





Online risico's in de zorg voor kwetsbare jongeren: een extra uitdaging voor hulpverleners ...

Tom Vandries, Nathalie Drooghmans & Pieter Frederix

'Digitaal is het nieuwe normaal' duidt op de onvermijdbare digitale (r)evolutie die zijn weg vindt in het orthopedagogische werkveld (Nijs & Vandries, 2014). Naast de risico's zijn er diverse opportuniteiten verbonden aan deze digitale evolutie. We denken bijvoorbeeld aan de diverse vormen van onlinehulp zoals beeldbellen (De Coninck & Emmers, 2020). In dit artikel gaan we specifiek in op de noden van professionals in hoe omgaan met online risico's (en meer specifiek online seksueel grensoverschrijdend gedrag en cyberpesten).



 **Omgaan met online risico's is inherent verbonden met het netwerkgericht- en oudergericht werken.**

Methodologie

Deze bijdrage kadert in het aan de UCLL lopende project OverSeo. In dit project ontwikkelen we een handelingskader omtrent het omgaan met online risico's vanuit het kader van emotionele ontwikkeling. We bekijken welke handvaten het emotionele ontwikkelingsniveau van kwetsbare jongeren ons kan geven om op een gepaste manier om te gaan met online risicovol gedrag. In het kader van het project OverSeo organiseerden we vier focusgroepen onder het begeleidend personeel van jongeren van vier organisaties. We kozen voor twee organisaties die actief waren in de vroegere bijzondere jeugdzorg en in de VAPH-sector. Aan deze focusgroepen namen in totaal 35 aantal professionals deel. In deze gesprekken gingen we aan de hand van twee casussen op zoek naar de noden van begeleiders in hoe omgaan met online risico's. Na deze gesprekken transcribeerden we de opnames en voerden we een thematische analyse uit. Uit deze thematische analyse konden we de volgende 5 uitdagingen van begeleiders distilleren.

1. Een moeilijk controleerbare digitale leefwereld


Op verschillende momenten in de diverse focusgroepen kwam naar boven dat het moeilijk was om online risicogedrag van jongeren te controleren, te beheersen of te monitoren. Begeleiders ervaren dit moeilijker dan bij 'offline' gedrag. Dit heeft bijvoorbeeld te maken met het

feit dat het internet 'overal' is. Niet alleen op de vaste computer in het midden van de leefgroep, maar ook op hun smartphone en tablet.

- › *"Je weet niet meer met wat dat ze bezig zijn, ook onze computers staan wel in de leefgroep waardat wij zicht op hebben, maar ze hebben dan wel allemaal een GSM op hun kamer, of, euhm, in het weekend als ze naar huis gaan weet je ook niet hoe, allez, gecontroleerd dat dat is, dus dat je daar eigenlijk helemaal geen zicht op hebt."*

Hiernaast kwam ook voor dat controle zowel op vlak van hardware (bv: bezit en omgang met smartphones) als op vlak van software (bv: volgers of vrienden toevoegen) een moeilijk gegeven is. Ten slotte gaven begeleiders aan dat jongeren vaak zeer inventief zijn in controles en eventuele controlesystemen te omzeilen. Bijvoorbeeld het opslaan van foto's in aparte mappen of foto vault apps zoals HiCalculator. Een Foto Vault app is een app die lijkt op een gewone app (bv: rekenmachine), totdat je een bepaalde combinatie ingeeft. Dan opent de 'vault' of kluis zich en kan je aan de verborgen foto's. Het gebruik van publiek beschikbare onbeveiligde netwerken waarop jongeren kunnen inloggen werd ook door begeleiders aangekaart.

- › *"Dus dat is vooral zoeken van hoe gaat ge daarmee om, want het verbieden? Ik denk gsm afgeven, dan is er een tweede, een derde, een vierde, ... (...) Hoe gaat ge daarmee om?"*

 (begeleider:) Er is bijvoorbeeld een ruzie geweest online, die zich dan heeft verdergezet.

- › “Je kan bezig blijven, op instagram doen we dat ook. Maar ja, dan heb je meisjes die 500 mensen volgen waar ze er 400 niet van kennen, je kan bezig blijven, dat komt zo heel veel voor, dat ze heel veel toestaan zonder die mensen te kennen.”

Ten slotte kaarten begeleiders aan dat online content makkelijk te manipuleren valt. Dus wanneer begeleiders zicht krijgen op het onlinegedrag van cliënten kan dit ook een 'gekleurde' versie van de werkelijkheid zijn.

- › “Dat alles online makkelijk manipuleerbaar is, dus pak nu een gesprek op Facebook messenger ofzo, euhm, je kan je eigen bericht verwijderen, wat het gesprek wel anders kan doen lijken. Eh, als die bijvoorbeeld een scheldwoord zegt, en andere reageert op dat scheldwoord en je verwijdert dan uw bericht...”

2. Negatieve- online-interacties met cliënten zijn moeilijk te beheersen, te copen en/of te stoppen.

De (quasi) permanente verbondenheid leidt aan een veelvloed van indrukken en interacties. Verschillende begeleiders gaven aan dat – vaak in tegenstelling met hun eigen jeugd - eventuele negatieve (peer) interacties niet lijken te stoppen. Er ontstaan problemen met medecliënten of klasgenoten door (groeps)chatgesprekken. Door de continuerende verbondenheid kunnen zo negatieve interacties uit de thuis of schoolse context ook andere situaties beïnvloeden.

- › “Ja, het stopt eigenlijk nooit voor hun hé. In mijne tijd was het pesten gewoon op school, maar nu nemen ze het mee naar huis hé en 't is heel de dag dat ze er mee te maken hebben en ze kunnen het niet afsluiten zo.”

