

**SAMENVATTING: Online sociaal werk of online jongerenwerk**  
**Anand Sheombar en Gijs van Beek**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Blended social work</b></li> </ul>	<p>Blended social work” kent een spectrum van interventies van alleen offline, via een mengvorm, naar alleen online:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. alleen offline werken</li> <li>2. van offline naar online en soms weer terug of alternerend</li> <li>3. van online naar offline en soms weer terug of alternerend</li> <li>4. alleen online werken</li> </ol> <p>Daarbij is een individuele of groepsbehandeling of een combinatie daarvan mogelijk. Cliënten kunnen in bepaalde gevallen anoniem blijven tijdens de behandeling of hun identiteit onthullen. Verder kan de online interactie asynchroon of synchroon zijn.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Werkvormen online sociaal werk/jongerenwerk</b></li> </ul>	<p>Online sociaal werk kent verschillende vormen, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Online informatievoorziening</li> <li>• Onbegeleide zelfhulp</li> <li>• Lotgenotencontact</li> <li>• Vraag en antwoord via online contact</li> <li>• Begeleide zelfhulp</li> <li>• Online therapie</li> </ul>
<p><b>Potentiele voordelen van online sociaal werk</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Betrokkenheid met de cliënt</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er zijn verschillen in de interpersoonlijke dynamiek voor contact leggen met cliënten op de verschillende sociale media platformen ( het ene online communicatiekanaal wordt als intiemer ervaren dan de andere).</li> <li>• Focus op relatie opbouw en vertrouwen winnen voordat verdere verbindingen worden opgebouwd. Wacht totdat je uitgenodigd wordt in de sociale media omgeving van de cliënt.</li> <li>• Hou de interactie via sociale media met de cliënten informeel</li> <li>• Sociale media biedt een glimp op het leven van de cliënt. Probeer de informatie die de cliënt presenteert te verifiëren.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Flexibiliteit door grote beschikbaarheid</b></li> </ul>	<p>Online hulp stelt cliënten in staat om hun eigen behandeling vorm te geven. Cliënten kunnen op ieder gewenst moment en overal hulp of ondersteuning krijgen en in eigen tempo werken.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Maatwerk</b></li> </ul>	<p>Door maatwerk wordt de hulp mogelijk beter geaccepteerd.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Synchrone communicatie</b></li> </ul>	Synchrone (online) communicatie – dat wil zeggen direct, interactief dialoog- stimuleert “social presence”(sociale aanwezigheid) die resulteert in meer openhartige gesprekken met de cliënt
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Anonimiteit en ontremming</b></li> </ul>	Sociale media bieden de mogelijkheid om in anonimiteit te communiceren of hulp te vragen (online lijkt daartoe een natuurlijke setting te bieden). Dat biedt daarmee ook de mogelijkheid om meer te vertellen dan wanneer de identiteit wel bekend zou zijn (ontremming en zelfonthulling ofwel ‘disinhibition & self-disclosure’).
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Verandering van machtsverhouding cliënt-jongerenwerker</b></li> </ul>	De cliënt heeft meer regie op duur van de communicatie, over wat men wil vertellen en wanneer men wil stoppen. Dit wordt ook versterkt door de mogelijkheid van anonimiteit. Mogelijk heeft dit gunstig effect op de diepgang van online conversaties tussen cliënt en jongerenwerker.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gebruik van tekst, foto’s en video in de online communicatie</b></li> </ul>	Uit de literatuurstudie blijkt dat zowel cliënten als sociaal werkers de voordelen en aandachtspunten van schriftelijke online communicatie met elkaar herkennen.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Behoeftebepaling van de hulpvrager</b></li> </ul>	Naast het meer informelere wijze van introductie door jongerenwerkers bieden sociale media de mogelijkheid om wat achtergrond informatie van mogelijke cliënten te verzamelen voordat de initiële online conversatie start.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Efficiency en effectiviteit overwegingen</b></li> </ul>	Sociale media kan zorgverleners helpen hun netwerk te vergroten en meer mensen te bereiken die hulp nodig hebben.  Sommige studies merken op dat social media kan bijdragen tot interventiebetrouwbaarheid (“intervention fidelity”).
<b>Mogelijke nadelen of aandachtspunten van online sociaal werk</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Professionele ethiek</b></li> </ul>	De vervaging van de grenzen tussen werk en privé, waar het gaat om professionele identiteit en privépersoon, of de tijden waarop de sociaal werker beschikbaar is en werkt.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gevoel van altijd beschikbaar</b></li> </ul>	De jongerenwerkers krijgen het gevoel altijd beschikbaar te moeten zijn omdat voor de jongeren zichtbaar is wanneer ze online zijn. Daardoor kunnen (valse) verwachtingen ontstaan. Een mitigatiestrategie zou het aanbieden van een lijst van (evt. ook telefonische) noodhulpcontacten voor de cliënten kunnen zijn.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uitval en behandeltrouw</b></li> </ul>	Uitval komt bij online hulpverlening meer voor dan bij face-to-face behandelingen. Gebruik van video en geluid in online communicatie of gamificationstrategieën kunnen mogelijk mitigerend werken.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Online reviews online sociaal werk</b></li> </ul>	Er zijn nog beperkt studies waarin melding wordt gemaakt van het gebruik van sociale media voor behandel/programma evaluatie (online reviews).
