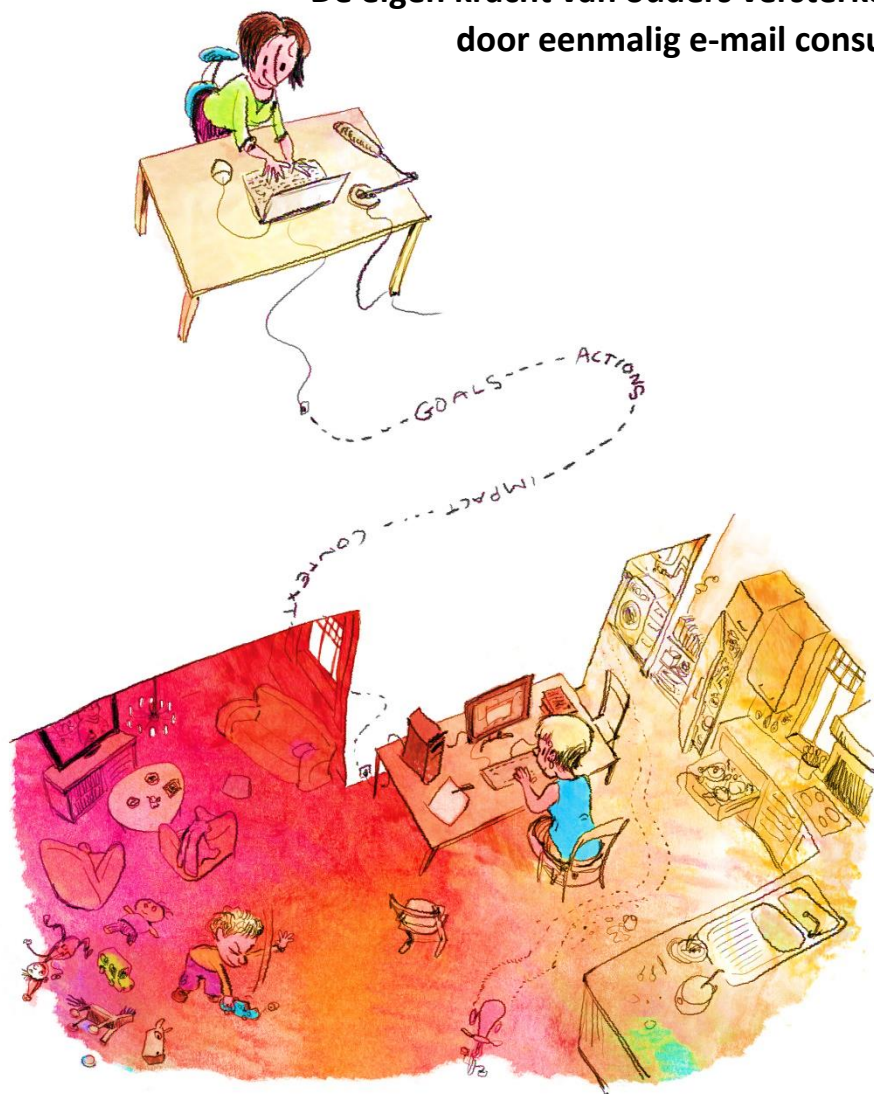


Online opvoedingsondersteuning

De eigen kracht van ouders versterken
door eenmalig e-mail consult



Een brochure op basis van het academisch proefschrift van

Christa Nieuwboer

Disclaimer. Deze brochure is geschreven met als doel de resultaten van het onderzoek voor het proefschrift *Online Parenting Support, Guiding parents towards empowerment through single session email consultation* toegankelijk aan te bieden aan belangstellenden. Daardoor vallen vele nuances en belangrijke methodologische achtergronden weg. Voor alle bronvermeldingen, tabellen, data, beperkingen en details verwijs ik naar het proefschrift zelf.

Bij het verwijzen naar resultaten en/of conclusies moet het proefschrift als bron genoemd worden:

Nieuwboer, C. (2014). *Online Parenting Support, Guiding parents towards empowerment through single session email consultation* (Doctoral dissertation). University of Amsterdam, Amsterdam, the Netherlands.

Het gehele proefschrift is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met mijn promotores, Ruben Fukkink en Jo Hermanns, waarvoor ik hen zeer erkentelijk ben.

Illustratie: David Geertsma

© Christa Nieuwboer, 2014

Inleiding

Nog niet zo lang geleden zouden de symbolen <http://www> ons niets gezegd hebben, nu is het gebruik van internet-technologie niet meer weg te denken uit onze samenleving. Vrijwel alle huishoudens in Nederland hebben internet-toegang, en met de komst van mobiele apparaten zoals smartphones en tablets is digitale informatie en interactie gemeengoed geworden.

We startten in 2009 met dit onderzoek voor het proefschrift *Online Parenting Support*, waarvan deze brochure een Nederlandstalige samenvatting biedt, - en de ontwikkelingen hebben zich in de afgelopen 5 jaar in rap tempo voortgezet. Het Internet bood voorheen vooral statische en informatieve webpagina's (Web 1.0), daarna talloze vormen voor sociale communicatie (Web 2.0), en richt zich nu vooral op gebruikersprofielen en maatwerk (Web 3.0). Hoewel een snelle zoekactie op het internet aantoont dat het aanbod aan ouders groot is, ontbrak een overzicht van online opvoedingsondersteuning, en ook wisten we weinig over het ontwerp van online programma's en over effectieve online communicatie door beroepskrachten. Ons onderzoek levert een bijdrage aan kennis op dit gebied. Daarbij hebben we eerst het hele onderzoeksveld in beeld willen brengen en hebben ons daarna geconcentreerd op het e-mailconsult.

Al sinds enkele decennia is *empowerment* een kernbegrip in opvoedingsondersteuning. De term staat voor een verschuiving van 'tekort'-denken naar een accent op 'kracht-denken' bij professionals die gezinnen ondersteunen: de professional gaat er daarbij niet vanuit dat hij het, als 'expert',

beter weet dan de opvoeder, maar zijn expertise bestaat er juist uit om het beste in de ouder naar boven te helpen halen en kansen in het gezin te versterken (zie o.a. het oeuvre van Dunst en Trivette, 1988-2009). De term empowerment is de afgelopen jaren weer actueler geworden, omdat het beleid van de Nederlandse overheid verschuift van 'verzorgingsstaat' naar 'participatiemaatschappij'. Om een zinvolle bijdrage te kunnen leveren aan maatschappelijke participatie moeten individuen autonoom zijn (Freire, 2005), wat onder meer inhoudt dat mensen doelen kunnen stellen, passende acties kunnen kiezen, kunnen reflecteren op hun daden en verantwoordelijkheid kunnen nemen.

