

de Tweetfabriek

De maatschappelijk werker en de digitalisering

Een mediawijze benadering
van het vak Maatschappelijk
Werk en Dienstverlening

Sonja Heijkamp
www.detweetfabriek.nl

De maatschappelijk werker en de digitalisering...

Een mediawijze benadering van het vak Maatschappelijk Werk en Dienstverlening.

Speciaal geschreven voor de dag van de maatschappelijk werker 2013

Twitter hashtag: #dvdmw

Ik wens jullie een mooie dag...

Sonja Heijkamp – deTweetFabriek - 6 juni 2013

Opleiding rond de eeuwwisseling

Toen we een jaar of 12 geleden afstudeerde voor de opleiding HBO MWD of SPH, kreeg je een glanzend papieren diploma. Je keek terug op een studie die je gedaan had zonder mobieltje, mail, ping, FaceBook of snelle internetverbinding. Het was toen nog niet beschikbaar. In WP51 typte je meterslange verslagen over stage en je ervaringen. Samenwerken in een groepje voor een methodiekdocument ging gepaard met urenlange treinreizen door de provincie. Er stond info op een floppy of je nam een printje mee. De eerste docent met een digitale agenda was om te lachen. Zeker als alle afspraken verdwenen waren. Zoeken naar informatie deed je in een bibliotheek. En voor het bemachtigen van onderzoeksresultaten belde je naar onderzoeksbureaus, nadat je ze in het telefoonboek had opgezocht. En het lukte gewoon. Vandaag de dag niets meer bij voor te stellen.

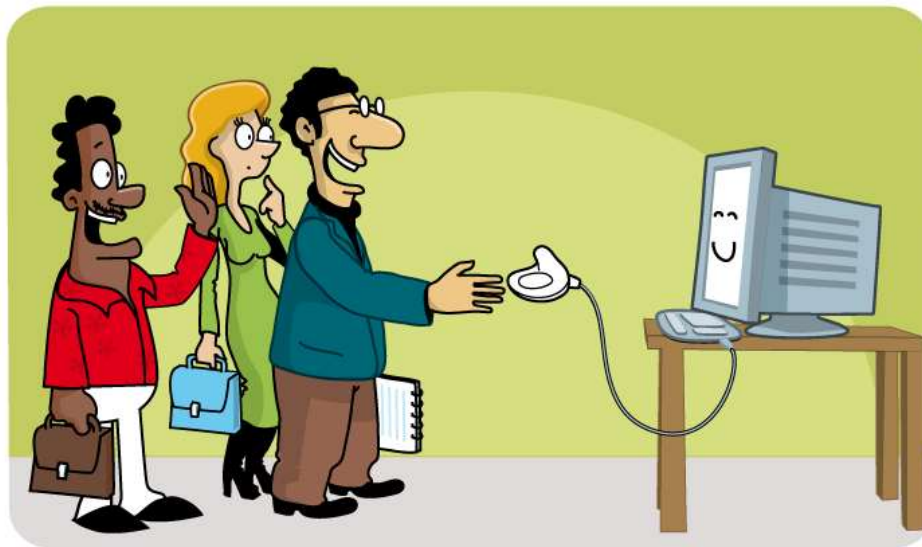
Werken rond de eeuwwisseling

Toen ik ging werken in 2000 schreven we de dagrapportage met de hand, tekende we lijsten af aan de binnenzijde van de medicijnkast met pen en maakten we van de notulen papieren kopietjes op de buurgroep of in de supermarkt. Toen in 2003 de computer geïnstalleerd werd, wilde niemand er iets mee. Het was onbekend, ingewikkeld en alleen maar veel werk.

Met de opkomst van de sociale media ontstond er rond 2006 bij mij het idee om collega's te verbinden en online kennis te delen. Ik maakte een besloten groep op Hyves voor werkers en dacht ook voor cliënten daar een leuke groep te maken. Ik had het wilde plan om MSN te gebruiken vanaf kantoor naar de pc bij de cliënten op hun kamers. Ik zag het voor me hoe "zorgmijders" met gesloten deuren en uit het contact, misschien wel in contact konden gaan via de chat. Net in die periode kreeg ik een nieuwe leidinggevende die letterlijk de woorden sprak: "buiten werktijd wil ik niet dat er contact is tussen jullie, ook niet online". Ik wist dat de levendige groep op Hyves en de



ideeën van begeleiden via MSN, niet paste in het beleid van mijn nieuwe leidinggevende. Het is doodgebloed en cliënten zochten hun behoefte aan online contact elders. Verwoede pogingen om mijn leidinggevende te overtuigen van het belang om met cliënten online ook "iets te doen" hebben destijds geleid tot niets. In mijn ogen een gemiste kans uit angst om regie te verliezen en niet te kunnen varen op goed geregisseerde protocollen. We zijn inmiddels een paar jaar verder en doe ik opnieuw een beroep op mijn collega's om bewust en actief aan de slag te gaan met internet en sociale media. De tijd lijkt er nu namelijk wel rijp voor te zijn.



