

Online behandelen/begeleiden

Maart 2020

Het onderstaande stuk geeft een handreiking voor het vormgeven van een behandeling/begeleiding op afstand ¹. Het bellen met beeld heeft voorkeur boven gewoon bellen omdat er meer gedaan kan worden met visuele ondersteuning. Wij zien dit als een mooie manier om de continuïteit van behandelingen/begeleidingen te waarborgen.

Randvoorwaarden

- Goede internetverbinding (vooral bij beeldbellen belangrijk)
- Laptop met camera/tablet met camera. Ook voor gezinnen heeft laptop/tablet/computer de voorkeur omdat het beeld en geluid beter is.
- AVG-proof videobelprogramma
- Rustige omgeving (ruimte waarin je niet gestoord wordt)
- Neutrale achtergrond (zo veel mogelijk focus op jou en het gesprek)

Een headset is aan te bevelen. Het is prettig voor zowel de cliënt als de gezinshulpverlener. Het geluid is duidelijker en de stem van de hulpverlener komt daardoor dichterbij de cliënt.

Afstand tot het scherm

Bij beeldbellen zijn twee varianten van plaatsing van de gezinshulpverlener en gezinsleden ten opzichte van het scherm.

1. Gezicht en deel torso zichtbaar. Dit betekent ongeveer een meter van het scherm
2. Helemaal in beeld. Dit betekent dat de gezinshulpverlener op een paar meter afstand zit en het gezin ook. Je kan hiermee het hele lichaam van de gezinsleden zien en geeft de mogelijkheid om daar bij trainen van vaardigheden feedback op te geven.

Je kan beide opties uitproberen om te kijken wat het beste past. Je kan de afstand tot het scherm gedurende de bijeenkomst ook afwisselen, bijvoorbeeld tijdens een rollenspel.

Duur van het gezinsgesprek

¹ Afgeleid van Tele-PMTO, kenniscentrum PMTO, 2020 versie 1.0

Per gezin zal het afhangen of de bijeenkomsten bij het beeldbellen eventueel korter zullen zijn door een kortere spanningsboog. Uiteraard helpt een actieve manier van leren (vragen stellen, brainstormen, materialen gebruiken, oefenen) om gezinsleden te betrekken en de aandacht er goed bij te houden.

Vorbereiding van het gesprek

- Materialen over het centrale onderwerp van de sessie voorafgaand sturen. Denk bijvoorbeeld aan een beloningskaart, een leeg sociogram.
- Ouders hebben een schriftje/map voor zich liggen waarin ze belangrijke inzichten opschrijven.
- Leg voor jezelf stiften en papier klaar en andere materialen die je nodig hebt.
- Zorg dat ouders de CAB van te voren naar je gemaild hebben of een foto hebben gestuurd, zo kan je die van te voren bekijken en gedurende de sessie samen erbij pakken.
- Maak vooraf afspraken over hoe de sessies zo goed mogelijk te benutten. Denk bijvoorbeeld ook aan telefoons wegleggen. Van te voren deze afspraken maken kan steunend zijn, omdat het op afstand mogelijk lastiger is bij te sturen in het moment en daarnaast kan er thuis veel afleiding zijn.
- Zorg ervoor dat je zelf ook de sessie op kan nemen zodat je weer deze terug kan kijken en feedback kan krijgen van je collega's. Hiervoor is het handig dat zowel jij als de ouders in ieder geval goed te horen zijn, het liefst ook te zien.

Start van het gesprek

Na het begroeten van elkaar, start met het opstellen van de agenda zoals gebruikelijk. Je kan deze opschrijven op een blaadje en laten zien op de camera terwijl je deze toelicht. Het kan extra structureren om deze er soms weer even bij te pakken, te laten zien waar je bent en bijvoorbeeld een krul te zetten voordat je over gaat naar het volgende punt. Hierbij kan je bijvoorbeeld weer het blaadje met de agenda erop voor de camera houden. In verband met mogelijke technische storingen kan het principe van een haalbare agenda maken extra van belang zijn.

Gedurende de bijeenkomst

- Verlaag het tempo zodat mensen tijd hebben om na te denken en te reageren. Laat meer stiltes vallen om zo ook ouders de ruimte te geven om te reageren.
- Zorg dat je jouw vragen en eventuele informatie kort en krachtig houdt.
- In de beeldbel sessie ben je wellicht soms iets directiever. Je geeft ouders duidelijke opdrachten wanneer je wil dat ze iets ter plekke gaan doen, zoals: 'overleg nu maar even met elkaar over...'
- Verdeel expliciet beurten om te zorgen dat je steeds het evenwicht bewaart tussen de aanwezige gezinsleden. Noem bijvoorbeeld de naam van de ouder van wie je antwoord wil.
- Houd de bijeenkomsten actief door gebruik van verschillende werkvormen en materialen.

