

## Hoe sociaal werkers leren online persoonlijke gesprekken te voeren



# Hulpverleners met een gesprekstool

**D**e maatregelen om besmettingen te voorkomen, bemoeilijken ook het werk van sociaal werkers. De contactbeperkingen bedreigen het fundament onder het sociaal werk: een vertrouwensband opbouwen en contact in stand houden. Hoe kunnen

sociaal werkers onder de lockdown-maatregelen steunend contact en een hulpverleningsrelatie organiseren? Contact dat de ander helpt om eigen regie te (blijven) nemen en zelfsturing te ontwikkelen. Hoe kan je dat doen in een tijd dat huisbezoeken taboe zijn en alles online moet?

JES Rijnland vroeg de Werkplaats Sociaal Domein Den Haag & Leiden om een instrument te ontwikkelen waarmee medewerkers zicht konden krijgen op het welbevinden van gezinnen tijdens de eerste lockdown. De kinderen van deze gezinnen groeien op in kwetsbare omstandigheden. JES ondersteunt ouders in hun ouderschap, kinderen en jongeren in hun (schoolse) ontwikkeling en het opgroeien thuis, op school en in de wijk. De werkplaats ontwikkelde een gesprekstool – een vragenlijst – om online gesprekken te voeren en vast te leggen. Het resultaat was dat de medewerkers direct konden reageren op ouders en op maat hulp en hulpmiddelen konden organiseren. Ook kreeg JES een wekelijks overzicht van de draaglast en draagkracht van de gebelde gezinnen. Die informatie was waardevol voor JES zelf, maar ook voor gemeente en schoolbesturen.

## Wennen

Voor de medewerkers van JES, waaronder ook stagiaires sociaal werk, was online beeldbellen een nieuwe werkwijze. De gesprekstool hielp om een goed en open gesprek te voeren en de juiste vragen te stellen. Vragen zoals: 'Ervaart u voldoende steun?; Zijn er mensen in uw omgeving die u steunen?; Heeft u voldoende geld voor de dagelijkse bood-

schappen?' zijn voorbeelden van vragen die je niet zomaar stelt. Dit zijn vragen die een onderlinge band van vertrouwen vereisen, wil je enigszins betrouwbare antwoorden krijgen. De medewerkers van JES moesten eraan wennen om op deze manier contact te maken en persoonlijke vragen te stellen.

**Coronamaatregelen dwingen sociaal werkers om goed online contact te maken. Een gesprekstool, speciaal ontwikkeld voor beeldbellen met kwetsbare gezinnen, hielp om structuur aan deze gesprekken te geven.**

Collegiale consultatie en coaching op de werkvloer hielpen de medewerkers van JES Rijnland om online een gezin goed in beeld te krijgen. Voorbeelden van coachingsvragen zijn: 'Hoe werkt beeldbellen en wat komt er allemaal in beeld op de achtergrond?'; 'Hoe hou ik het gesprek open en persoonlijk, terwijl we met een vragenlijst werken?'; 'Hoe luister ik actief, stel ik de goede vragen in een virtuele ruimte?'; 'Hoe bespreek ik gevoelige onderwerpen, zoals zorgen over geld of gezondheid?'

Medewerkers zochten contact met ouders die ze al kenden vanuit een van hun programma's én met ouders van wie de kinderen nog

niet begonnen waren met een programma en op de wachtlijst stonden. Doordat de JES-medewerkers voor het eerst met een onderliggende vragenlijst werkten, kwamen ze er, soms tot hun verrassing, achter dat het helemaal niet zo moeilijk was om persoonlijke vragen te stellen en te vragen naar bijvoorbeeld 'zorgen over geld'. De vragenlijst hielp om het gezin vanuit meerdere perspectieven te bevragen en de ervaring was dat ouders het fijn vonden om over hun zorgen te vertellen.

Ouders waren blij dat de medewerkers van JES contact met hen opnamen en dat ze daardoor een moment kregen om even stil te staan bij de vraag: 'Hoe gaat het nu echt met mij en met mijn gezin?'. Alle 282 ouders waardeerden dat ze werden gebeld, een groot deel wilde teruggebeld worden. Als dat niet hoefde, was dat omdat het 'wel goed gaat zo, met de kinderen thuis'.

## Zorgen

Ouders gaven aan dat ze creatief moesten zijn in deze tijd, een dagschema maakten en hun kinderen nu op een andere manier leerden kennen. Ze zeiden ook dat het zwaar was: 'We zijn sneller geïrriteerd en ik kan nauwelijks toezicht houden op mijn kinderen die huiswerk moeten maken.' Ouders maakten zich veel zorgen om corona, over de (taal) achterstand die kinderen opliepen. Een ouder vertelde: 'Mijn dochter zit veel op haar telefoon, ze leest niet, ondanks dat ik dat probeer te stimuleren. Ze kijkt af en toe televisie, maar ze verveelt zich.' Veel ouders voelden zich erg betrokken bij hún ouders in het buitenland, met wie ze vaak intensief online contact hadden.