Eerste kennismaking met de computer

Werken in 2013

We zitten in zorg- en hulpverleningsland midden in de digitale transitie.

Er zijn volop ontwikkelingen gaande die ervoor zorgen dat jij als hulpverlener straks in bepaalde competenties en vaardigheden bekwaam moet zijn om je werk ook digitaal goed te kunnen doen. Giet daar het nieuwe WMO sausje overheen met een toefje "eigen kracht" en je zult zien, dat jouw nieuwe werkplek straks thuis op de bank bij de cliënt is, waarbij niet jij, maar de cliënt de Ipad op schoot heeft. In sneltreinvaart is er dus ontzettend veel veranderd. Van papieren handgeschreven rapportages en het verbod om online met elkaar te communiceren, tot de start van E-Health, E-Learning, Mediaopvoeding, online hulpverlening en mediawijze hulpverleners. Tijd om daar even bij stil te staan.

Competenties Maatschappelijk Werk en Dienstverlening

Wie de opleiding MWD gedaan heeft of er nog mee bezig is, is met de volgende 18 competenties bekend. Het zijn de kaders om je vak te leren en te toetsen of je de werkvloer op mag gaan. Ik wil je met deze handreiking laten zien wat mediawijsheid betekent voor jou als maatschappelijk werker. Ik leg bij iedere competentie uit hoe je competenties van je vak mediawijs kunt benaderen en wil je hiermee een handvat bieden om een start te maken met het werken in het digitale tijdperk. Ik ben me bewust dat ik in mijn aanbevelingen niet volledig kan zijn in hoe je dingen precies moet aanpakken. Ik bedoel daarmee dat ik bijvoorbeeld bij competentie 1 geen uitgebreide cursus "contact maken met de cliënt" kan geven. Ik ben me daarnaast bewust, dat je met Ipads geen mensen kunt douchen en dat face-to-face contacten net zo waardevol zijn. Zie het onderstaande als tips om voorbereid te zijn op de toekomst..

Bron: Hogeschool Utrecht Studie Handleiding MWD

Competentie 1: De maatschappelijk werker legt contact met de cliënt

Jij weet en begrijpt dat cliënten online zijn en daar dus ook contact maken met anderen. Je weet dat jij en jouw organisatie daar de mogelijkheden kunnen benutten om dit contact te maken. Je kent de taal van het internet en weet waar cliënten online te vinden zijn. Op verschillende sociale media is jouw organisatie zichtbaar. Je hebt voor jouw cliënten een open of besloten groep waar je als werker vanuit een werkaccount contact kunt zoeken en onderhouden. De vorm van het contact en de manier van communiceren heb jij beschreven in het zorgplan. Bij cliënten die zorg mijden denk je creatief en probeer je of je online wel contact kunt leggen, opbouwen en onderhouden.

Competentie 2 : De maatschappelijk werker voert assessment uit: brengt de cliëntsituatie configuratie in beeld

Je gaat naast de gesprekken over allerlei onderwerpen, ook in gesprek over de computer, het internet en de sociale media. Je begrijpt hoe je dit gesprek kunt starten en kent voldoende van de online (game) omgeving dat je er echt over in gesprek kunt gaan. Of je zet bij gebrek daaraan de cliënt in zijn kracht. Je gebruikt als voorkennis de competenties van de mediawijsheid en bent in staat om samen met de cliënt te bepalen op welk niveau hij/zij vaardig is met media. Je stelt vragen en laat de ander vertellen. Je stelt vragen die gericht zijn op het gedrag op het internet en geeft complimenten over de zaken die hij/zij daar goed doet. Je maakt de kansen en de risico's van internet en sociale media bespreekbaar en zet de hulpvraag om in een leerdoel.



