

Tips voor online begeleiden en behandelen

In deze bizarre Corona tijden doen steeds meer professionals een beroep op het online begeleiden en behandelen van hun cliënten, zoals online communiceren via (chat)berichten, beeldbellen, maar ook het beschikbaar stellen van informatie of interventies (eHealth). Allereerst respect voor alle betrokkenen, dat zij zich in dit tempo nieuwe werkvormen eigen maken om de zorg zo goed mogelijk te continueren. Vanuit onze kant onderstaand wat tips voor goed online begeleiden en behandelen op basis van onze ervaring om jullie daarbij te helpen.

Ga veilig te werk

Misschien een open deur inmiddels; maar zorg dat je toepassing een beveiligde toepassing is. Communicatietools zoals Whatsapp, reguliere mail en veel beeldbel programma's zijn dat niet. Nood breekt wet deze dagen, maar maak afspraken binnen je zorgorganisatie over wat wel en niet toegestaan is. Laten we bewust blijven van de risico's van onbeveiligde online communicatie en begeleiding. Het feit dat je veilig communiceert geeft niet op de laatste plaats ook cliënten extra vertrouwen.

Wederzijdse verwachtingen

Het online beschikbaar zijn geeft zorgprofessionals vaak de angst ten alle tijden te moeten reageren op online vragen en berichten van cliënten. Het is daarom allereerst van belang deze werkvorm te bespreken met je cliënt en hierover wederzijdse verwachtingen af te spreken. Denk aan wanneer en hoe je bereikbaar bent en hoe snel je kan reageren op vragen. Veel professionals geven bijvoorbeeld aan (voor reguliere zorg) dat zij binnen 2-3 werkdagen gemiddeld kunnen reageren op vragen. Een alternatief is om hiervoor vaste momenten in te plannen en deze te communiceren met cliënten. Kader je online bereikbaarheid dus af als dat nodig is. Bij sommige applicaties kan je een via een out-of-office bericht, die klanten standaard ontvangen, ook instellen wat je bereikbaarheid is. Speel ook open kaart: je kunt prima bij je cliënt aangeven dat het voor jou een nieuwe manier van werken is en dat je nog niet helemaal precies weet hoe alles werkt.

Tips voor online chatten en berichten uitwisselen

Je zult merken dat online communiceren anders is, maar ook voordelen heeft ten opzichte van *face-to-face* communicatie. Vaak geven cliënten aan dat ze online meer informatie durven te delen over wat er echt speelt en hoe ze zich voelen. Het kan drempelverlagend werken op die manier. Het is een manier om gedachten te ordenen, zowel voor jou als professional als voor een cliënt. Je kan even nadenken over een reactie, meer dan je in de praktijk zou doen en daardoor horen wij vaak terug dat online communicatie vaak sneller tot de kern komt dan *face-to-face* communicatie. Hierdoor is beeldbel contact vaak korter dan *face-to-face* contact.

Praktische zaken

Wees je ervan bewust dat je asynchroon communiceert. Je non-verbale signalen vallen grotendeels weg, waardoor het belangrijk is om een paar praktische zaken te benadrukken:

1. Bepaal en toets de (hulp)vraag van de cliënt, zoals je dat ook *face-to-face* doet: Lezen (in plaats van luisteren) - Samenvatten - Doorvragen. Parallel aan *face-to-face* contact zijn ook voor online behandelen en begeleiden goede vragen:

- “Zou het zo kunnen zijn dat...?”
- “Ik denk.. herken je dat?”
- “Hoe zie jij dat?”

“Als ik je goed begrijp...”

2. Vergeet je eigen emotionele reactie niet te benoemen in je antwoord (schrik, medeleven e.d.)
 “Ik vind het vervelend om te lezen dat...” “Wat leuk om te lezen dat...”

3. Laat merken dat je een persoon bent

- Mix schrijftaal met ‘praattaal’ (“oja” “hmhm”, “ach”) en koppel dat bijvoorbeeld aan een vraag of ondersteunende opmerking (“pff, wat ingewikkeld!”)
- Geef een complimentje
- Gebruik de naam van je cliënt in je communicatie

4. Gebruik een vriendelijke schrijfstijl

- Gebruik zoveel mogelijk positieve woorden: ‘wel’, ‘oplossing’, ‘we kunnen’ en vermijd negatieve woorden: ‘niet’, ‘nooit’, ‘probleem’, ‘geen’, etc.

Wanneer je online communicatie combineert met *face-to-face* contacten (via bijvoorbeeld beeldbellen), kan het een goed idee zijn om je cliënt een kort verslag van het contact te laten opsturen. De cliënt schrijft dit vanuit zijn of haar eigen perspectief, zodat zowel het perspectief van de cliënt als de behandelaar vastgelegd zijn.

