

De kern raken in een online consult



Ouders maken veelvuldig gebruik van internet om informatie, advies en soms ook hulp te zoeken over opvoeding. Maar pedagogen en internet, het lijkt geen liefde op het eerste gezicht. De technologie lijkt te sterk te contrasteren met de pedagogische relatie die hen als basis voor pedagogisch werk is ingeprent. Er zijn wel inspirerende experimenten. Maar wetenschappelijke bevindingen zijn nog zo kleinschalig dat we nauwelijks tot conclusies kunnen komen. Wat is een goed advies? Kun je de 'eigen kracht' van een ouder versterken met behulp van een zo vluchtig medium? Wat we al wel weten, geeft te denken.

door **Christa Nieuwboer**

Een belangrijk onderdeel van het vinden en bieden van advies is dat het internet een handig naslagwerk is. Er zijn internationaal de laatste jaren heel wat onderzoeken gedaan naar de kwaliteit van online informatie, eerst vooral op het vlak van gezondheid en later ook op dat van opvoeden. Aan de hand van criteria voor juiste, volledige en accurate informatie worden de teksten van websites geëvalueerd en wordt een score bepaald. Dat de scores veelal laag tot zeer laag zijn, is niet zo verwonderlijk. Internet is een vergaarbak van teksten die ongecontroleerd zijn, iets wat per definitie bij het open ka-

rakter van internet hoort. Een recent onderzoek naar de kwaliteit van online informatie over *time-out* bevestigde dit beeld. Aan de hand van grondig literatuuronderzoek werden diverse criteria opgesteld en vervolgens werden online teksten geëvalueerd. Hieruit bleek dat slechts een kwart van de websites over dit onderwerp een voldoende scoort (Nieuwboer, Frencken & Ter Hark, 2014). In de dagelijkse praktijk ontbreekt de tijd om grondig onderzoek te doen in wetenschappelijke bronnen – en daarmee vervalt elke onderbouwing die je juist moet kunnen verwachten van een beroepskracht die pedagogisch advies geeft. Het ontwikkelen van efficiënte methoden om betrouwbare informatie te verzamelen is dan ook hard nodig. Alleen zo gaan ouders naast alle andere bronnen óók de goed onderlegde pedagoog op het web vinden.

De rol van begeleiding in online opvoedingsondersteuning

Maar advisering is méér dan alleen informatie verstrekken. Naast statische informatie kunnen ouders steeds vaker online terecht voor interactie met een opvoedkundige. Een e-mailconsult en een chatgesprek zijn laagdrempelige communicatiekanalen. De opvoeder kan anoniem blijven, hoeft er het huis niet voor uit, en het is veelal gratis. Maar voor de pedagoog is dit een behoorlijke uitdaging. Ten eerste is internet *snel en vluchtig*: consultaties bestaan vaak maar uit één contact. De pedagoog is echter getraind in het uitgebreid verkennen en doorvragen. Misschien is het dan maar beter om het mail- of chatcontact alleen te gebruiken als eerste loket, en de ouder op locatie uit te nodigen voor een 'echt' gesprek. Ten tweede is internet *anoniem*: waar



“Pedagogen moeten tijdens een kort contact diepgaand hulp kunnen verlenen...”

iemand vandaan komt en wie hij precies is, is vaak helemaal niet bekend. Voor pedagogen die alles willen of moeten registreren is dit vaak genoeg reden om er maar vanaf te zien. Ten derde gaat het om *hulp-op-afstand*. Een pedagoog die afgaat op alles wat hij in een huishouden waarneemt en veel waarde hecht aan de therapeutische alliantie, vindt internet maar een gebrekkig medium. Er is hiervoor dan ook vanuit het pedagogisch domein nog niet zo veel wetenschappelijke aandacht, dit overigens in tegenstelling tot het psychologisch domein, waarin al veel langer en veel méér geëxperimenteerd en onderzocht wordt op het kruisvlak tussen technologie en hulpverlening (zie onder andere Riper et al., 2013).

Dit lijkt toch wel urgent, want welk oordeel je er ook aan verbindt, het staat vast dat er generaties ouders aankomen die communicatie via Wi-Fi de gewoonste zaak van de wereld vinden en voor wie dat net zo goed IRL (*‘in real life’*) is als een gesprek, maar dan minder tijd- en plaatsgebonden. In de toekomst zullen deze werelden niet gescheiden zijn, maar voortdurend in elkaar overvloeien.