Competentie 3: De maatschappelijk werker streeft naar een samenwerkingsrelatie met de cliënt, ook vanuit drang of dwang

Je bent je bewust van het feit dat mensen zelden vrijwillig behoefte hebben aan hulp of begeleiding. Je bent dus niet altijd even welkom of belangrijk als je zelf misschien denkt te zijn. Dus ook niet online. Je probeert dus aan te sluiten bij de belevingswereld van je cliënt. Je kunt afstemmen op de ander en hebt een goede balans tussen afstand en nabijheid met de cliënt. Je voegt dus niet zomaar alle cliënten toe op jouw online privé netwerken en kunt



uitleggen waarom je dit niet doet. Je respecteert de privacy van je cliënt en leert je cliënt dat hij/zij recht heeft op privacy. Je bent in staat om je cliënt uit te leggen hoe dat online werkt en kunt laten zien hoe dat moet. Je benut de digitale mogelijkheden om de samenwerking aan te gaan met de cliënt en maakt daarover samenwerkingsafspraken. Wanneer zien we elkaar in het echt? Wanneer is er zorg of begeleiding mogelijk op afstand? Wanneer er sprake is van drang of dwang, ken je de wet- en regelgeving. Je bespreekt met de advocaat, rechter of voogd wat er wel

of niet digitaal wenselijk is in jullie unieke situatie. Is er contact wel onderling via de sociale media? Bespreek wat er wenselijk is en maak afspraken die haalbaar zijn in de huidige omstandigheden.

Competentie 4: De maatschappelijk werker werkt cliënt- en situatiegericht aan planmatige hulp.

Je bespreekt waar de cliënt nog vragen over heeft en maakt afspraken over wat hij/zij nog wil of kan leren en zet deze hulpvraag om in een SMART doel. Je hebt je verdiept in de kansen en risico's van de digitalisering. Je kunt digitale middelen (apps, online hulpverlening, E-Health, E-Learning, websites, digitale apparaten) actief inzetten om kansen te vergroten en risico's bespreekbaar te maken. Je bent in staat om doelen te combineren met digitale mogelijkheden en hierbij rekening te houden met de mediawijsheid van de cliënt. Je geeft zowel online en bij huisbezoeken adviezen en bent zelf vaardig op de sociale netwerken. Je kent de methodische inhoud van de planopbouw van jouw organisatie en kunt per onderdeel een koppeling maken met mediawijsheid.

Competentie 5: De maatschappelijk werker richt zich op de competentieontwikkeling van de cliënt

Je bent in staat om je "werk-rugzak" met interventies uit te breiden met digitale mogelijkheden en middelen. Je ziet mogelijkheden om cliënten zelfstandiger te maken door middel van de bestaande digitale hulpmiddelen. Je zet bijvoorbeeld apps en E-Learning actief in wanneer dit aansluit bij de mogelijkheden van de cliënt. Daarnaast motiveer je de cliënt om digitaal vaardig te worden, omdat jij al weet dat hij/zij hiervan afhankelijk zal worden in de toekomst. Je bent op de hoogte van de websites, apps en lesprogramma's die speciaal ontwikkeld zijn voor de mensen die jij begeleid. Je schoolt jezelf steeds bij door zelf actief online de digitale ontwikkelingen te volgen. Nieuwe ontwikkelingen zetten je aan het denken en maak je bespreekbaar in je team en organisatie.



Competentie 6: De maatschappelijk werker hanteert samenwerkingsrelatie als leerproces

Je bent al mediawijs en online vaardig. Jij bent het "goede" voorbeeld voor je cliënt. Jouw rol als hulpverlener is op veel plekken die van de opvoeder/begeleider. Jij laat zien hoe het werkt op internet en de sociale media. Je bent geen betweter, dus geeft je de cliënt ook alle ruimte om zijn/haar kennis en vaardigheden aan jou te leren. Je bent je bewust van de mogelijkheden en kansen die de verschillende kennis van jou en je cliënt biedt. Je maakt hier bewust en actief gebruik van. Je zorgt dat er online oefenmogelijkheden zijn die bereikbaar zijn voor jou en je cliënten. Op een open of besloten digitale omgeving geeft je tips en wissel je kennis en ervaring uit tussen cliënten, teamleden en experts. Je laat daarnaast privé en zakelijk zien dat je bewust bent van je eigen rol in de sociale media. Je kent de grenzen van privacy en het is voor cliënten zichtbaar dat jij via google niet te vinden bent met iets minder handige foto's van je vakantie. Je laat voorbeelden zien van de leuke kanten van het internet en maakt zelf actief gebruik van internet en de sociale media als positief voorbeeld voor je cliënt.