De ambitie van opvoedingsondersteuners zou daarom ook niet beperkt moeten zijn tot het bieden van informatie of opvoedtips, wat op zichzelf zinvol is, maar zich tevens richten op het helpen nadenken over wat van belang is in de opvoeding, helpen begrijpen wat kinderen nodig hebben en verantwoorde keuzes helpen maken, kortom: de ambitie is empowerment-gerichte ondersteuning. Dit type opvoedingsondersteuning wordt vaak geassocieerd met een langdurig proces, en mede daarom vormt het eenmalig e-mailconsult een uitdaging voor de professional. Het gaat immers om een heel kort tekstueel contact. Eén van de vragen die wij wilden onderzoeken was: slagen beroepskrachten erin om de kracht van ouders te versterken door een eenmalig e-mailconsult?

In de eerste twee delen van het proefschrift vindt u informatie over online opvoedingsondersteuning in het algemeen. Welke studies zijn daarover gepubliceerd? Hoe zien de onderzochte online programma's voor ouders eruit? Welke kenmerken hebben ze? Hoe effectief zijn ze?

In de drie andere delen gaan we dieper in op het eenmalig e-mailconsult. Er zijn veel organisaties in Nederland die ouders de gelegenheid bieden om een advies per e-mail te ontvangen, vaak via een web-formulier of een button op een website. Kunnen beroepskrachten deze vorm van online communicatie gebruiken om ouders te begeleiden naar méér empowerment?

In deze brochure leest u een beknopte samenvatting van het proefschrift.

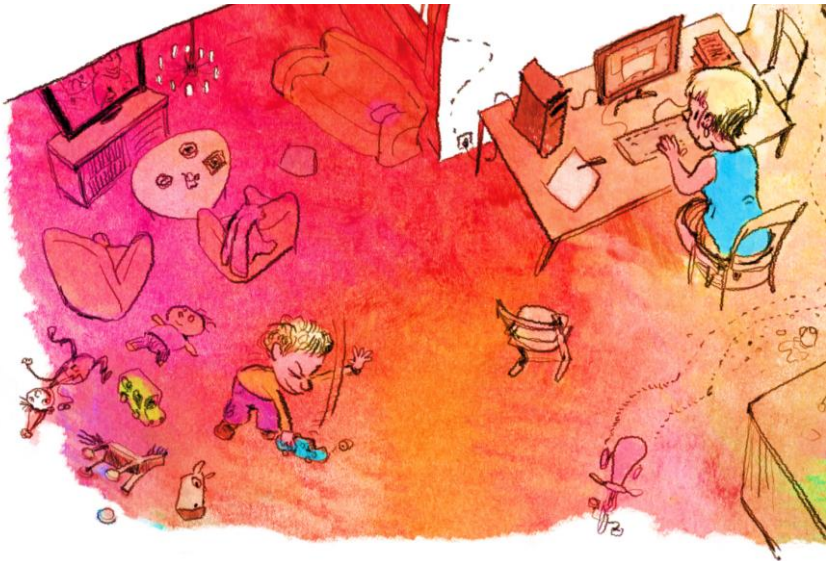
Inhoud

Online opvoedingsondersteuning Brochure

Inleiding	3
1. Online opvoedingsondersteuning:	8
een overzicht	8
2. Online opvoedingsondersteuning:	14
eerste analyses van effectiviteit	14
3. Adviezen van opvoedingsondersteuners:	19
hoe sluiten ze aan op de behoeften van ouders?	19
4. Het Gids het Empowerment Proces model:	26
een analyse van e-mailadviezen	26
5. Eenmalig e-mailconsult:	32
welk effect heeft het op ouders?	32
Nawoord	38

1

Online opvoedingsondersteuning een overzicht



1. Online opvoedingsondersteuning: een overzicht

Gebaseerd op: Nieuwboer, C.C., Fukkink, R.G., & Hermanns, J.M.A. (2013). Peer and professional support on the Internet: A systematic review. *Cyberpsychology, Behavior and Social Networking*, 16(7), 518-528.

Achtergrond

Ouders kunnen op het internet veel informatie en steun vinden, en er zijn beroepskrachten vanuit diverse disciplines betrokken bij het aanbod aan ouders, zoals psychologen, therapeuten, coaches, kinderartsen, verpleegkundigen en maatschappelijk werkers. Verschillende termen worden gebruikt om dergelijke ondersteuning te benoemen, zoals e-Health, e-MentalHealth, cybertherapie, online hulpverlening en internet interventies. Kenmerkend voor het internet zijn de mogelijkheden om meerdere typen communicatie te faciliteren en ook om communicatie op meerdere niveaus mogelijk te maken: één-op-één, zoals bij het e-mailconsult; één naar velen, zoals bij een mailinglijst; velen naar velen, zoals bij een forum.

Dit domein was nog niet op een systematische manier in kaart gebracht. We weten weinig over het ontwerp van online dienstverlening aan ouders, over de typen online communicatie, over de aanbieders, over de doelgroepen en over de doelen van dit soort opvoedingsondersteuning. Ook de effecten van online opvoedingsondersteuning zijn nog niet overzichtelijk beschreven.

Doel van het onderzoek

Met dit onderzoek brengen we in beeld wat de kenmerken zijn van wetenschappelijk onderzochte online hulpbronnen (websites, applicaties) voor ouders, uit welke typen online communicatie zij bestaan, in hoeverre zij door andere ouders of door professionals worden aangeboden, op wie zij gericht zijn en welke onderwerpen aan bod komen. Tevens beschrijven we wat de uitkomsten zijn van evaluaties van websites die online opvoedingsondersteuning bieden.

Methode

Dit artikel geeft een overzicht van 75 empirische studies naar online opvoedingsondersteuning, die gepubliceerd zijn tussen 1998 en 2010. We ontwikkelden een codeersysteem met kenmerken van websites: typen online communicatie; karakteristieken van ouders en kinderen, zoals risicofactoren en specifieke onderwerpen; en methodologische kenmerken en resultaten van de studies, zoals onderzoeksontwerp, steekproefgrootte en type effectmaten.

Resultaten

Het aantal studies naar online opvoedingsondersteuning is in de loop der jaren steeds gegroeid. De meeste beschreven websites gingen over de fysieke of geestelijke gezondheid van relatief jonge kinderen, tot ongeveer 7 jaar oud. Ze richtten zich vaak op heel specifieke onderwerpen, zoals open ruggetje, hersenbeschadiging, kanker, autisme of ADHD. Websites over opvoeden in het dagelijks leven waren nauwelijks onderzocht.

De meeste onderzochte websites boden informatieve webpagina's, gevolgd door groepsforums en de mogelijkheid om een professional om raad te vragen via het e-mailconsult. De combinatie van meerdere typen en niveaus van online communicatie was niet gebruikelijk en de onderzochte websites waren dan ook over het algemeen relatief eenvoudig van opzet.

De uitwisselingen van ouders op forums en mailinglijsten werden onderzocht door middel van inhoudelijke analyses. De onderzoekers wilden daarmee zicht krijgen op bijv. alledaagse uitdagingen die jonge moeders naar voren brachten op een forum, of de manier waarop ouders elkaar steunden onder moeilijke omstandigheden, bijv. bij de ziekte van een kind. Uit de inhoudsanalyses bleek dat ouders deze vorm van sociaal netwerken waarderen, omdat ze daardoor erkenning krijgen, zich gesterkt voelen, zich beter aan kunnen passen aan veranderingen in het gezinsleven, bemoedigd worden, het gevoel krijgen ergens bij te horen en anderen te kunnen helpen.