Uit overzichtsstudies over online opvoedingsondersteuning (Nieuwboer, 2014) blijkt dat opvoedhulp via internet verrijkt wordt door interactie met een hulpverlener.

Ouders kunnen bijvoorbeeld situaties thuis met de webcam opnemen en deze met een coach bespreken, eventueel met behulp van het bekende ‘oortje’ waarmee de pedagoog hen handelingsalternatieven influistert. Moeders en tienerdochters houden samen een dagboek bij over hun conflicten over regels, en doen huiswerkopdrachten, waarbij ze feedback krijgen van een therapeut. Of een organisatie opent een ‘help-line’ om onder leiding van een professional te chatten over het prille vaderschap. Er zijn genoeg inspirerende mogelijkheden te noemen, maar er kunnen nog geen algemene conclusies getrokken worden over de vraag wat nu precies wel en niet werkt in online opvoedingsondersteuning. Innovatie en *evidence-based* werken staan immers op gespannen voet met elkaar, en een te sterke nadruk op het laatste verlamt de praktijk en biedt overigens vaak slechts schijnzekerheid. Menselijk gedrag, ook hulpverlenersgedrag, blijkt niet zo gemakkelijk in protocollen en methodieken te vangen. Daarom is het interessanter om te evalueren hoe pedagogen eigenlijk hulp verlenen.

Online opvoedingsondersteuning in een context van empowerment-gericht hulpverlenen

Als je maar één keer contact met een ouder zou hebben, hoe zou je dat dan zo goed mogelijk, op een professionele ondersteunende manier, kunnen vormgeven? Als alles afhangt van één contactmoment, zoals bij het eenmalig e-mailconsult, dan ligt er een tamelijk zware druk op de beroepskracht om op dat moment de allerbeste hulp te bieden (zie ook Talmon, 2012). In mijn promotieonderzoek ben ik dan ook ingegaan op de vraag: wat is empowerment eigenlijk? En wat is de rol van de opvoedingsondersteuner in het versterken van empowerment?

Het begrip empowerment dook zo’n veertig jaar geleden op, en is soms breed omarmd als kernthema in de hulpverlening, maar vaak ook gediskwalificeerd als een vaag containerbegrip. De inspanningen om empowerment te operationaliseren bleven vaak beperkt tot het benoemen van bejegeningaspecten: luistert de hulpverlener wel goed, voelen ouders zich gehoord, en is de steun gericht op kracht-aspecten? En in het huidige maatschappelijk paradigma wordt ‘eigen kracht’ vrijwel een-op-een geïdentificeerd met het oplossen van problemen met behulp van mensen uit het eigen netwerk. Dat is kwalijk, want het heeft diverse ongewenste effecten. Allereerst is alleen nog maar hulp beschikbaar voor de echt hopeloze gevallen; bovendien, als je



... en ouders niet met een beroep op “eigen kracht” aan hun lot overlaten ”

Onderzoek

CHRISTA NIEUWBOER

hulp wilt hebben, is het maar beter om te verzwijgen dat je nog een netwerk hebt; en ten slotte creëert deze handelswijze oneigenlijke afhankelijkheden van mensen van wie je onafhankelijk zou moeten kunnen zijn, zoals volwassen kinderen van hun ouders en bejaarde ouders van hun kinderen. Het steunen op anderen is lang niet altijd vanzelfsprekend, noch gewenst. De op ‘kracht’ gerichte hulpverlener dreigt nu vooral bezig te zijn mensen op zichzelf terug te werpen. Dat is toch zeker niet de ‘allerbeste hulp’ die een pedagoog te bieden heeft.

