel bij nabesprekingen van chathulpgesprekken, maar ook als reflectiemiddel of als illustraties van bepaalde leerdoelen (bijv. van verkeerde interpretatie, van onvoldoende doorvragen) of als voorbeelden van 'good practices'.

Sommige organisaties werken met huiswerkopdrachten. Dan krijgen de cursisten een opdracht uit te voeren tussen twee vormingsbijeenkomsten in. Een huiswerkopdracht kan ingezet worden als tijdsbesparing, als manier om continuïteit in het groeiproces van de deelnemer te garanderen en kan verschillende doelen hebben (bijv. oefenen, aanzet tot reflectie, voorbereiding of basis voor de volgende bijeenkomst, als tussentijdse feedbackoefening ...).

Chathulpvorming geeft naast 'oefentijd', ook veel ruimte aan nabesprekingen en het geven van feedback. Nabesprekingen kunnen gericht zijn op ervaringsuitwisseling, op verfijning van vaardigheden (schermleren, scherm schrijven) op houdingen of op kennisontwikkeling.

Aanbevelingen

- ✓ Een geleidelijke opbouw is bij chathulpvorming aangewezen, niet alleen omwille van het leereffect maar ook om het veiligheidsgevoel van de cursisten te bewaken. Dat kan door oefeningen aan te bieden met een stijgende moeilijkheidsgraad: bijv. van lezen en interpreteren tot zelf interventies formuleren, reflecteren en feedback geven en ontvangen. Het inzetten van oefeningen vereist dus een doordachte keuze op verschillende niveaus.
- ✓ Zorg dat de deelnemers zicht hebben op het einddoel van de chathulpvorming en geef bij oefeningen telkens eenduidige, heldere doelstellingen aan.

- ✓ In chathulpvorming verdienen specifieke chatoefeningen een aanzienlijke plaats. Het is belangrijk dat de vorming de reële situatie (een beantwoorder achter een scherm) benadert.
- ✓ Het is aangewezen om in chathulpvorming aandacht te geven aan verschillende werkvormen, al dan niet met behulp van de computer. Afwisseling kan welkom zijn. Voortdurend achter een scherm zitten en/of oefenen van een chathulpgesprek vergt immers veel concentratie.
- ✓ Als cursusmateriaal wordt bezorgd aan de deelnemers mogen daarin volgende elementen niet ontbreken: een zorgvuldige bronvermelding, doelstellingen van de vorming, afbakening van de doelgroep, verduidelijkende theoretische kaders, tips en richtlijnen.
De vormingsinhouden kunnen overgebracht worden via een combinatie van theorie, vuistregels en oefeningen.
- ✓ Een rollenspel is een uitgelezen werkvorm om effectief aan de slag te gaan, te oefenen en proefondervindelijk te ervaren hoe het voelt om beantwoorder/oproeper te zijn.
Bij de overweging om rollenspelen op te nemen in de vorming, moet het tijdsaspect en het technische aspect goed in rekening worden gebracht. De trainer maakt doordachte keuzes (bijv. met of zonder rol instructie) en zorgt ervoor dat achteraf door de nabespreking de doelstelling ook voor de deelnemers duidelijk is geworden.
- ✓ Tips voor het werken met transcripten:
 - Transcripten zijn best voorzien van regelnummering en tijdsaanduiding. Zo krijg je naast een tekstmatige weergave ook zicht op de aspecten tijd en tempo. Dit maakt eveneens snelle opsporing van passages mogelijk.
 - Er kan gewerkt worden met volledige transcripten of met transcriptfragmenten.
 - Er dient vertrouwelijk te worden omgegaan met het transcriptmateriaal, of dit nu een echt dan wel een oefen-chathulpgesprek betreft.
 - Om bij de bespreking van een transcript niet te analytisch te worden is het aangewezen om ook het proces en de sfeer van een chathulpgesprek mee te bekijken. Overweeg dus of en welke contextelementen (voorbereiding op chathulpgesprek, wat gedaan na chathulpgesprek ...) zinvol zijn voor de nabespreking.
 - Bouw de nodige veiligheid in als het transcript een weergave is van een oefen-chathulpgesprek. Uit transcripten kan je gemakkelijk sterktes maar ook zwaktes halen. Anonimiseren kan hierbij helpen. Een deelnemer weet best vooraf dat zijn/haar transcript (al dan niet geanonimiseerd) in de groep wordt gebruikt.
- ✓ De doelstelling van iedere huiswerkopdracht moet duidelijk zijn, voor de trainer maar ook voor de deelnemer.
Huiswerkopdrachten vergen van deelnemers extra motivatie en engagement. Een huiswerkopdracht waar niets mee gebeurt in de volgende vorming, werkt demotiverend.
- ✓ Kijk- en schrijf stages zijn een zinvolle aanvulling op de basisvorming. Op die manier leren deelnemers in de praktijk stapsgewijs van ervaren beantwoorders (collega's).
- ✓ Feedback moet zowel aandacht hebben voor inhoud van het chathulpgesprek als voor de interactie tussen oproeper en beantwoorder.
Bewaak dat de cursist niet verdrinkt in een veelheid van feedback. Richt de feedback op een of twee elementen in functie van de doelstellingen van de oefening.
- ✓ Nabesprekingen van oefeningen of rollenspelen, op basis van reflectievragen die inhoudelijk sturen, dragen bij tot een grotere diepgang van de bespreking. Nabesprekingen met een