Bij driekwart van de onderzochte websites waren professionals betrokken: klinisch psychologen, coaches, ontwikkelingspsychologen, seksuologen, artsen, verloskundigen, verpleegkundigen, ouderschapscoaches, kinderartsen, huisartsen, psychologen, maatschappelijk werkers, leerkrachten en therapeuten. Hoewel er wel wat verwijzingen werden gevonden naar de kwaliteit van informatie op webpagina's waren er geen duidelijke richtlijnen in de studies te vinden over de online communicatie tussen beroepskrachten en ouders.

Een kwart van alle studies evalueerde de effecten van online opvoedingsondersteuning. De hierbij onderzochte websites waren erg divers. De meesten richtten zich op een specifiek thema, zoals drugsgebruik bij tieners of de zorg voor pasgeboren baby's. Ouders waren altijd erg tevreden over de online ondersteuning. Over het algemeen waren de resultaten goed (zie Deel 2 voor details).

Conclusies

Ouders kunnen via het internet heel gemakkelijk aan informatie komen, ervaringen uitwisselen met andere ouders en professioneel advies inwinnen. Het aantal onderzochte websites is maar een fractie van het overweldigende aanbod op het wereldwijde web.

Niet alleen ouderschap, maar ook opvoedingsondersteuning is de laatste decennia veranderd: het internet biedt veel nieuwe manieren om ouders te bereiken en deze mogelijkheden worden door professionals van velerlei pluimage benut.

De inhoudsanalyses in onze studie bevestigen de waarde van online sociaal netwerken voor ouders. De experimentele studies lieten zien dat ouders en kinderen positief beïnvloed kunnen worden door internet interventies. Het aantal studies is nog wel erg klein om er algemene conclusies uit te kunnen trekken.

In de onderzochte websites domineren asynchrone vormen van online communicatie (m.n. informatieve webpagina's), met als doelgroep de ouders van jonge kinderen en als onderwerp de fysieke en/of psychische gezondheid van kinderen.

Discussie

In het proefschrift doen we verschillende voorstellen om zowel innovaties op dit gebied te stimuleren alsook om het onderzoek naar een hoger niveau te tillen.

Wat betreft innovaties zouden ontwikkelaars kunnen denken aan nieuwe doelgroepen, zoals vaders, en andere stadia in het ouderschap, zoals de puberteit. Ook zijn er inmiddels nieuwe technologieën ontwikkeld, waarmee online communicatie en informatie nóg toegankelijker en interactiever is geworden.

Er zouden meer studies gedaan moeten worden om claims van effectiviteit en efficiency van online opvoedingsondersteuning te onderzoeken. Ook ontbreekt het in de studies aan concrete richtlijnen voor professionele online communicatie.

Nu we de balans opmaken kunnen we concluderen dat er tijdens 15 jaar internet gepionierd is op het gebied van online opvoedingsondersteuning, dat ouders nieuwe hulpbronnen kunnen vinden en dat de resultaten veelbelovend zijn.

2

Online opvoedingsondersteuning eerste analyses van effectiviteit



2. Online opvoedingsondersteuning: eerste analyses van effectiviteit

Gebaseerd op: Nieuwboer, C.C., Fukkink, R.G., & Hermanns, J.M.A. (2013). Online Programs as Tools to Improve Parenting. A meta-analytic review. *Children and Youth Services Review*, 35, 1823-1829.

Achtergrond

Hoewel studies over online ondersteuning voor ouders in grote lijnen beschreven zijn in het voorgaande hoofdstuk, was er nog geen duidelijk overzicht van de effecten (meta-analyse) beschikbaar. We onderscheiden zes soorten effecten van opvoedingsondersteuning: een verbetering van kennis, gedrag en attitude van ouders en/of een verbetering van kennis, gedrag en attitude van kinderen. Websites kunnen bijvoorbeeld video's bevatten om ouders te informeren over gezondheidsthema's (kennis), discussieforums om ouders ervaringen te laten uitwisselen (attitude), en online trainingssessies om opvoedvaardigheden te oefenen (gedrag). Aangezien we in ons overzicht alleen studies hebben opgenomen die primair websites voor ouders onderzochten, worden de effecten in het gedrag van kinderen gezien als een gevolg van de veranderingen in het opvoeden.

Doel van het onderzoek

In dit hoofdstuk verzamelden we de studies die effecten van online opvoedingsondersteuning hebben gerapporteerd, om conclusies te kunnen trekken over hoe dergelijke websites

zijn ontworpen en te kunnen benoemen welke factoren bijdragen aan succes.

Methode

We vonden in totaal 19 studies over websites die gericht waren op het versterken van de competenties van ouders. Daarvan rapporteerden 12 studies in totaal 54 uitkomstmaten. We bestudeerden de manier waarop de websites waren ontworpen. Daarnaast analyseerden we de uitkomsten. Tenslotte probeerden we verbanden te leggen tussen het ontwerp van de websites en de positieve effecten.

Resultaten

De meeste studies beschreven websites die een duidelijk professionele inslag hadden: geen enkele website bestond uitsluitend uit peer-support. De sites waren vaak als een training opgezet, waarbij de ouder meerdere sessies moest doorlopen om iets te leren. Hierbij werd creatief gebruik gemaakt van allerlei online mogelijkheden, zoals animaties, video's, huiswerkopdrachten, het uploaden van home-video's, en coaching op afstand. Sommige websites boden opdrachten aan die de ouder direct met kinderen samen kon uitvoeren. In dat geval werd ook vaak het effect op het gedrag en de attitude van kinderen gemeten. Alle studies rapporteerden dat ouders de website prettig vonden in gebruik en tevreden waren over de functies.

Ouders gingen er in alle opzichten op vooruit (medium effectgrootte): na het gebruik van de internetsite/training wisten ze meer, voelden ze zich beter in hun ouderrol en waren ze vaardiger in het opvoeden. Het gedrag en de

houding van kinderen was ook verbeterd (klein tot medium effect).

We brachten de positieve uitkomsten vervolgens in verband met de manier waarop de sites waren ontworpen. De websites die zich richten op een specifieke doelgroep of thema waren effectiever dan de sites die ouders in het algemeen bij het opvoeden ondersteunen. Het gebruik van meerdere typen online communicatie kon niet in verband worden gebracht met de effectiviteit. Online programma's met meerdere sessies en interval tests waren het meest effectief voor het vermeerderen van kennis over opvoeden. Zulke programma's kunnen volledig geautomatiseerd aangeboden worden. Websites die een interactief element bevatten, zoals de begeleiding door een beroepskracht door chat, mail, video-conference of telefoon, boekten meer succes in het veranderen van houding en vaardigheden. Houding werd daarnaast ook sterker beïnvloed als er op de website naast professionele ondersteuning ook peer-support werd aangeboden.