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Technologische (kennis) issues</b></li> </ul>	Bij online hulpverlening speelt connectiviteit en betrouwbaarheid en veiligheid van de internetverbinding een rol. Daarnaast is het van belang dat zowel de jongere als de jongerenwerker voldoende kennis heeft in het gebruik van de online tools.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bekostiging van anonieme hulp</b></li> </ul>	Hulpvragers zijn bijvoorbeeld niet zondermeer te relateren aan een bepaald gebied. Daarmee kan een diffuse situatie ontstaan waarbij discussie ontstaat over wie verantwoordelijk is voor de bekostiging van de hulp.
<b>Specifieke onderwerpen met een ICT-component m.b.t. jongeren bij online sociaal werk of jongerenwerk</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Online jongerenwerk en eHealth</b></li> </ul>	Een belangrijk thema voor jongerenwerkers is gezondheid. Door middel van sociale media kan niet alleen met cliënten gepraat worden over gezondheid maar de informatie- en communicatietechnologieën bieden nieuwe mogelijkheden voor monitoren of actief interveniëren ter bevordering van de gezondheid Ook belangrijk is om in de online omgeving aandacht te schenken aan internet-relateerde verslavingen zoals sociale media, porno-, online gok- of gameverslaving bij jongeren.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gamification en online jongerenwerk</b></li> </ul>	Steeds meer online hulp maakt gebruik van spelelementen uit de game-industrie, ook bekend als 'gamification'. Uitgangspunt bij gamification is dat deelnemers de informatie via een interactief scenario getoond krijgen waardoor het meer aanspreekt.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Radicalisering en polarisatie</b></li> </ul>	Radicaliserende jongeren zijn niet altijd in beeld bij het jongerenwerk en voor veel jongerenwerkers is het moeilijk om radicaliserend gedrag van jongeren goed te signaleren. Positieve ervaringen bij de aanpak van radicalisering zijn in de literatuur te vinden met dialogische peer 2 peer aanpakken.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sexting, cyberbullying, online discriminatie en grensoverschrijdend online gedrag</b></li> </ul>	<p>Onderzoekers adviseren om (proactieve) preventieve maatregelen te nemen door in onderwijs en via educatie door jongerenwerkers aandacht te geven aan empathie en besluitvormingstraining in de context van online ongeremdheid en seksuele ontwikkeling van adolescenten.</p> <p>De jeugd heeft geregeld een ander perceptie over dan de jongerenwerker of herkent niet wat cyberbullying is omdat de jeugd bepaald online gedrag niet als zodanig bestempelt. Aangeraden wordt om meer in algemene zin aan de jongeren te vragen over hun ervaringen met online vijandigheid of agressie om een beter beeld te krijgen van wat de jongeren meemaken.</p>

	Er is voorlichting nodig voor jongeren over de effecten, remedie en coping mechanismes tegen cyberbullying, cyberstalking, grooming of ander grensoverschrijdend online gedrag.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Jongeren, nieuws, actualiteit en digitale mediawijsheid</b></li> </ul>	<p>Jongerenwerk biedt jongeren een belangrijke plek biedt waar zij terecht kunnen met hun vragen, angstgevoelens of ideeën die zij krijgen door heftige gebeurtenissen op andere plekken in de wereld. Mediawijsheid en kennis van de actualiteit is voor de jongerenwerker dan ook onontbeerlijk.</p> <p>Sociale media bieden jongeren mogelijkheden tot zelfexpressie en persoonlijke ontwikkeling (empowerment tool), of een stem te kunnen geven en hun eigen verhaal te vertellen, of om tot actie op te roepen en de buurt te mobiliseren (door bijvoorbeeld misstanden in hun buurt aan te kaarten) en ook voor zelfpromotie van skills ten behoeve van loopbaanontwikkeling.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sociale media en training van sociaal of jongerenwerkers</b></li> </ul>	Handelingsverlegenheid over het gebruik van internet en sociale media komt voor onder een deel van de welzijns- en jongerenwerkers. Ter illustratie een praktische memorandum rond de ethische aandachtspunten bij het professioneel gebruik van sociale media door sociaal werkers. Naast de behoefte aan skills training voor het gebruik van sociale media als sociaal werker/jongerenwerker is ook een kritische reflectievorming nodig voor het goed beschouwen van de effectiviteit van gebruik van sociale media in het beroep van sociaal werker.