transcript als vertrekpunt verlopen grondiger en kunnen gerichter focussen, bijv. op het gebruik van taal, tempowisselingen ...

Tot slot

Het opzetten van chathulpvorming is een dynamisch proces dat, gezien het recente bestaan van het medium, nog veel onderzoek en onderbouwde kennis behoeft. Diverse factoren dragen ertoe bij dat chathulpvorming blijft evolueren: evoluties en tendensen in de hulpverlening, de opgebouwde chathulpervaringen, het bereiken van andere, nieuwe doelgroepen bij de oproepers, het opleiden van een nieuwe generatie chathulpbeantwoorders, het verbeteren van softwaremogelijkheden en de steeds veranderende mogelijkheden van multimedia en online-toepassingen, bijkomend en meer recent onderzoeksmateriaal over chathulp en onlinehulpverlening, een sterker uitgewerkte chathulpmethodiek ...

Iedere organisatie, iedere (beginnende of ervaren) beantwoorder en chathulptrainer zal hierin antwoorden zoeken en proberen de kwaliteit van het chathulpaanbod te vatten, te beïnvloeden en naar buiten toe te garanderen en verantwoorden.

Dit rapport is een aanzet om de aanwezige kennis rond chathulpvorming te ordenen en te verspreiden in de hoop daarmee de verdere ontwikkeling te bevorderen.

Dit rapport is ook online beschikbaar via www.expertonlinehulp.be – de website van het Expertisenetwerk Onlinehulp Vlaanderen.

De kern van dit rapport is opgenomen in volgende publicatie:

Saelens, S., (2011), Chathulpvorming voor medewerkers. In Bocklandt, P. (red). (2011), Niet alle smileys lachen – Onlinehulpverlening in eerstelijns welzijnswerk. Leuven, Acco, p. 233-244

BIJLAGE 1: ONLINE-ENQUÊTE



PWO Onlinehulpverlening -Werkpakket 2

ScherMLEZEN, scherMSchrijven

Train de trainer: Vormingspakketten onlinehulpverlening

Beste OHUP-medewerker,

In het kader van het PWO (projectmatig wetenschappelijk onderzoek) "Online" (met het oog op de publicatie van een Handboek "Onlinehulp in Vlaanderen", willen we graag met u verder samenwerken.

Enkele weken geleden kreeg u over deze PWO reeds een eerste mail via Philippe Bocklandt met de vraag een engagement uit te spreken voor een of meerdere werkpakketten.

Inmiddels hebben zeven OHUP-organisaties hierop gereageerd. We zijn blij met uw belangstelling en dankbaar voor de aangeboden bereidwilligheid om expertise te delen en mee te werken aan het onderzoek.