Conclusies

Websites die opvoedingsondersteuning bieden kunnen effecten ressorteren op meerdere competentie-gebieden, bij zowel ouders als hun kinderen. Onbegeleide trainingsmodules met meerdere sessies kunnen goed tot een toename in kennis leiden. *Peer-support* bevordert veranderingen in attitude. Het begeleid en *blended* (d.w.z. online + offline) aanbieden van ondersteuning kan in verband worden gebracht met positieve veranderingen in houding en/of gedrag.

Discussie

De resultaten van deze studie laten zien dat de uitkomsten van online interventies voor ouders en kinderen gunstig zijn. Het aantal studies is klein en soms is ook de steekproef gering, waardoor de resultaten moeilijk te generaliseren zijn. Deze analyse moet dan ook gezien worden als een voorlopige stand van zaken, die veelbelovend is.

Het vak opvoedingsondersteuning heeft er, met de ontwikkeling van digitale technieken, nieuwe mogelijkheden bij gekregen. Het ligt in de lijn der verwachting dat op internet gebaseerde ondersteuningsprogramma's veel ouders kunnen bereiken en deze studie laat diverse inspirerende voorbeelden zien. Hoewel de waarde van internet interventies vooral wordt gezien in een brede verspreiding en lage (begeleidings-)kosten bleek uit onze meta-analyse dat begeleide interventies (mogelijk wel op afstand) tot betere effecten leiden. Aangezien de meeste van deze onderzoeken zich richtten op specifieke (gezondheids-)thema's en/of doelgroepen is het nog onduidelijk hoe effectief opvoedsites zijn met een algemeen voorlichtend karakter.

3

Adviezen van opvoedingsondersteuners:

hoe sluiten ze aan op
de behoeften van ouders?



3. Adviezen van opvoedingsondersteuners: hoe sluiten ze aan op de behoeften van ouders?

Voorpublicatie: Nieuwboer, C.C., Fukkink, R.G., & Hermanns, J.M.A.. Practitioner Response to Parental Need in Email Consultation: How do they match? A Content Analysis. *Child Youth Care Forum* (2014), doi: 10.1007/s10566-014-9253-2

Achtergrond

Het aanbod van laagdrempelige, lichte en preventieve professionele opvoedingsondersteuning in Europa groeit, en de verwachting is dat, naarmate deze vorm van ondersteuning sterker wordt, ouders minder snel een beroep hoeven te doen op specialistische (jeugd-)zorg. Het eenmalig e-mailconsult biedt weliswaar gemakkelijk en anoniem toegang tot opvoedingsondersteuning, maar omdat het gaat om een kort contact zonder directe feedback is ook het risico van een mismatch aanwezig. Hoe sluiten beroepskrachten in e-mail adviezen aan op de behoeften van ouders?

Ouders kunnen opvoedvragen stellen door een formulier op internet in te vullen of een mailknop aan te klikken. Zij bepalen wat zij over hun situatie willen voorleggen en ontvangen meestal binnen 2-5 werkdagen een advies per e-mail. Uit eerdere onderzoeken is gebleken dat zij verschillende verwachtingen kunnen hebben bij het stellen van dergelijke vragen: een deskundig advies, suggesties voor een betere opvoedaanpak of steun in een moeilijke periode. Het e-mailconsult maakt hulp gemakkelijk toegankelijk, het is anoniem en efficiënt. Bovendien kan een advies nog eens nagelezen worden, en kan de ouder meerdere suggesties

uitproberen. Informatie kan beter worden opgenomen en nagevolgd dan bij een gesprek. Voor beroepskrachten heeft het e-mailconsult als voordeel dat er meer 'denktijd' is om een advies te geven, informatie kan op maat aangeboden worden en het is gemakkelijk om door te verwijzen naar andere (online) hulpbronnen.

Het is een op eerdere studies gebaseerde aanname dat het goed is om in adviezen aan te sluiten op de behoeften van de ouders. Er is echter weinig bekend over de manier waarop opvoedingsondersteuners online adviseren. De inhoud van e-mailconsulten voor ouders is nog nooit geanalyseerd. We weten niet of e-mailadviezen goed aansluiten bij de opvoedvragen van ouders.

Doel van het onderzoek

In dit onderzoek wordt, op basis van literatuur, een typografie voorgesteld om vragen en adviezen in te delen in drie categorieën:

- 1) het expert-type: de kennis en oplossing van de deskundige staan centraal. In een advies wordt bijvoorbeeld het probleem gedefinieerd, benadrukt dat er een professionele interventie moet plaatsvinden of wordt precies verteld wat een ouder moet doen. Dit type wordt ook wel eens het diagnose-receptmodel genoemd.
- 2) het opvoed-type: de sterke punten en competenties van de ouders staan centraal. In een advies wordt bijvoorbeeld ingegaan op de perspectieven van de diverse gezinsleden, complimenten gegeven over een bepaalde aanpak, en diverse nieuwe vaardigheden voorgesteld. Het gaat hier vooral om opvoedcompetenties.

- 3) het context-type: de informele en formele hulpbronnen binnen en rondom het gezin staan centraal. Een advies bevat bijvoorbeeld voorstellen voor steun vanuit het gezin zelf, of een doorverwijzing naar een organisatie of deskundige in de omgeving. Dit type wordt ook wel ecologisch of systeemgericht genoemd.

Zowel de opvoedvragen van ouders alsook de adviezen van opvoedingsondersteuners kunnen door middel van deze typologie gekarakteriseerd worden. Daarna kan vastgesteld worden of er een match is.

Methode

Veertig opvoedingsondersteuners uit 21 organisaties in Nederland hielpen mee om 129 opvoedvragen en –adviezen te verzamelen voor een inhoudelijke analyse (zie de details in het proefschrift). De eerder beschreven typologie werd gebruikt om alle teksten zin voor zin te coderen.

Bij de opvoedvragen werd een schaal van 0-5 gehanteerd, waarbij een 0 betekende dat de behoefte niet uit de tekst bleek, een 3 dat de behoefte expliciet in de tekst voorkwam en een 5 dat de behoefte sterk bleek uit de opvoedvraag. Waar een 3 of hoger werd gescoord noemden we de behoefte prevalent. In één vraag konden meerdere typen behoeften prevalent zijn.

Bij de adviezen hanteerden we een indeling in codes die voortkwam uit eerdere literatuur over opvoedingsondersteuning, met in totaal 21 codes. Waar een advies meer dan de helft van het aantal mogelijke codes per type bevatte, noemden we dit type prevalent. In één advies konden ook meerdere typen van hulp prevalent zijn.

Door te werken met prevalentie typeringen kwamen de kenmerkende typen duidelijk aan het licht, zowel wat betreft de opvoedvraag als ook wat betreft het opvoedadvies.

Resultaten

In het proefschrift wordt nader ingegaan op de thematieken van de opvoedvragen en de kenmerken van de opvoedingsondersteuners.