Competentie 7: De maatschappelijk werker werkt eclectisch integratief: methodisch niet eenkennig.

Je werkt met allerlei verschillende werkmethodeken. Oude en nieuwe. Je staat open voor de nieuwste methodiek; de digitalisering. Je bent je bewust van de noodzaak van jouw rol hierin voor je cliënten. Je neemt je cliënten methodisch mee in deze ontwikkelingen door hen te ondersteunen en begeleiden bij deze ontwikkelingen. Je kent het mediawijsheid niveau van je cliënten. Je bent in staat om op basis daarvan te bepalen welke methodiek, techniek of tool je inzet, om hen te ondersteunen bij het realiseren van doelen. Je denkt buiten de bestaande kaders van het papier en de huisbezoeken. Je doet een beroep op je team om samen na te denken over nieuwe mogelijkheden en methoden in te zetten naast het bestaande aanbod.

Competentie 8: De maatschappelijk werker kan omgaan met conflicten en partijen en daarbij helpen.



Jij bent je bewust van de conflicten die er (vaak onzichtbaar) online plaatsvinden. Je weet hoe je mag en kan reageren wanneer je hier deelgenoot van wordt gemaakt door je cliënt. Je bent in staat om hierover in gesprek te gaan en weet welke tips en adviezen er door jouw team gedeeld worden. Je maakt online conflicten

bespreekbaar in het team en probeert teambreed te bepalen hoe jullie omgaan met online conflicten. Je zorgt dat je team en de cliënten op de hoogte zijn van jullie begeleidingswijze bij online conflicten. Je respecteert de privacy van een cliënt en probeert zoveel mogelijk hem/haar door middel van adviezen en tips het zelf te laten doen. Jij zorgt dat je geen onderdeel wordt van het conflict door je erin te mengen.

Competentie 9: De maatschappelijk werker bevordert interculturele communicatie.

Je kent de culturele achtergrond van de cliënt en hebt je hierin verdiept. Je hebt artikelen en onderzoeken gelezen over de rol van de digitalisering in de cultuur van jouw cliënt. Hij/zij heeft kunnen bespreken met jou waar de overeenkomsten en verschillen liggen. Je kent de digitale wet- en regelgeving in het land van herkomst van je cliënt. Je maakt afspraken over hoe jullie kunnen samenwerken met die overeenkomsten en verschillen in de visie bij internet en sociale media. Je kunt (afhankelijk van de afspraken) het systeem/netwerk van jouw cliënt online betrekken bij de zorg. Je zet bijvoorbeeld actief een vertaal-app in om de communicatie soepel(er) te laten verlopen. Je wijst jouw cliënt op sites die hem of haar kunnen helpen in contact te komen met mensen met dezelfde hulpvraag. Je laat zien dat er online mogelijkheden zijn om in de buurt in contact te komen met buurtgenoten of juist ver weg via Skype met vertrouwde familieleden. Jij bent bekend met bijvoorbeeld Skype en kunt hierdoor jouw cliënt en zijn/haar gezin actief ondersteunen.

Competentie 10: De maatschappelijk werker evalueert en sluit af

Je hebt samen met de cliënt gewerkt aan een (mediawijs) doel. Je evalueert samen of het doel bereikt is en of de cliënt zelfstandig verder kan na jouw vertrek. Je denkt na of er na jouw vertrek behoefte is aan nazorg. Je hebt samen een plan gemaakt waar jouw cliënt verder mee kan. Hierin zijn mediawijze tips, adviezen en afspraken opgenomen met familie, vrienden, burens of jouw nieuwe collega, waardoor jij de zorg kunt overdragen. Je denkt daarbij aan wie jouw cliënt kan helpen als er hulp nodig is bij de pc, Ipad of de SmartPhone. En waar kan een cliënt terecht met vragen en problemen die er in de toekomst ontstaan over internet of sociale media. Je beschikt over een up-to-date overzicht van handige websites en kent zelf betrouwbare mediawijzer hulpbronnen voor je cliënt.

Competentie 11: De maatschappelijk werker signaleert actief probleem veroorzakende of probleemversterkende factoren

Je kijkt kritisch naar jezelf, de cliënt, jouw team of organisatie en signaleert dat er verbeteringen mogelijk zijn met betrekking tot mediawijsheid op micro, meso en/of macro niveau. Je wilt hier iets mee en gaat in gesprek over de mogelijkheden hierbij. Je gaat binnen je organisatie eerst op zoek naar de juiste afdeling en verzamelt gegevens. Je zorgt dat je tijd krijgt voor het maken van een voorstel en gaat actief aan de slag om meer mediawijsheid te genereren binnen jouw doelgroep, collega's of organisatie. Je komt met concrete voorbeelden van bestaande of nieuw ontwikkelde methoden hoe je dit wilt aanpakken of biedt de organisatie een handreiking of tool zodat een ander het kan uitvoeren.