De korte bevraging die we u hierbij aanbieden is een volgende stap in het onderzoeksproces van "werkpakket 2". Uw antwoorden zullen ons méér inzicht doen krijgen in de diversiteit van de bestaande vormingspakketten - specifiek gericht op onlinehulpverlening - die momenteel circuleren binnen OHUP. Tevens zal de vragenlijst ons gegevens verschaffen over de tijdstippen waarop vorming onlinehulpverlening gepland staat. Aansluitend willen we u vragen om huidige vormingspakketten "Online en/of chathulpverlening" en/of promotiemateriaal rond vorming voor het onderzoek beschikbaar te stellen.

In volgende fasen zullen we vormingsactiviteiten rond onlinehulpverlening observeren. Verder voorziet het onderzoeksontwerp in diepte-interviews met trainers en deelnemers; focusgroepsgesprek met trainers en literatuurstudie van vormingspakketten in het buitenland.

Uw medewerking is van cruciaal belang voor dit onderzoek.

Mogen we vragen om de ingevulde vragenlijst én het beschikbare cursuspakket, powerpoints en promotiemateriaal voor cursussen voor 20 mei aan ons te bezorgen via

hilde.vlaeminck@arteveldehs.be

Met veel dank voor uw gewaardeerde medewerking.

Namens het onderzoeksteam chathulp

Hilde Vlaeminck

Conny Vercaigne, Tim Vanhove, Saskia Saelens, Martine de Zitter en Philippe Bocklandt

Vragenlijst OHUP

Inhoud en beschikbaarheid

vormingspakketten chat/onlinehulpverlening

1. Feitelijke gegevens:

a. Organisatie:

- i. naam
- ii. adres
- iii. telefoonnr
- iv. emailadres

b. Contactpersoon vorming:

- i. verantwoordelijke voor vorming chat/onlinehulpverlening
 - naam
 - tel nr
 - emailadres

- ii. begeleider/trainer(s) van vorming chat/onlinehulpverlening
 - naam
 - tel nr
 - emailadres

2. Overzicht beschikbare vormingspakketten chat/online- hulpverlening

zie tabel volgende blz

OVERZICHT BESCHIKBARE VORMINGSPAKKETTEN SPECIFIEK CHAT/ONLINEHULPVERLENING

Naam of titel van onlinevorming/training	Concrete thema's in de vorming Vraagstukken, kwesties, dilemma's	Doelgroep vorming Beginnende en/of ervaren medewerkers?vrijwilligers? Binnen eigen organisatie of samen met andere diensten? Grootte van de groep gemiddeld aantal deelnemers	Duur van de vorming en frequentie Hoeveel keer per jaar leg je deze in?	Werkwijze vorming Kennisoverdracht, rollenspel, online oefening, casussen, uitprints chat,...	Cursusmateriaal: aard Tekstbundel, powerpoint, losse nota's,...	Cursusmateriaal beschikbaar voor onderzoekers? Ja, via... Nee	Mogelijkheid observatie? Ja, datum: plaats: Nee
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							

3. Behoeften en noden op korte en middellange termijn

- a. Waar hebt u vooral behoefte aan bij het verder ontwikkelen van vorming chat/onlinehulpverlening? Wat mist u momenteel? Waarover wil u op korte termijn (=over een jaar) beschikken?
- b. Is er evaluatiemateriaal over voorbije vorming over chat/onlinehulpverlening
 ja nee

Kunnen de onderzoekers over dit evaluatiemateriaal beschikken?

ja nee

4. Bereidheid deelname focusgesprek

Bent u bereid als trainer bereid om deel te nemen aan een focusgesprek met andere trainers van vorming rond chat/onlinehulpverlening in het kader van dit onderzoek?

ja nee

Naam trainer:

Bedankt om deze vragenlijst in te vullen en **voor 20 mei** te mailen aan

hilde.vlaeminck@arteveldehs.be

Bedankt voor het beschikbaar stellen van studie- en promotiemateriaal rond vormingspakketten!