Alle typeringen werden in zowel vragen als adviezen teruggevonden. Ook werden alle 21 codes waarmee de adviezen konden worden geanalyseerd aangetroffen, wat betekent dat alle voorgestelde tekstuele technieken gebruikt zijn. Het *opvoed-type* kwam in zowel in de vragen als in de adviezen het vaakst voor.

Ouders hadden vaak behoefte aan een combinatie van de verschillende typen, zo bleek, waarbij ook weer het opvoed-type het meest constant voorkwam. Beroepskrachten boden eveneens vaak adviezen van het opvoed-type, regelmatig in combinatie met informatie van het context-type. Opvallend is dat bijna de helft van de adviezen geen prevalent type vertoonde, maar vooral slechts enkele aspecten van elk type. Bovendien bleek er geen betekenisvolle match te zijn tussen de typen vragen en de typen adviezen. Alleen bij de context-gerichte vragen bleken beroepskrachten significant vaker te reageren met een expert-type antwoord.

Conclusies

Uit de resultaten blijkt, dat waar ouders vaak expliciet behoefte hadden aan een combinatie van typen (meerdere

typen sterk aanwezig) beroepskrachten juist vaker een combinatie van meerdere typen adviezen boden, zonder daar heel expliciet in te zijn (meerdere typen zwak aanwezig).

Bij context-georiënteerde vragen reageerden beroepskrachten wat vaker met een expert-georiënteerd antwoord, alsof zij zelf de (enige) hulpbron waren waar de ouder behoefte aan had.

Er was nauwelijks een match tussen het prevalent type vragen en het prevalent type adviezen. Een mismatch is ook niet vastgesteld. Alle voorgestelde technieken zijn bruikbaar in online tekstuele advisering aan ouders.

Discussie

Veel studies op het gebied van online opvoedingsondersteuning richten zich op een specifiek thema of een beperkte doelgroep. Deze studie laat echter zien dat ouders het e-mailconsult gebruiken voor allerhande opvoedvragen. Uit de analyse bleek dat ouders vaak behoefte hadden aan een combinatie van deskundige hulp, suggesties voor de opvoedaanpak en toegang tot steun in de context. Beroepskrachten boden deze combinatie ook wel, maar gebruikten van elk type informatie maar een beperkt aantal technieken. Daardoor was hun advies vaak niet prevalent en ontbrak de match tussen de vraag van de ouders en het advies van de opvoedingsondersteuner. Het was echter ook niet zo dat er een duidelijke mismatch was.

Hoewel het goed lijkt om te willen aansluiten bij de behoeften van de ouder is het bij nader inzien voor professionals misschien niet onverstandig om te kiezen voor een brede benadering in e-mailadvisering. Immers, de typering van een tekstuele vraag kan gemakkelijk leiden tot

een te smalle interpretatie, waardoor misverstanden kunnen ontstaan. Ook kan een beroepskracht ervoor kiezen om juist als leerzaam tegenwicht een ander perspectief op de opvoedvraag te bieden dan datgene wat de ouder expliciet heeft gevraagd.

In eerdere literatuur wordt aangegeven dat scholing en richtlijnen op het gebied van online communicatie door professionals vaak nog ontbreken. Het goed leren interpreteren van de behoefte van cliënten zou een onderdeel kunnen zijn waar beroepskrachten op moeten letten. Ook worden in deze studie tekstuele technieken aangereikt die in online opvoedingsondersteuning gebruikt kunnen worden voor het schrijven van een responsief en professioneel advies aan ouders.

4

Het Gids het Empowerment Proces-model Een analyse van e-mailadviezen



4. Het Gids het Empowerment Proces model: een analyse van e-mailadviezen

Na wijzigingen geaccepteerd door *Child & Family Social Work* (2014): Nieuwboer, C.C., Fukkink, R.G., & Hermanns, J.M.A.. Analyzing empowerment oriented email consultation for parents: Development of the Guiding the Empowerment Process model

Achtergrond

Het is niet duidelijk of beroepskrachten erin slagen om empowermentgerichte steun te bieden aan ouders in de context van het eenmalig e-mailconsult. Empowerment wordt gezien als een belangrijk doel in opvoedingsondersteuning. Vanuit een hulpvrager gezien betekent empowerment het streven naar meer grip en invloed op de situatie; vanuit een beroepskracht gezien betekent empowerment een vorm van begeleiding die op kracht en kansen gericht is, en niet op problemen of tekorten.

Het proces naar meer empowerment, dat zich deels tussen hulpvrager en hulpverlener afspeelt, wordt vaak gezien als een proces dat een langere periode duurt en zich afspeelt in de loop van meerdere *face-to-face* gesprekken. Er zijn diverse vragenlijsten beschikbaar om het empowerment-gerichte gehalte van de communicatie tussen ouders en opvoedingsondersteuners te evalueren. Maar de indicatoren voor een dergelijke oriëntatie van hulpverleners waren niet direct verbonden met het proces van hulpeloosheid naar empowerment, dat een hulpvrager doormaakt.

Het eenmalig e-mailconsult - waarin ouders een opvoedvraag stellen via een website en kort daarop één advies per e-mail

ontvangen - is kort, tekstueel en nauwelijks interactief. Er was nog geen instrument voorhanden om te beoordelen in hoeverre dergelijke adviezen op empowerment gericht zijn.

Doel van het onderzoek

In deze studie ontwikkelden we het Gids het Empowerment Proces-model (GEP-model), dat geschikt is om te bepalen of een online consult op empowerment gericht is. We testten de betrouwbaarheid van het model en onderzochten de samenhang en het verschil met een model voor Sociale Steun (SS-model), dat eerder gebruikt is om online hulpverlening te analyseren.

Methode

We gebruikten een model dat het proces van empowerment concreet in beeld brengt: het Empowerment Process Model van Cattaneo and Chapman (2010). Hierin worden vier componenten beschreven die er samen voor zorgen dat iemand invloed op zijn situatie ervaart: het stellen van doelen, het ondernemen van acties, het reflecteren op de impact van die acties, en het inschakelen van hulpbronnen in de omgeving.

Om in beeld te brengen wat de rol van de hulpverlener is zochten we beschrijvingen over empowermentgericht hulpverlenend handelen uit de literatuur over opvoedingsondersteuning en vertaalden ze naar tekstuele technieken die toepasbaar zijn in e-mailadviezen.

Zo kwamen we tot het Gids het Empowerment Proces-model, dat bestaat uit tien technieken. Met het model kan geëvalueerd worden of een tekstueel advies op empowerment gericht is.

Tien empowermentgerichte technieken (GEP model)

Bij het helpen verhelderen van doelen:

1. herhaal het perspectief van de ouder

Als moeder zou je graag willen dat er wat meer rust in je gezinsleven komt

2. herhaal de doelen en behoeften van de ouder en/of het gezin

Uiteindelijk wil je dat je kind gezond opgroeit

Bij het helpen vinden van de juiste acties:

3. bied diverse opties waar de ouder uit kan kiezen

Onderdelen van een avondritueel kunnen bijvoorbeeld zijn...

