Online aan de slag?
7 competenties

1. Schriftelijke taalvaardigheid

Werk je online, dan beschik je best over redelijke, tot goede schriftelijke basisvaardigheden en typesnelheid. Ook schermlezen en -schrijven en schermpathie behoren tot de basis. Ze zijn van belang bij online contact tussen cliënt en hulpverlener.

2. ICT-vaardigheid

Het is belangrijk dat je over basale kennis van computer en internet beschikt. Onder ICT-vaardigheden wordt ook mediawijsheid verstaan. Je kan anderen (bv. cliënten) onlinehulptoepassingen leren gebruiken.

3. Kennis van de mogelijkheden & beperkingen

Je bent op de hoogte welke online tools bestaan. Je weet welke de voor- en nadelen zijn van de tool die jij zal gebruiken in praktijk.

4. Neutrale of positieve grondhouding

Je hebt ten minste een neutrale grondhouding over de mogelijkheden die onlinehulp biedt. Een negatieve attitude doet de kwaliteit van onlinehulp immers teniet.

5. Online communicatie vaardigheid

Je bent je bewust van de verschillen tussen online en face-to-face communicatie. Werk je online, dan moet je onlinegespreksmethodieken professioneel kunnen inzetten. Naast onlinebasisvaardigheden kan je omgaan met 'under- & overdisclosure' (te veel of te weinig prijsgeven van persoonlijke gegevens door de cliënt in het kader van hulpverlening).

6. Veranderende regie

Je kan de regie in het hulpverleningsproces op een professionele manier delen met je cliënt. Zolang als het nodig en gewenst is, kan je het initiatief aan de cliënt laten, maar je kunt, wanneer dat nodig is, tijdig de regie van het hulpverleningstraject naar je toe halen. Je beschikt over de juiste kennis, vaardigheden en gedrag om de benodigde begeleidingsstijl toe te passen.

7. Transparantie

Je moet je ervan bewust zijn dat online communicatie meer transparant is. Je kan hier in- en extern op een adequate manier mee omgaan en stelt je best open en leerbaar op. Belangrijk is om als organisatie een open cultuur te creëren waar iedereen bereid is van elkaar te leren.