Een deel van de ouders gaf aan zich zorgen te maken over het betalen van de boodschappen en hun financiële situatie: er was niet altijd genoeg geld in huis. Op de vraag of de gezinnen iets konden doen voor anderen, was meestal het antwoord: niets. Sommigen helpen wel hun burens, en doen boodschappen voor anderen. Anderen hebben echt genoeg aan zichzelf: 'Ik heb net weer een uitkering gekregen na lange tijd, daarvoor was ik afhankelijk van de voedselbank. Dit komt een beetje op het verkeerde moment.' Na de online gesprekken werden concrete oplossingen in gang gezet: laptops werden geworven en rondgebracht en er werd een nieuwe werkvorm opgezet: het tijdelijke project MATS – een MAAtje voor Thuis bij Schoolwerk waarbij vrijwilligers kinderen online hielpen met hun huiswerk.

## Wekelijkse bespreking

De wekelijkse samenvattingen van alle vastgelegde (vijftig á zestig wekelijkse) gesprekken werden door JES iedere week

besproken met de scholen van de basisscholen en de gemeente. Met de wekelijks verzamelde actuele gegevens over hoe het met de gebelde gezinnen ging, kon JES gemeente en scholen goed informeren, omdat zij daadwerkelijk wist hoe het er in de kwetsbare gezinnen voor stond en omdat het contact met de kwetsbare gezinnen door het terugbellen ook steeds sterker werd.

De scholen kregen wekelijks te horen dat het zeventig tot tachtig procent van de ouders lukte om hun kinderen te helpen met hun huiswerk. Een ouder vertelde: 'De kinderen hebben goed contact met de juf en als dat niet voldoende is hebben ze ook een WhatsAppgroep met de klas.' Waar het niet werkte was ook duidelijk wat de ouders misten: contact met de school, of dat ouders het te moeilijk vonden om hun kinderen te helpen.

## Nodig

Oprechte belangstelling, het overwinnen van schroom om vragen te stellen en acties ondernemen als dat nodig is, vormen de basis van goed

online contact met kwetsbare gezinnen, blijkt uit de praktijkervaringen van sociaal werkers in Leiden. Oprechte belangstelling naar hoe het gaat met het gezin en durven vragen naar de gevolgen van de lockdownmaatregelen, is de basis. Dat is spannend en vraagt naast gespreksvaardigheden ook een bepaalde moed. De extra handelingsverlegenheid veroorzaakt door de afstand en ongemak van het online videobellen, moest wel eerst overwonnen worden. Dit online gesprek was daarom anders dan de JES-medewerkers gewend waren. Het voelde ook als een urgente opdracht. Medewerkers vroegen zich oprecht af hoe het met de gezinnen ging: begrijpen ze de coronaregels en de maatregelen; wat helpt

**'HOE LUISTER IK ACTIEF, STEL IK DE GOEDE VRAGEN IN EEN VIRTUELE RUIMTE?'**

## Zo werkt de gesprekstoel

De vragenlijst bestaat uit dertig vragen. Datum van gesprek wordt ingevoerd door de beller en hij of zij geeft ook aan dat het gesprek vertrouwelijk is. De beller begint met enkele vragen over de achtergrond en samenstelling van het gezin zoals, hoeveel kinderen, welke leeftijd, welke taal thuis gesproken wordt. Daarna volgen school gerelateerde vragen: over het contact met school, het thuis

huiswerk maken, het helpen bij het huiswerk, de wifverbinding en of er een computer of laptop is om huiswerk op te kunnen maken. Dit deel eindigt met de vraag op welke school de kinderen zitten. Vervolgens komen de persoonlijke vragen aan bod: over zorgen om anderen, of er voldoende geld is voor boodschappen en of de gezinnen iets kunnen betekenen voor anderen. De ouders geven een

cijfer voor hoe het gaat met hen en met hun kinderen op een schaal van 1 op 10. Daar wordt dieper op ingegaan met vragen als: wat helpt u om het vol te houden, waar heeft u behoefte aan? Zijn er dingen die goed gaan, zijn er mensen die u steunen? Afrondend vraagt de beller of JES Rijnland iets kan doen voor het gezin en of JES hen nog eens mag bellen.

hen in deze tijd; hebben ze voldoende steun van familie of vrienden; hoe gaat het met de kinderen en wat kunnen professionals betekenen?