Overige tips

- Stuur je cliënt een persoonlijk welkomstbericht als hij zijn account voor een online platform heeft geactiveerd
- Wanneer je merkt dat een cliënt een tijd niet online actief is geweest, stuur hem dan een bericht. Dit versterkt de behandelrelatie online
- Stel als het mogelijk is een profielfoto in, uit ervaring blijkt dat dit cliënten vertrouwen geeft en extra zekerheid. Online begeleiden wordt hiermee als persoonlijker ervaren.

Tips bij beeldbellen

De meeste mensen hebben inmiddels wel ervaring met beeldbellen, maar het kan geen kwaad om alsnog een paar aanwijzingen op een rijtje te hebben.

- Als je een beeldbel gesprek opent, ben je in de meeste toepassingen niet direct zichtbaar voor je cliënt. Gelukkig kan je nog even testen ‘of je haar goed zit :-)’ en of je goed in beeld bent. Zorg dat de camera aan staat, op ooghoogte is en je gezicht en schouders zichtbaar zijn. Plaats indien nodig bijvoorbeeld een paar boeken onder je scherm om een goede hoogte in te stellen. Check vervolgens ook of het geluid aan staat op zowel je PC/laptop als in de toepassing.
- Check wat je op de achtergrond zichtbaar hebt. Als dat veel persoonlijke zaken zijn wanneer je vanuit huis werkt kan dit misschien onwenselijk zijn of zelfs afleiden van het gesprek.

- Als het lang duurt voordat je cliënt online is, stuur hem of haar dan een bericht met een herinnering. Soms duurt het even voordat iemand alles heeft geactiveerd. Wees geduldig met opstarten en wacht een paar minuten voordat je besluit het gesprek af te breken.
- Je zult merken dat contact via beeldbellen eigenlijk net zo gaat als *face-to-face*. Wij horen van professionals en cliënten vaak terug dat ze zich vanuit een thuisomgeving eigenlijk beter op hun gemak voelen en dat dit de openheid van het gesprek kan bevorderen. Ook zijn de contacten over het algemeen korter en komen sneller tot de kern.
- Het kan natuurlijk zijn dat je met technische mankementen te maken krijgt. De kwaliteit van een beeldbel gesprek wordt bepaald door veel factoren; de kwaliteit van het geluid en je camera op je PC, laptop of tablet, de WiFi verbinding, welke internetbrowser je gebruikt, etcetera. Goede beeldbel toepassingen zorgen dat bij een minder goede verbinding de kwaliteit van het geluid prioriteit krijgt boven de kwaliteit van het beeld, zodat het gesprek in ieder geval door kan gaan. Mocht de verbinding slecht zijn, wacht dan geduldig af en probeer anders even opnieuw in te bellen. Het is daarvoor handig om parallel aan het beeldbellen ook berichten met elkaar te kunnen uitwisselen zodat je dit kan afspreken.

Beeldbellen met groepen

Beeldbellen met groepen vergt, afhankelijk van de grootte, een wat andere discipline. Wat tips bij beeldbellen met groepen:

- Mute je microfoon als je niet aan het woord bent, vooral bij grote groepen is dit aan te raden.
- Gebruik een chatfunctie om vragen te stellen terwijl iemand praat. De spreker kan zijn verhaal houden en vervolgens stilstaan bij de vragen of opmerkingen vanuit de chat.

Tips bij het werken met eHealth interventies

- Gun jezelf een moment om de beschikbare modules in je eHealth toepassing te bekijken zodat je inhoudelijk op de hoogte bent van wat je kunt inzetten voor je cliënt
- Vertel je cliënt welke modules je tot je beschikking hebt en laat de cliënt meebeslissen over welke module(s) je voor hem klaarzet
- Ben je nog vrij onbekend met het gebruik van module(s) t.b.v. de zorg, begin dan met kleine onderdelen die passen bij de hulpvraag van jouw cliënt en niet direct met een volledige module
- Op het moment dat je ervoor kiest om een module in te plannen voor je cliënt die bestaat uit meerdere 'sessies' is het handig om af te stemmen met je cliënt met welke sessie hij aan de slag gaat voordat jullie elkaar weer spreken.
- De kunst is om de online modules en de beeldbel gesprekken aanvullend op elkaar te laten zijn. Bekijk voorafgaand aan je afspraak met de cliënt waar hij online mee bezig is geweest, geef hierop online feedback (ook als een cliënt er niks mee doet!) en bespreek dit altijd in je *face-to-face* of beeldbel contacten met de cliënt. Dit is misschien wel de belangrijkste regel om het blended werken effectief te laten zijn.