Competentie 12: De maatschappelijk werker werkt aan preventie.

Je hebt een vraag over de digitalisering van je cliënt helder en gaat op internet informatie opzoeken. Je bent in staat om de informatie te filteren en te vertalen naar het niveau van mediawijsheid van je cliënt. Je motiveert je collega's en cliënten om mediawijzer te worden en kunt daardoor preventief werken aan kennis over de risico's en gevaren die er zijn op het internet. Je bent op de hoogte van de bestaande werkboeken, handleidingen en weet waar je moet zijn met vragen over de digitalisering. Je hebt met je team nagedacht over jullie aanpak bij risico's, gevaren en dilemma's die spelen rondom de digitalisering. Je vraagt je organisatie naar de bestaande handreikingen, regels en afspraken. Je vertaalt deze naar begrijpelijke tekst voor je cliënten. Organiseer een middag of avond voor collega's en/of cliënten over internet, sociale media en de pc. Je bent in staat om bij een niet bestaand aanbod een passend aanbod te ontwikkelen.



Competentie 13: De maatschappelijk werker telt en vertelt

Je bent in staat om naast de huidige feitelijke dagrapportage de kenmerken van mediawijsheid te zien binnen je werk. Jij weet wat er wel of niet te maken heeft met mediawijsheid. Je observeert en signaleert interventies van cliënten die zij doen met digitale apparaten, het internet en de sociale media. Je bent je bewust dat een verhaal of gesprek over online kansen of gevaren onderdeel is van je werk en weet dit op een verantwoorde manier te verwoorden in de rapportage. Je rapporteert feiten en bent je bewust dat jouw eigen mening, waarde en normen over internet en sociale media niet thuishoort in de rapportage van jouw cliënt. Je bespreekt jouw persoonlijke vragen en dilemma's bij het internet en sociale media op een andere plek binnen de overdracht-methodiek op jouw werkplek. Je kent de online etiketten, normen en waarden van de verschillende digitale netwerken en kunt zodoende op een professionele wijze hierover in gesprek gaan met jouw cliënt.

Competentie 14: De maatschappelijk werker is als professional loyaal aan zijn organisatorisch kader

Jij kijkt naar de ontwikkelingen in jouw vakgebied en de organisatie waar je bij werkt. Je draagt bij aan de ontwikkeling van mediawijsheid voor jezelf, collega's en je cliënten, door je erin te verdiepen en open te staan voor het beleid dat gemaakt is door en voor jouw organisatie. Je kent de visie van de organisatie en draagt deze uit in je werk. Je kunt jouw manier van handelen hierop verantwoorden. Je hebt vanuit de organisatie handvatten gekregen over hoe je dient te handelen bij online dilemma's en uitdagingen. Je gaat bij het ontbreken hiervan zelf pro-actief binnen je organisatie op zoek naar handvatten en motiveert indien nodig de organisatie hiermee aan de slag te gaan.

Competentie 15: De maatschappelijk werker werkt productief in teamverband

Je kent de kwaliteiten en sterke kanten van jezelf en je kent die van je teamleden. Je kwaliteiten zet je bewust en actief in om een positieve bijdrage te leveren aan het team en de doelstellingen van het team. Jij hebt je verdiept in mediawijsheid en maakt het belang hiervan bekend in het team. Je geeft voorbeelden van situaties en helpt het team op weg door mee te denken in oplossingen bij dilemma's. Je begrijpt dat niet alle teamleden zich thuis voelen bij de digitalisering en geeft hen de ruimte om weerstand te bieden aan de ontwikkelingen. Je geeft tips, biedt hulp bij vragen en weet een goede balans te vinden tussen jouw visie en de weerstand van je collega's. Je stuurt in het team aan op een werkbaar beleid, zodat iedereen weet wat de wenselijke situatie is op het gebied van mediawijsheid.