Empowerment bestaat dan ook niet alleen uit een krachtgerichte bejegening en de beschikbaarheid van hulpbronnen in de sociale context. Wat betekent het eigenlijk om een hulpvraag te hebben? Is de ouder zich bewust van zijn werkelijke doelen, kiest hij voor passende doelgerichte acties, heeft hij inzicht in de impact daarvan op onder andere het kind én kan hij voldoende hulpbronnen in de context vinden die meewerken aan dezelfde doelen? Als deze vier componenten van empowerment helemaal ‘kloppen’, ervaart de ouder meer grip op de opvoedsituatie, zo is de hypothese vanuit de theorie (Cattaneo & Chapman, 2010). Als een ouder een hulpvraag stelt, hapert er iets aan dit proces: doelen zijn niet leeftijdsadequaat, of onhaalbaar; acties zijn niet effectief, en mogelijk zelfs contraproductief; het kind wordt te veel onder druk gezet of te weinig uitgedaagd; mensen in de omgeving werken tegen of hun mogelijke bijdrage wordt niet onderkend. Het begrip ‘eigen kracht’ heeft daarmee veel meer diepgang dan we nu in het maatschappelijk debat terugzien, en de rol van de hulpverlener is daarmee ook veel minder plat dan die zich nu onder de druk van bezuinigingen ontwikkelt. Integendeel: efficiëntie is te halen uit een diepgaand begrip van het proces van hulpvraag naar kracht, en niet uit het bagateliseren van het probleem.

Met het *Gids het Empowerment Proces-model* (GEP-model) ga ik in op de rol die de opvoedingsondersteuner speelt: het identificeren van de componenten waarop dit proces hapert, en gerichte acties om de ouder hier vervolgens meer inzicht in te geven en in te gidsen: de kern raken van de opvoedvraag. Ik heb dit model, dat bestaat uit tien technieken, gebruikt om eenmalige e-mailconsulten te evalueren. Hieruit blijkt dat beroepskrachten in hun online adviezen vaak aan alle componenten wel enige aandacht schenken, maar het minst aan ‘doelen’ en ‘impact’ en ze behandelen de vier componenten van empowerment niet in samenhang met elkaar. Toch lijkt dat wel haalbaar in een eenmalig e-mailadvies (of welke andere korte adviesvorm dan ook), want alle in het onderzoek voorgestelde technieken zijn in de inhoudsanalyse van e-mailconsulten teruggevonden. In een goed advies gaat de pedagoog in op de doelen en de aanpak van de ouders, doet hen nadenken over het perspectief van hun kind en helpt hen bij het vinden van informele en eventueel formele hulp om een verandering te bewerkstelligen.

Het verschil tussen online en offline hulpverleners is feitelijk niet zo relevant. Het is veel belangrijker dat pedagogen weten hoe zij diepgaand hulp kunnen verlenen tijdens een zeer kort contact, en dat zij ouders niet met een beroep op ‘eigen kracht’ aan hun lot of hun netwerk overlaten. Door het beschrijven van het proces van empowerment en door de rol van de beroepskracht hierin te operationaliseren is een stap gezet om de persoonlijke begeleiding naar meer grip op de opvoedsituatie en veranderingen in opvoedgedrag op efficiënte wijze vorm te geven. Deze werkwijze kan in zowel een online context als ook in een gesprekscontext toegepast worden. *

CHRISTA NIEUWBOER

is sinds 2006 als docent aan de Fontys Hogeschool Pedagogiek verbonden. Haar dissertatieonderzoek over online opvoedingsondersteuning onder begeleiding van prof. dr. Jo Hermanns en dr. Ruben Fekkink rondde zij vorig jaar aan de Universiteit van Amsterdam af. Zij geeft leiding aan onderzoek en scholing in het Expertisecentrum Online jeugdzorg.

LITERATUUR

- Cattaneo, L.B., & Chapman, A.R. (2010). The process of empowerment. A model for use in research and practice. *American Psychologist*, 65(7), 646-659.
- Nieuwboer, C. (2014). *Online Parenting Support, Guiding parents towards empowerment through single session email consultation* (Doctoral dissertation). Universiteit van Amsterdam, Amsterdam, Nederland. <http://dare.uva.nl/record/1/418409>
- Nieuwboer C., Frencken T., & Hark, R. ter (2014). Informatie op het internet over time-out als opvoedstrategie. Een analyse met inhoudelijke en formele criteria. *Pedagogiek*, 10, 150-165.
- Riper, H., Ballegooijen, W. van, Kooistra, L., Wit, J. de, & Donker, T. (2013). *Preventie & eMental-health, Kennissynthese 2013*. Amsterdam: ZonMw/Vrije Universiteit.
- Talmon, M. (2012). When less is more. *The Australian and New Zealand Journal of Family Therapy*, 33(1), 6-14.