4. moedig aan om een besluit te nemen

Je moet het je zoon toch een keer vragen, dus uitstellen heeft weinig zin

Bij het helpen inzien welke impact de acties hebben:

5. beschrijf de behoeften (van de betrokken gezinsleden)

Je dochter is 14 en heeft wat ruimte nodig om te experimenteren

6. benoem en moedig aan om nieuwe kennis of vaardigheden te gebruiken

Kun je manieren bedenken om je kind te kalmeren?

Bij het vinden van hulpbronnen in de sociale context:

7. laat zien hoe alle gezinsleden kunnen bijdragen aan een oplossing

Welke regels zou jouw zoon zelf opstellen voor veilig uitgaan?

8. identificeer hulpbronnen op diverse niveaus

Over drugs kun je met de leraar praten, maar bijv. ook met de wethouder

9. benoem en verwijz naar hulpbronnen in het informele netwerk

Is er iemand in je familie die een rolmodel kan zijn voor jouw zoon?

10. benoem en verwijz naar hulpbronnen in de professionele context

Hier is een heel goede website over pesten: ...

Het Sociale Steun-model wordt vaak gebruikt om typen steun te karakteriseren in online communicatie. Het bestaat uit informationele steun, tastbare steun, waarderingssteun, emotionele steun en netwerk steun.

We gaven aan hoe de technieken van het GEP-model logischerwijs samen zouden hangen met de typen steun van het SS-model, en ook hoe de twee modellen van elkaar zouden verschillen.

We verzamelden 129 e-mailadviezen met in totaal bijna zesduizend zinnen en analyseerden de teksten zin voor zin met beide classificaties (GEP-model en SS-model).

Resultaten

In vrijwel alle e-mailadviezen werd het GEP-model toegepast. De tien technieken varieerden wel sterk in aantallen en in het aantal mails waarin ze voorkwamen. De technieken die behoren bij de vier componenten van het empowerment-proces kwamen alle voor, maar het stellen van doelen kreeg minder aandacht dan de andere drie componenten.

Een statistische analyse liet zien dat de interne betrouwbaarheid van het GEP-model goed is. De verwachte relaties met het SS-model werden bevestigd. De twee modellen hebben gemeen dat ze de hulprelatie classificeren, maar ze zijn ook verschillend. Het SS-model typeert *soorten ondersteuning*, terwijl het GEP-model het *proces van ondersteuning* in beeld brengt.

Conclusies

Wat theoretisch gezien aannemelijk leek, namelijk dat het zinvol is om als beroepskracht nauw aan te sluiten bij het empowerment-proces van de ouder, blijkt ook in de praktijk mogelijk te zijn. Met het GEP-model kan geëvalueerd worden of de beroepskracht een empowermentgericht advies geeft. Het model is betrouwbaar en onderscheidend, en kan gebruikt worden om adviezen te evalueren of op te stellen. Het is daarmee zowel geschikt als een instrument voor evaluatie als ook een operationalisering van professioneel empowerment-gericht handelen.

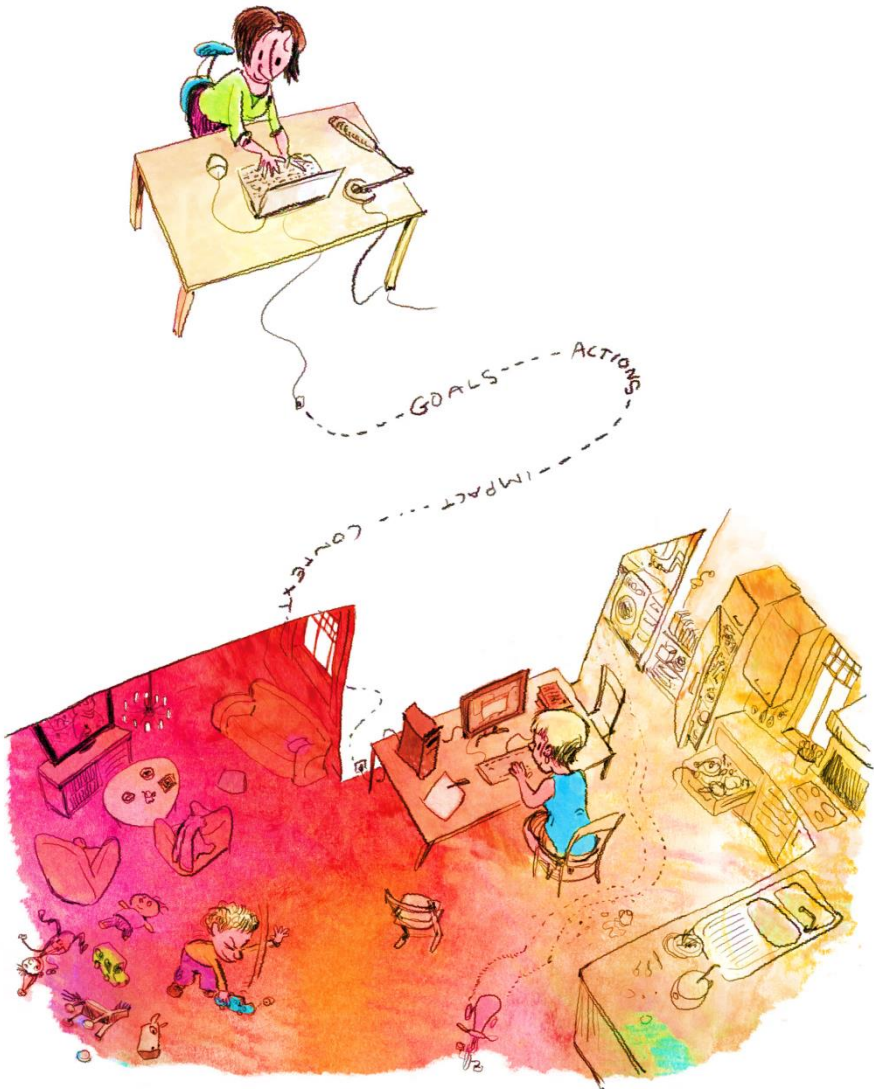
Discussie

Hoewel empowerment als doel van opvoedingsondersteuning wel vaak beleden wordt, ontbrak het aan een concreet en volledig geoperationaliseerd model om op een empowerment gerichte wijze te adviseren. Het GEP-model is waardevol omdat het aansluit bij de manier waarop een ouder het proces naar meer empowerment doorloopt.

Het model moet echter niet gebruikt worden als een simpele checklist. Er kunnen goede redenen zijn om op specifieke componenten van het empowerment proces in te gaan, en niet alle tien voorgestelde tekstuele technieken zijn daarbij dan nodig. Ook zou een advies dat alle tien technieken bevat, maar daarbij geen enkele andere sensitieve communicatie, waarschijnlijk hard en koud overkomen. Het GEP-model is dan ook geen volledig communicatiemodel, maar een systematische manier om de dynamiek van de hulpverlenende communicatie richting meer empowerment vorm te geven en te evalueren.