Coaching was, is en blijft nodig. Collegiale coaching hielp om elkaar te ondersteunen om de kwaliteit van de gesprekken te verhogen en alle vragen van de gesprekstoel te stellen. Deze coaching in het gebruik van de tool en in de vaardigheden van het beeldbellen hielp om de handelingsverlegenheid te verminderen. Sociaal werkers leerden om steeds beter aan te sluiten bij de belevingswereld en de taal van de ouders en 'de vraag achter de vraag' te stellen. Sociaal werkers kregen een realistisch beeld en zicht op wat er werkelijk speelde in de gezinnen, op wat ze nodig hadden. Het werd zo mogelijk om mee te leven, emotionele en mentale steun te bieden, maar ook praktisch te ondersteunen in de vorm van een laptop, tips voor de dagelijkse structuur of spelmateriaal.

Naast online coaching was ook communicatie over het beeldbellen op organisatieniveau belangrijk. Medewerkers werkten vanuit huis en kwamen elkaar zodoende niet meer tegen op kantoor. Waar het gebruikelijk was om in de wandelgangen even advies te vragen of een verhaal te delen, werkte nu iedereen alleen thuis. Een wekelijkse nieuwsbrief met de overzichten vanuit de gesprekstoel bracht uitkomst. In de nieuwsbrief lazen de JES-collega's steeds een samenvatting van de gesprekken en tips voor het beeldbellen. De nieuwsbrief was, naast coaching en collegiale consultatie, een belangrijke verbindende factor.

De lockdownmaatregelen hebben de verschillen tussen groepen in de samenleving nog duidelijker zichtbaar gemaakt. Vooral voor grote gezinnen die te klein wonen; ouders die brieven van school niet kunnen lezen; ouders die maar één laptop hebben voor vier kinderen; en ouders die gestrest zijn omdat ze zien dat hun kind op school steeds meer achterloopt, zijn de problemen toegenomen.

Sociaal werkers moeten bereikbaar zijn en blijven voor vragen van deze ouders en kinderen. Daarom is online de vertrouwensband en het goede contact opbouwen meer dan ooit van waarde. De lockdownmaatregelen hebben het sociaal werk een andere wending gegeven, maar niet basaal veranderd. Het online in gesprek gaan leek aanvankelijk onwennig, maar in de kern blijft het sociaal werk zichzelf: in contact met de ander bijdragen aan het vergroten van kansen en mogelijkheden. De gesprekstoel, de analyses van de online gesprekken en de coaching droegen bij aan deze essentiële vaardigheden van sociaal werkers onder lockdownmaatregelen. Met of zonder coronamaatregelen laten sociaal werkers zien hun kwaliteiten te kunnen ontwikkelen en inzetten.

■ **Ido de Vries** is docent-onderzoeker sociaal werk en toegepaste psychologie bij de Hogeschool Leiden en verbonden aan de Werkplaats Sociaal Domein Den Haag & Leiden. **Nicole Hoos** is coördinator en projectleider Gezin in Beeld bij JES Rijnland. **Suzan van der Pas** is lector van Sociale Innovatie en Ondernemerschap en programmaleider van de Werkplaats Sociaal Domein Den Haag & Leiden.



## Sander ter Mors Teamleider Werk & Inkomen gemeente Hengelo

'Vlak voor de coronacrisis verhuisde de gemeente naar een nieuw pand in de binnenstad van Hengelo. We waren koud een maand aan het werk toen de crisis begon, iedereen was in shock. Terwijl wij zelf nog moesten wennen aan de nieuwe manier van werken, hebben we in heel korte tijd onze dienstverlening aangepast. Het raakte mij dat iedereen zo flexibel was en ben er trots op hoe dit is opgepakt. Wat ik ook mooi en bijzonder vond is dat er veel begrip en waardering van de klanten was, ondanks alle coronamaatregelen. Wat we hebben geleerd is dat wij een deel van ons werk heel goed thuis kunnen doen. Klanten en medewerkers zijn digitaal dan we denken. Al heeft fysiek contact tussen klantmanagers en de klanten natuurlijk de voorkeur. Ik denk dat het in het post-coronatijdperk heel goed fiftyfifty kan: het eerste contact bijvoorbeeld altijd face to face en de vervolgspraken eventueel digitaal. Persoonlijk heb ik geleerd hoe ik op afstand leiding kan geven. Nu we meer thuiswerken, merk ik dat het meer om de soft skills gaat, het is nu nog belangrijker om nauw met medewerkers in verbinding te staan. Ook hier zie ik dat fysiek contact wel essentieel blijft: elkaar in het echt blijven zien en de fysieke verbondenheid voelen is nodig om ook op afstand in verbondenheid te blijven werken. Ik ben benieuwd hoe we deze combinatie in de toekomst goed vorm kunnen geven. Onderzoek hiernaar vanuit de Werkplaats Sociaal Domein zou interessant zijn, ook is het belangrijk om goede voorbeelden met elkaar te delen.'