Competentie 16: De maatschappelijk werker organiseert en coördineert vormen van samenwerking

Jij bent in staat om een project te sturen voor je team. Je ziet waar er nog kansen liggen om een bijdrage te leveren een meer mediawijsheid in de hulpverlening. Je doet dit met behulp van de digitale media. Je stelt online vragen, zoekt naar de juiste mensen en weet op welk platform je moet zijn om kennis te delen of halen. Je project heeft iets te maken met de digitalisering. Je organiseert een middag of avond speciaal over media, internet en/of games om met je cliënten in gesprek te gaan over de kansen en de risico's van het internet. Je denkt verder dan alleen je eigen team en je zorgt dat jouw project zodanig is gemaakt dat het gebruikt kan worden voor en door andere collega's. Je weet hoe je collega's kunt bereiken. Je betreft ze bij de ontwikkeling van je project of programma.

Competentie 17: De maatschappelijk werker onderhoudt eigen professionaliteit en competenties, leert van gevallen

Je kent de competenties van de mediawijsheid en kunt aangeven waar je kwaliteiten liggen en waar je nog kunt leren. Je staat open om meer te leren over mediawijsheid en verdiept je in de theorie. Je denkt mee in hoe jij zelf en het team professioneler en methodischer kunnen werken in de toekomst. Door het gebruik van het internet, de sociale media en digitale apparaten zie jij kansen om effectiever te werken. Je laat op basis van onderzoek en voorbeelden van anderen aan collega's zien dat er positieve ervaringen zijn opgedaan. Je stelt jezelf de vraag of je online doet wat juist is. Geef je online het juiste beeld weer van een professioneel hulpverlener? Je maakt jouw vragen en knelpunten bespreekbaar met je collega's en je durft je hierbij open te stellen voor feedback. Je zorgt dat je leert van de kennis die je hebt opgedaan over mediawijsheid en bent in staat om dit weer te delen met collega's.



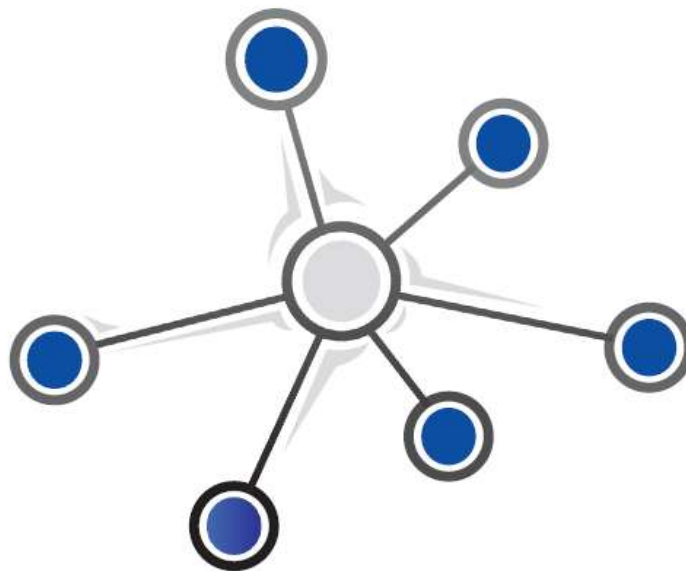
Competentie 18: De maatschappelijk werker draagt bij aan de ontwikkeling van de professie

Je begrijpt dat mediawijsheid belangrijk is voor nu en de toekomst. Je hebt jezelf verdiept in de theorie door middel van het lezen van vakbladen, websites en je houdt het nieuws en de ontwikkelingen over je werk in de gaten via de sociale media. Je ziet dat dit de meest eenvoudige manier is om specifieke informatie tot je te krijgen zonder dat het veel zoekwerk kost. Je gebruikt je eigen inzichten en ontdekkingen om van te leren en leert van de kennis van cliënten, collega's en experts. De kennis die je op hebt gedaan vertaal je naar je eigen werkplek. Je bent zichtbaar op de sociale media. Je hebt een duidelijke keus gemaakt in samenwerking met je werkgever over hoe je als organisatie online zichtbaar bent. De doelen daar zijn duidelijk. Je laat je online positief uit over je vak en kunt op de juiste wijze je vak bespreekbaar maken bij dilemma's. Je weet bij vragen via de sociale media professioneel te handelen.

[Niet citeren of overnemen zonder bron- en auteursvermelding]

Wil je persoonlijk, als team of organisatie meer informatie over mediawijsheid in de hulpverlening? Neem contact op met deTweetFabriek via detweetfabriek@live.nl of het contactformulier op de website www.detweetfabriek.nl

Ik verzorg op maat workshops en trainingen Mediawijsheid in de zorg en hulpverlening.



deTweetfabriek