5

Eenmalig e-mailconsult: welk effect heeft het op ouders?



5. Eenmalig e-mailconsult: welk effect heeft het op ouders?

Na wijziging geaccepteerd door *British Journal of Guidance & Counselling* (2014). Nieuwboer, C.C., Fukkink, R.G., & Hermanns, J.M.A.. Single session email consultation for parents. An evaluation of its effect on empowerment.

NB. In deze samenvatting zijn de originele versie (proefschrift) en de uiteindelijk geaccepteerde versie (British Journal of Guidance & Counselling) samengevoegd.

Achtergrond

In deze studie onderzochten we of een eenmalig e-mailadvies de empowerment van ouders versterkt. Hiertoe werd een onderzoek opgezet met een experimentele en controlegroep. De beroepskrachten in de controlegroep ontvingen geen specifieke training, terwijl de beroepskrachten in de experimentele groep een speciale e-mailconsult training kregen. De opvoedvragen van ouders werden willekeurig toegewezen aan een opvoedingsondersteuner uit één van beide groepen. De empowerment van ouders werd na het insturen van de opvoedvraag en na het lezen van het advies gemeten met een vragenlijst op basis van de *Family Empowerment Scale*.

Doel van het onderzoek

Het gebruik van e-mail in een adviseringsproces is niet nieuw, maar de wetenschappelijke literatuur heeft zich hierbij meestal gericht op geregistreerde coaches en counselors, en op de voordelen en beperkingen van e-mail als onderdeel van een langer durend traject met meerdere sessies.

Toch is er ook literatuur over face-to-face therapie waaruit blijkt dat men in een enkele sessie al goede resultaten kan bereiken. Maar in die studies gaat het om klinisch geschoolde therapeuten. Er zijn dus grote verschillen met de praktijk die wij onderzoeken.

In onze studie richten we ons op een eenmalige e-mailconsultatie, aangeboden door een grote diversiteit aan beroepskrachten (bijv. werkzaam bij een Centrum voor Jeugd en Gezin of een ander multi-disciplinair team). Deze beroepskrachten zijn zelden specifiek geschoold in online communicatie, en ook het doelgericht inzetten op het empowermentproces van ouders is voor beroepskrachten nog niet bekend.

Om vast te kunnen stellen of het een zinvol medium is in de opvoedingsondersteuning richten we ons op het beoogde effect: ouders die *empowered* zijn hebben zelfvertrouwen in hun ouderrol, ze kunnen hun kinderen op een positieve manier opvoeden, ze ervaren minder stress en voelen zich over het algemeen beter dan ouders die worstelen met opvoedvragen.

Doel van deze studie is dan ook om vast te stellen of een eenmalig e-mailadvies de empowerment van ouders kan versterken. Daarbij wilden we bovendien weten of het uitmaakt of beroepskrachten getraind zijn in het aanbieden van eenmalige consulten per e-mail en of het verschil maakt dat zij specifieke empowermentgerichte technieken uit het GEP-model (zie deel 4) gebruiken.

Methode

In 2011 schreven we organisaties in Nederland aan, die gratis eenmalige e-mailadviezen aanboden aan ouders, om hen te vragen aan het onderzoek deel te nemen. Hierop gingen Uiteindelijk deden 40 beroepskrachten, werkzaam bij 22 organisaties, mee aan het experiment. Ongeveer de helft van hen kreeg een training aangeboden, waarin zij onder meer oefenden met het toepassen van de tien tekstuele technieken van het GEP-model (zie deel 4).

Gedurende de onderzoeksperiode, maart t/m mei 2012, konden ouders hun opvoedvraag insturen via de websites van de deelnemende organisaties/professionals en via de speciaal daartoe ingerichte website www.opvoedvraag.nl. Ruim tweehonderd ouders ontvingen op deze manier een advies.

Van bijna honderd ouders ontvingen we beide vragenlijsten en konden we zowel de opvoedvraag als het advies tekstueel analyseren (96 complete datasets: 49 door de controlegroep en 47 door de experimentele, getrainde, groep).

Empowerment bij ouders werd gemeten met een aangepaste versie van de *Family Empowerment Scale* uit 1992. De gebruikte vragenlijst bestaat uit drie delen: vragen over het zelfvertrouwen als opvoeder; vragen over het vertrouwen hulpbronnen te kunnen vinden (het formele netwerk); en vragen over het vermogen om steun te krijgen van vrienden/familie (het informele netwerk).

Ook werden alle adviezen geanalyseerd, waarna elk advies een GEP-score toebedeeld kreeg (voor iedere techniek een punt: minimaal 0 tot maximaal 10).

Resultaten

Diverse details van de opvoedvragen en adviezen zijn in het proefschrift en in het artikel beschreven. Ouders waren tevreden en gaven gemiddeld het rapportcijfer 8,4. In deze samenvatting gaan we nu alleen in op de effectmeting en de factoren die daarmee samenhangen.

Ouders uit beide groepen hadden bij de tweede meting beduidend meer zelfvertrouwen in hun rol als opvoeder (klein tot medium significant effect). Wat betreft de andere delen van de vragenlijst werden geen bijzondere veranderingen gevonden.

Het verschil in zelfvertrouwen kan niet verklaard worden door de training, en kan ook niet toegeschreven worden aan het gebruik van méér empowerment-gerichte technieken.

De twee groepen beroepskrachten gebruikten ongeveer even veel van deze technieken; de getrainde groep werkte wel wat meer contextgericht dan de niet-getrainde groep. Overall werden de 10 technieken van het GEP-model matig toegepast (gemiddeld 4,36: minder dan de helft).

Conclusies

Na het ontvangen van het eenmalig e-mailadvies gaven de ouders aan meer zelfvertrouwen te hebben in hun rol als opvoeder. Of dit daadwerkelijk toegeschreven kan worden aan het advies is onduidelijk. In deze studie vonden we geen oorzakelijk verband met de training van beroepskrachten, noch met het toepassen van empowerment-gerichte tekstuele technieken in het advies. De toename in zelfvertrouwen gold voor de *hele* groep ouders die een e-mailadvies had gekregen.

Discussie

Het eenmalig e-mailconsult is een nieuwe vorm van dienstverlening aan ouders. Deze studie toont aan dat zelfs met deze korte vorm van ondersteuning, waaraan beroepskrachten gemiddeld 30-60 minuten besteedden, toch bescheiden resultaten te behalen zijn. Ouders waren tevreden over deze vorm van hulp en uit de vragenlijsten bleek dat zij de opvoedsituatie, na het lezen van het advies, met meer zelfvertrouwen aan konden gaan. Dat is een belangrijk aspect van empowerment.

Uit deze studie blijkt tevens dat de resultaten van de training te bescheiden waren om een verschil te maken. Doordat de twee groepen beroepskrachten niet sterk van elkaar verschilden en de empowerment-gerichte technieken matig waren toegepast kon er geen relatie worden vastgesteld tussen de aard van de adviezen en het toegenomen zelfvertrouwen van ouders.

