

# Quickscan chathulpgesprekken



Deze Quickscan valt uiteen in 2 rubrieken met identieke onderdelen.  
 In de eerste rubriek willen we op basis van een aantal criteria zicht te krijgen op de variatie van 'chattechniek' binnen de chatgesprekken.  
 In de tweede rubriek willen we treffende citaten of voorbeelden van deze criteria inventariseren om in vorming te kunnen gebruiken.

## 1. Quickscan-criteria

### **Vooraf : Bereikbaarheid van de chatgespreksruimte** (slechts 1 x in te vullen per organisatiescan)

Is de chatroomlink duidelijk te zien op de homepage van je website?

Hoeveel keer moet de beantwoorder doorklikken om van de homepage in de chatroom te geraken?

Is voor de oproeper na 1 x doorklikken op de homepage duidelijk of de chatroom nu beschikbaar is?

### **Introductie van het gesprek**

Door wie wordt het gesprek begonnen ?	Door de beantwoorder			Door de oproeper	
	In het eerste bericht van de beantwoorder zijn volgende elementen	Hallo (of variant)	Nickname van de oproeper	Naam van de organisatie	Een bijkomende vraag

aanwezig ...					
<b>Gebruik van nickname van de oproeper</b>					
Gebruikt of verwijst de beantwoorder (naar) de nickname van de oproeper ?	Nooit	1 keer	Meerdere keren	Niet van toepassing	
<b>Schermtaal</b>					
Gebruikt de beantwoorder lasso's ?	Nooit	➤ 5 keer	5 keer of meer		
Gebruikt de beantwoorder korte zinnen ?	Nooit	>5 keer	5 keer of meer	Soms echt lange zinnen	
Gebruikt de beantwoorder	Woorden in hoofdletters				
	emoticons				
	(Speciale) afkortingen				
	(Extra) leestekens				
<b>Over de beantwoorder</b>					
Is de beantwoorder in dit gesprek een solist of deel van een team ?	Solist	Teamspeler	Niet uit te maken		
<b>Over de oproeper</b>					
Wordt de oproeper in dit gesprek benaderd als een solist of wordt zijn omgeving door de beantwoorder betrokken ?	Solist	Omgeving betrokken	Niet uit te maken		
<b>Doorverwijzing tijdens het gesprek</b>					
Als er wordt doorverwezen, wordt er dan ook verwezen naar e-links ?	Ja		Neen		

<b>Afronding van het gesprek</b>				
Het gesprek wordt ...	Afgebroken	(Vrij) positief afgerond	(Vrij) negatief afgerond	Weet niet
<b>Over de lengte van het gesprek</b>				
Hoeveel minuten duurt het gesprek ?				
<b>Andere opvallende vaststellingen</b>				

Voor het inventariseren en verwerken van deze quickscangegevens is een excelprogramma ter beschikking.

## 2. Voorbeelden/citaten (bruikbaar voor overzicht verscheidenheid)

Eerste bericht van de beantwoorder

Gebruik nickname oproeper

Schermtaal

Beantwoorder solospeler of teamspeler

Oproeper individu of wordt omgeving betrokken

Doorverwijzing

Afronding gesprek

Andere opvallende citaten

# Toelichting bij Quickscan chathulpgesprekken

Deze Quickscan voor chathulpgesprekken wil een hulpmiddel zijn voor organisaties om de gesprekstranscripten te screenen.

Op basis van deze screening kunnen aanbevelingen gemaakt worden voor de verdere vorming van chathulpmedewerkers.

De screening kan door de organisaties zelf gebeuren of uitbesteed worden aan de Arteveldehogeschool – die door hun externe deskundigheid ook elementen op het spoor kunnen komen waarvoor eigen medewerkers (bedrijfs-)blind zijn.

We baseren ons voor de keuzes in deze quickscan op :

Hilde Vlaeminck, Tim Vanhove, Martine De Zitter, Philippe Bocklandt, Ch@tlas, methodiek onlinehulp in eerstelijns welzijnswerk, Gent, Arteveldehogeschool, oktober 2009, 72 p.

## Kracht van de quickscan

- Snelle screening van chatgesprekken op basis van 1 keer doorlezen van de gesprekstranscripten.
- Screening van 4 kernaspecten van chattechniek :
  - Bereikbaarheid van de chatgespreksruimte;
  - Aandacht voor enkele aspecten van gespreksverloop (in de lengte);
  - Aandacht voor wie bij gesprek betrokken wordt (gesprek in de breedte);
  - Aandacht voor chattools (gesprek in de diepte);
- Globaal overzicht van chattechnische kwaliteit over alle gesprekken en beantwoorders heen.

## Beperking van de quickscan

- Deze quickscan is geen screening op inhoud en kwaliteit van de geboden hulpverlening; die hangt immers sterk af van de organisatie-eigen visie op hulpverlening.
- Deze quickscan geeft een overzicht van de verscheidenheid van gebruik van ingrediënten van chathulptechniek. Concrete aanbevelingen van hoe de chattechniek kan verbeteren, hangen af van de keuzes (voor stroomlijning of variatie) die door de organisatie gemaakt wordt.

## Wat heeft een organisatie aan het resultaat van een quickscan ?

- De resultaten van deze quickscan kunnen vergeleken worden met ...
  - ... de keuzes die de organisatie maakt (cfr. bijv. visietekst);
  - ... aanbevelingen uit vorming;
  - ... aanbevelingen uit de Ch@tlas.
- De citaten uit deze quickscan kunnen tijdens vorming gebruikt worden ...
  - ... als illustraties van verscheidenheid van aanpak;
  - ... als voorbeelden van bad practice;
  - ... als voorbeelden van best practice.

Voor meer informatie over deze quickscan en over chathulpverlening kan je terecht bij :



Sociaal werk

Sint-Annaplein 31

9000 Gent

Tel 09 223 59 05

e-mail [philippe.bocklandt@arteveldehs.be](mailto:philippe.bocklandt@arteveldehs.be)