Arteveldehogeschool
Bachelor in het Sociaal Werk
Hilde Vlaeminck
Sint-Annaplein 31
9000 Gent
Tel 09/223 59 05

BIJLAGE 2: OBSERVATIEDOELEN

1. Observatie vormingsmateriaal (inhoud)

- Welke logica zit er in de opleiding? (stappen, fasen, theorie, praktijk)
- Welke basisbegrippen hanteren ze: typische online termen of vooral klassieke, traditionele terminologie?
- Welke onlinetools worden uiteengezet? Systematisch inge oefend?
- Welke casussen worden geselecteerd?
- Is er aandacht voor online attitudes?
- Accent op eigenheid van het medium en/of vooral op gemeenschappelijkheid

2. Observatie trainer:

- Gehanteerde strategie (eerst theorie? Eerst beginsituatie appelleren? Confronteren met praktijkkwes ties?)
- Feedback aan cursisten: face to face? Via pc?
- Eigen ervaringskennis online van de trainer?
- Appelleren van ervaringskennis deelnemers: afzonderlijke chats? Of ook gemeenschappelijke zorgen benoemen tussen de ervaringen van de deelnemers)
- Openheid voor nieuwe signalen en kwes ties online

3. Observatie ingezette middelen

- Gebruik van het internet medium
- Vooral/uitsluitend/slechts gedeeltelijk via pc en scherm
- Uitprints van chatgesprekken
- Welke oefeningen: vooral schermlezen? scherm schrijven? scherm pathie?

4. Observatie deelnemers

- Welke verwachtingen uiten ze?
- Welke vragen stellen ze?
- Hoe reageren ze op feedback van trainer?
- Welke kwes ties/vragen brengen ze aan de orde?
- Evolutie van inbreng van cursisten doorheen de opleiding?

BIJLAGE 3: STELLINGEN FOCUSGROEP

Voor het focusgroeps gesprek werden 5 stellingen voorgelegd aan de leden van de focusgroep.

1. Een training in chathulpverlening is (g)een heropfrissen van face-to-face-methodiek
2. Een training chathulpverlening is geslaagd als ...
3. Het lastige aan vorming in chathulp is...
4. Om een goede training chathulpverlening te geven moet een trainer over volgende vaardigheden/kennis beschikken: ...
5. Een training chathulpverlening moet vooral focussen op de specifieke vaardigheden van de chathulpverlener.

4 bis. Een zin zeggen/uitspreken of schrijven/zien op een scherm, is een wereld van verschil.

BIJLAGE 4: CENTRALE VRAGEN DIEPTEINTERVIEW MET TRAINERS

Voor de interviews met trainers werden 6 algemene vragen voorgelegd aan iedere trainer.

1. Als je het volledige online vormingspakket bekijkt, heb je dan het gevoel dat daarin nog bepaalde dingen ontbreken?
2. Als je het volledige online vormingspakket bekijkt, welke oefeningen springen er dan voor jou uit? Waarom? Wat maakt dat die bepaalde oefeningen werken in de praktijk?
3. Heb je al bepaalde oefeningen aangepast op basis van je ervaringen in de vormingssessies? Wat heb je veranderd en waarom? (Aanpassingen op vlak van didactiek, inhoud, afbakenen doelstellingen ... ?)
4. Kreeg je al feedback van de deelnemers op de vorming in het algemeen? Wat zijn positieve / negatieve reacties?
5. Als je jouw eerste vorming vergelijkt met de huidige: zijn er dan elementen in je aanpak die je hebt gewijzigd?
6. Wat beschouw je zelf als sterktes en zwaktes in de huidige vorming en waarom?

Tijdens het interview werden bijkomende vragen gesteld over de specifieke oefeningen en opdrachten van ieder vormingspakket.

© Arteveldehogeschool
September 2011

Martine De Zitter
Saskia Saelens
Hilde Vlaeminck
Conny Vercaigne

Voor meer informatie
over dit onderzoek
en over onlinehulpverlening
kan u terecht bij



Onderzoek en dienstverlening
Opleiding Sociaal werk
Philippe Bocklandt
Sint-Annaplein 31, 9000 Gent
Tel. 09 223 59 05
Fax 09 223 59 04
www.arteveldehs.be

philippe.bocklandt@arteveldehs.be