Het is een bekend probleem in counseling en therapie dat richtlijnen en handboeken vaak slecht worden toegepast in de praktijk; hierdoor is het moeilijk vast te stellen of alle behandelingen soortgelijk en vergelijkbaar zijn. Ook is het moeilijk om een nieuw model te leren toepassen in korte tijd en met relatief weinig oefening.

Nadere studies zouden moeten uitwijzen of de technieken van het GEP-model beter gerealiseerd kunnen worden en of deze praktijk dan een positieve invloed heeft op de empowerment van ouders.

Het is interessant dat ouders meer zelfvertrouwen hadden na slechts één e-mailadvies. Het feit dat het een eenmalig advies

betreft zou wel eens de kracht van het medium kunnen zijn, in plaats van de zwakheid: de veronderstelling dat de uitwisseling van één vraag en één advies afdoende zou kunnen zijn om een opvoedvraag aan te pakken geeft zowel de opvoedings-ondersteuner als de ouder focus.

Beperkingen

Zowel de beroepskrachten als de ouders die meededen aan dit onderzoek hebben zichzelf aangemeld. Het kan dat zij daarmee al een positieve verwachting hadden van het nut van een eenmalig e-mailadvies.

Nawoord

Uit dit onderzoek naar online opvoedingsondersteuning blijkt dat het onderwerp langzamerhand terrein wint in onderzoekspublicaties. Volgend op technologische mogelijkheden zijn online programma's voor ouders steeds interactiever geworden en maken zij steeds meer gebruik van multimedia. Dit maakt communicatie op velerlei niveaus en reikwijdte mogelijk. Naast peer support zijn er veel mogelijkheden voor professioneel advies.

Hoewel het er nog maar weinig zijn tonen de beschikbare effectstudies aan dat online interventies in de vorm van trainingen (waarin een ouder diverse online sessies doorloopt) een positieve invloed hebben op opvoedcompetenties, met name op een toename van kennis. De houding van ouders wordt echter sterker beïnvloed als er ook mogelijkheden zijn voor peer support (forums, groepschat) en de vaardigheden als er daarnaast persoonlijke coaching plaatsvindt (bijv. video-conference, 1-op-1 chat of face-to-face gesprekken). Op een specifiek onderwerp gerichte online programma's boeken betere resultaten dan algemene opvoedsites.

Eén van de meest voorkomende vormen van persoonlijke online opvoedingsondersteuning is het eenmalig e-mailconsult.

Uit onze analyses bleek dat uit de opvoedvraag vaak een sterke behoefte naar voren kwam aan een bepaald soort hulp (expert-, opvoed-, context-type). De beroepskrachten boden in hun adviezen doorgaans een beetje van elk type. Daardoor

was er nauwelijks sprake van een match tussen de behoefte van de ouders en het antwoord van de beroepskracht, maar er was ook geen mismatch. Beroepskrachten lijken er goed aan te doen om een vraag niet te eenduidig te interpreteren. Wel zouden zij méér technieken kunnen inzetten dan ze nu doen.

Met name tien technieken voor tekstuele communicatie, het Gids het Empowerment Proces-model (zie p. 32), kunnen beroepskrachten helpen hun adviezen vorm te geven en/of te evalueren. De technieken sluiten nauw aan bij stappen in het proces die te maken hebben met het formuleren van doelen, het ondernemen van acties, het reflecteren op impact en het betrekken van hulpbronnen uit de context. Als al deze componenten van het empowerment proces soepel verlopen ervaart de ouder voldoende invloed of grip op de opvoedsituatie. Bij een hulpvraag loopt dit proces stroef. De beroepskracht kan helpen onderzoeken wat er aan de hand is en gidst de ouder, opdat het proces weer op gang komt.

Tenslotte vonden we dat ouders na het lezen van een e-mailadvies wat meer zelfvertrouwen in hun rol als opvoeder hadden dan toen ze de hulpvraag stelden. We konden niet precies identificeren waar dit door komt. Het volgen van een training of het toepassen van empowerment-gerichte tekstuele technieken konden het verschil niet verklaren. Wel bleek dat de technieken uit het GEP-model niet alle even intensief waren toegepast, en dat de getrainde beroepskrachten in hun adviezen niet zo veel anders deden dan de niet-getrainde beroepskrachten. Het zou interessant zijn om beroepskrachten specifiek op het uitvoeren van dit

model te trainen, zodat het beter gerealiseerd zou worden in adviezen en daarna een nieuw experiment op te zetten om het effect ervan te meten.

Technologische ontwikkelingen zijn niet weg te denken uit ons leven en hebben ook hun impact op de manier waarop hulpverleners met ouders communiceren. We staan pas aan het begin van de ontdekkingstocht hoe dit moet.

Met dit onderzoek hebben we een bijdrage geleverd aan de kennis op dit gebied door een overzicht te schetsen van studies naar online opvoedingsondersteuning en de resultaten die zij hebben beschreven.

Daarnaast hebben we een relatie gelegd tussen online tekstuele communicatie en een belangrijk doel in opvoedingsondersteuning: empowerment. Daarbij hebben we ervoor gekozen om een model te ontwikkelen dat theoretisch deugt, maar ook praktisch van aard is, en dat beroepskrachten helpt om hun adviezen te evalueren en vorm te geven.

Het GEP-model biedt nog diverse uitdagingen om nader te onderzoeken. Zo zou het interessant zijn om per hulpvraag te kunnen analyseren bij welke van de vier componenten van het empowerment proces het probleem precies plaatsvindt: zijn de doelen van de ouder realistisch en haalbaar? Zijn de acties/handelingen doeltreffend? Is de impact op het kind positief en constructief? Kan de ouder voldoende hulpbronnen vinden? Kan de opvoedingsondersteuner bewust bij één of meerdere van deze componenten als gids fungeren?

Ons onderzoek toont aan dat online opvoedings-
ondersteuning veelbelovende interventies mogelijk maakt.
Met dit onderzoek hebben we een bijdrage geleverd aan de
kennis op dit gebied.

Deze brochure is geschreven met als doel de resultaten van het onderzoek voor het proefschrift *Online Parenting Support, Guiding parents towards empowerment through single session email consultation* toegankelijk aan te bieden aan belangstellenden.

Daardoor vallen vele nuanceringen en belangrijke methodologische achtergronden weg. Voor alle bronvermeldingen, tabellen, data, beperkingen en details verwijs ik naar het proefschrift zelf:

Nieuwboer, C. (2014). *Online Parenting Support, Guiding parents towards empowerment through single session email consultation* (Doctoral dissertation). University of Amsterdam, Amsterdam, the Netherlands.

Het gehele proefschrift is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met mijn promotores, Ruben Fukkink en Jo Hermanns, waarvoor ik hen zeer erkentelijk ben.

Illustratie: David Geertsma

© Christa Nieuwboer, 2014