

Inspelen op de digitale ontwikkeling

Heeft maatschappelijk werk een belangrijke ontwikkeling laten liggen? Dit was de onderzoeksvraag van Cootje Roosenboom voor haar afstudeerpublicatie bij Hogeschool Rotterdam. Geïnspireerd door haar vrijwilligerswerk voor de chatdienst bij Sensoor, verdiepte zij zich in 'ontwikkelingen en trends in de digitale hulpverlening.' Een samenvatting.

De huidige situatie

Op internet zijn diverse organisaties actief met 'e-mental Health': digitale geestelijke gezondheidszorg. Het is met name gericht op informeren, adviseren en ondersteunen van mensen met een psychische klacht. Opvallend is dat het maatschappelijk werk bij deze ontwikkeling achterblijft. Slechts een enkele organisatie houdt zich hiermee bezig terwijl het werkveld van maatschappelijk werk zich prima leent voor digitale hulpverlening.

Emoties op internet

Door de anonimiteit van internet hebben cliënten vaak minder moeite met het uiten van gevoelens en gedachten. De cliënt kan zijn verhaal vertellen zonder dat emoties dit bemoeilijken. Emoties kunnen worden aangeduid met symbolen en emoticons. Andere voordelen zijn de laagdrempeligheid, geen wachtlijsten en over de formulering kan goed worden nagedacht. Een nadeel is dat misverstanden moeilijk te corrigeren zijn en dat het moeilijk is om te toetsen of de boodschap goed is overgekomen. Daarom vraagt digitaal hulpverleners speciale competenties van de hulpverlener. Er zijn overigens problemen die niet geschikt zijn om via internet te behandelen, zoals bijvoorbeeld schuldhelpverlening.

Chat, e-mail en de toekomst

'Het maatschappelijk werk zou meer gebruik kunnen maken van de mogelijkheden die het digitale tijdperk biedt,' is de conclusie van Cootje. Die mogelijkheden inschatten, vraagt om het volgen van ontwikkelingen. Hoewel de e-mail niet meer is weg te denken uit het leven van 25-plussers, staat de nieuwe generatie daar heel anders in. Jongeren msnen, smsen en hyven, maar e-mailen doen ze bijna niet. Virtuele hulpverlening op hyves en secondlife, hoe lang is dat nog toekomstmuziek?

In het voorjaar van 2008 schreef Cootje Roosenboom haar afstudeerpublicatie voor de opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening. Op 30 juni presenteerde ze haar publicatie. Deze werd, samen met die van een studiegenoot, als de beste van het jaar van deeltijdstudenten beoordeeld. Sinds 1 september is zij trainster en begeleidster bij Sensoor Rotterdam en Den Haag.