- Vraag ouders mee te schrijven en vraag tussendoor wat ze op hun blaadje hebben staan. Dit kan bijvoorbeeld ook als observatie opdracht als er geoefend wordt. Bijvoorbeeld: 'Rinie, wil jij even opschrijven wat je opvalt aan mijn toon: hoe helpt deze het kind om te luisteren?'
- Wees creatief met visualiseren. Daarmee kan je belangrijke informatie benadrukken en informatie inweven. Benoem hierbij wat je opschrijft of tekent om het extra actief te maken en contact te houden.

Oefenen van vaardigheden middels rollenspel

- Rollenspel blijft ook bij beeldbellen een belangrijke strategie om bij gezinsleden vaardigheden te versterken en het leren actief te maken. Hierbij gelden dezelfde effectieve elementen, alleen spits je deze toe op het beeldbellen. Een aantal dingen om aan te denken:
- Vraag ouders mee te schrijven bij de observatie opdrachten. Maak samen vooraf aan het oefenen een spiekbrieven als dat handig is. De gezinshulpverlener kan bijvoorbeeld samen met ouders de instructie bedenken, en deze opschrijven. Tijdens het oefenen kan hij deze dan omhoog houden zodat het zinnetje in beeld komt, bijvoorbeeld als er twee ouders met elkaar gaan oefenen.
- Gebruik de ruimte en beweging. Bijvoorbeeld bij een minder handige instructie kan je echt even gaan staan en vanuit een hoek van de kamer gaan roepen. Vraag ouders echt te gaan staan en de instructie aan elkaar te geven en het kind de instructie te laten uitvoeren. Als je samen gaat puzzelen over de afstand van de ouder tot het kind tijdens het geven van bijvoorbeeld een duidelijke instructie, laat een ouder dan ook daadwerkelijke experimenteren met de afstand tot de ander die dan even het kind is. Je wil dat ouders het fysieke effect goed gaan ervaren. Wanneer er maar één ouder is, of ze zijn niet in de ruimte samen, vraag hen dan bijvoorbeeld een voorwerp naast zich neer te zetten om te laten zien wat een goede afstand zou zijn, vraag hen je dit ook te laten zien door de camera hier op te richten. Voorbeeld 'Wat is inderdaad dan dichtbij genoeg, zonder dat het weer te dichtbij is en de spanning te veel verhoogt. Rik, als jij nou even gaat staan, ja zo. En Sanne jij blijft zitten. Wat is voor jou dan een goede afstand? En Rik, als je nou iets verder weg gaat staan? Ja zo?'
- Bij het oefenen kan de gezinshulpverlener ook voor afwisseling zorgen door bijvoorbeeld een knuffel te gebruiken als kind en hiermee voor te doen hoe iets eruit zou kunnen zien.
- Overbrug de afstand en help ouders in de situatie te komen door hen te vragen iets voor zich te zien, inclusief de ander die in beeld komt. Dit kan helpen de interventies meer fysiek te gaan ervaren. Maak de beschrijving heel concreet en gebruik kleine stappen. Voorbeeld 'Ok je bent weer even Kim van 8 en laten we zeggen dat je aan het tekenen bent voor het eten. Waar zou Kim bij jullie aan tafel tekenen? Ok, dus aan de kop van de tafel, daar ben je aan het tekenen. Ja precies, gebruik maar even je pen en ga echt even tekenen, mooi. Ik ben even de ouder en ben in de keuken bezig. Hoor je me bezig zijn, zie je me al? Ok ik kom nu naar je toe lopen (T vertraagt even). Ik kom dichtbij je staan, ik buig naar je toe. Ik raak je schouder aan en zeg: Kim, ruim nu je tekenspullen op alsjeblieft'. Laat ouders zich ook non-verbale gedragingen duidelijker voor zich zien vanuit het perspectief van het kind door hen deze te laten beschrijven. Voorbeeld 'Hoe zou je aan mij hebben kunnen zien dat ik rustig was?'

- Blijf coachen tijdens het rollenspel. Dit kan door bijvoorbeeld je duimen omhoog te steken, of iets op schrift omhoog te houden. Dit kan krachtiger binnenkomen (en soms wat minder subtiel) dan live omdat het zo duidelijk in beeld te zien is.
- Markeer duidelijk het stoppen van het rollenspel. Bijvoorbeeld door in je handen te klappen, of te zeggen 'Ok stop'.

Na afloop van de sessie

Belangrijke aantekeningen kunnen worden gefotografeerd en gemaild met nog een korte tekst. Hierin kan je nog bepaalde dingen benadrukken en ouders aanmoedigen. Mail ook de CAB.

Laat alle nieuwe vondsten/ontdekkingen rondom het vormgeven van de afspraken via beeldbellen of bellen weten. Mail ze aan: <mailto:e.tacq@piresearch.nl>