

# Onderwijs, grijp je kans!

**V**eel hulpverleningscontact gaat sinds de coronacrisis digitaal, evenals overleggen met collega's en externen. Dit is wennen voor de werkers in het veld. Wij hulpverleners geven graag feedback op wat we zien, horen en ruiken aan de cliënt. Probeer dat maar eens geloofwaardig te doen met een haperende internetverbinding. Het werken op afstand vraagt van de hulpverlener een andere set aan vaardigheden, waaronder gesprekstechnieken. Het doorvragen en het stellen van de juiste vragen lijkt belangrijker dan ooit. Want je ziet geen brieven met dwangbevelen uit de brievenbus puilen en je ruikt niet of iemand zich nog gedoucht heeft de afgelopen maand. Je mist veel informatie die je als hulpverlener nodig hebt. Zonder deze informatie werken, vraagt om een andere aanpak.

Niet alleen het contact met de cliënten is veranderd. Ook het werken met mede-professionals is niet meer hetzelfde. Het digitaal bespreken van een hulpverleningsplan waarbij meer dan vier organisaties bij betrokken zijn, is wel degelijk anders online dan fysiek. Als je hier nog nooit mee geoefend hebt, kan dit in de praktijk ten koste gaan van de kwaliteit van hulpverlening.

De tijd om studenten digitale hulpverleningsvaardigheden aan te leren is nú. Docenten moeten van de actuele situatie in het veld gebruikmaken en studenten meer kennis bijbrengen over deze nieuwe manier van werken. Bijna alle vakken op school richten zich nu op hulpverlening die face to face plaatsvindt. De studenten van de bachelor Social Work krijgen op dit moment twee keer een kort vak over digitale hulpverlening. Het digitaal onderwijs zelf heeft intussen in sneltreinvaart vorm gekregen. Lessen vinden grotendeels digitaal plaats. Echter, de inhoud van de vakken gaat over fysieke gespreksvoering. We leren studenten digitaal in rollenspellen de vaardigheden aan waarmee ze een live gesprek met een cliënt kunnen voeren. Het verbaast mij dat de actuele situatie in het werkveld zo weinig terug te zien is in de les. We moeten als opleiding de studenten zo goed mogelijk onderlegd het werkveld in sturen. Zo kunnen we een generatie sociaal werkers afleveren die zowel fysiek als digitaal goede hulp kan bieden. Natuurlijk hebben we niet zomaar een-twee-drie iets veranderd in het onderwijscurriculum, maar het is zonde van de tijd om nu aan de zijlijn te wachten tot er meer formele aandacht voor dit onderwerp komt. Laten wij, als docenten, daarom alvast beginnen met een eerste stap. Wij zijn immers degenen die echt verandering kunnen realiseren in wat we onze studenten bijbrengen. Hier alvast wat simpele tips om mee te beginnen:

- Als je een oefening doet waarin verschillende hulpverleners bij elkaar komen, doe het dan digitaal. Maak er een online meeting van.
- Oefen je een gesprek met een cliënt? Doe het telefonisch en ga allebei in een andere ruimte zitten. Net echt!
- Ga je een gastspreker uit het werkveld uitnodigen? Laat hem of haar dan wat vertellen over zijn of haar ervaring met het digitaal werken met cliënten.
- Geef studenten de ruimte om digitale ervaringen (uit stages) uit te wisselen met elkaar en met de docenten. Zo blijft iedereen up-to-date over de laatste digitale ontwikkelingen in het werkveld.

Wij kunnen als onderwijs een belangrijke stap zetten met de nieuwste generatie digitale hulpverleners. Verandering begint met kleine stappen. En de eerste is aan ons.

■ **Josine Steenvoorde** is docent-onderzoeker bij het Lectoraat Empowerment & Professionalisering van de Hogeschool Inholland Haarlem, waaronder de Werkplaats Sociaal Domein Noord-Holland Noord valt.

**DE TIJD OM  
STUDENTEN  
DIGITALE  
HULPVERLENINGS-  
VAARDIGHEDEN  
AAN TE LEREN  
IS NÚ**