Deze negatieve online-interacties leiden ook regelmatig tot een negatief escalatieproces. Hoe omgaan met dit negatief escalatieproces blijkt voor begeleiders niet eenvoudig. Als begeleiders adviseren om er even 'uit te stappen' blijkt dat niet het antwoord te zijn dat voor iedereen werkt.

- › “Wat me ook wel opvalt bij ons in de groep is dan: ze kunnen hun gsm ook niet loslaten. Het moment als ge in een negatieve spiraal zit met berichten, met ruzies, eventueel pestgedrag. Als ge dan vraagt ter bescherming van oké, geef uwe gsm nu af. Laat het even los, dat lukt niet, want iedere smiley, ieder woord dat erbij komt, moeten ze direct zien en op reageren. Dat is ook wel moeilijk om daarop te kunnen reageren op een gepaste manier, zorgzaam, zodat ge de jongere beschermt.”

3. Omgaan met kwetsbare jongeren die online (soms extreem) risicogedrag stellen.

- › “Maak die jongeren maar eens duidelijk van: 'wij doen dit op deze manier omdat ge kwetsbaar zijt.'”

Het bespreekbaar maken van online risico's in combinatie met de kwetsbaarheid van hun cliënten is een uitdaging volgens sommige respondenten. Zeker wanneer er sprake is van een grote discrepantie tussen de intellectuele ontwikkeling en de emotionele ontwikkeling van een persoon.

Jongeren schatten – volgens begeleiders – online risico's anders in dan begeleiders. Ze zien het risico niet, of kunnen hier 'in theorie' mee omgaan. Deze combinatie



van een (minder zichtbare) kwetsbaarheid in combinatie met online risico's dagen de begeleiders uit in hun complexe zoektocht naar een pedagogisch antwoord.

- › *"Dus echt filmpjes met ongepaste inhoud (...) en zo?"*
- › *Ja, waar wij zoiets hebben van: 'ho, dat willen we zelf niet eens zien, maar voor hen is dat gewoon!'"*

Hiernaast stellen jongeren soms vanuit het standpunt van begeleiders extreem gedrag online. Dit onlinegedrag is soms confronterend voor begeleiders. Eventueel in combinatie met weinig probleembesef draagt dit bij tot de complexiteit van de pedagogische vraag van de jongeren

4. Het begeleiden van jongeren met respect voor hun recht op privacy en het eigenaarschap van hun smartphone?

Twee principes of algemenere thema's kwamen naar boven. Ten eerste het recht op privacy van jongeren. Wanneer begeleiders in gesprek gaan met jongeren over hun smartphone geven jongeren vaak het argument 'dit is privé'. Wanneer begeleiders toezicht willen uitoefenen op bijvoorbeeld smartphone berichten, kan dit vragen rond inbreuk van de privacy van de jongere oproepen. Dit kan ervoor zorgen dat situaties en de daar bijhorende



de conflicten escaleren omdat begeleiders niet op de hoogte zijn.

- › *"Jongeren zeggen ook van: 'dat is mijn gsm en dat is privacy, daar komt ge niet in, ge kijkt niet op mijn gsm!'"*
- › *"Omdat er inderdaad heel veel achter hoek en kant gebeurt, maar er ontstaan wel conflicten en dan ja."*

Ten tweede maakte een begeleider de reflectie dat de smartphone – waarover er vaak conflicten heersen – vaak eigendom is van de ouders. In de leefgroep kan dit een andere dynamiek creëren. In een 'gewoon' gezin lijkt het begeleiders eenvoudiger om deze gsm eventueel – tijdelijk- in te trekken. Dit in tegenstelling tot een leefgroep waar onmiddellijk het argument 'dat is wel mijn gsm' om de hoek sluimert.

5. Werken met online -risicovolle- interacties waarin het ruimere netwerk betrokken is: de nood omtrent context- en oudergericht werken.

Verder kwam ernaar voor dat er specifieke moeilijkheden zijn met de interacties die plaatsvinden in de virtuele ruimte. Hierin zijn diverse actoren betrokken uit het netwerk van de cliënt. Het feit dat deze personen buiten het oog of de kennis van de hulpverlening vallen, maakt het moeilijk en soms quasi onmogelijk om met beide partijen aan de slag te gaan over een conflict.

- › *"Wij hebben ook dat je geen controle hebt over de externe persoon. Ge kunt erg hard met derden aan de slag gaan. Ja, maar? Maar ook de anderen, bv iemand op school, daar hebben we geen controle over, daar hebben we geen contact me."*

Het belang van ouder- en contextgericht werken kaarten diverse begeleiders aan. In het kader van oudergericht werken kwamen er twee noden vaak naar voor. Ten eerste is er de nood om te werken aan mediawijze afspraken in verband met het sociale media-gebruik van jongeren.


- › *"Dus die (ouders) denken evengoed niet direct aan de risico's bij het gebruik van allerlei sociale media."*

Begeleiders kaarten aan dat regels en afspraken in thuiscontext soms amper ingevuld, minimaal gemonitord of opgevolgd worden. Dit door een combinatie van verschillende factoren. Er werd aangegeven dat niet alle ouders het 'aankunnen' om bijvoorbeeld met hun kind in conflict te gaan over sociale media. Hiernaast gaven begeleiders aan dat het internet soms ook een goede digitale babysit is. Het zorgt ervoor dat de jongeren zich in stilte bezighouden. Begeleiders kaarten aan dat ouders niet altijd de mogelijke risico's van het gedrag van jon-

geren correct inschatten en soms onbewust zijn van de mogelijke gevaren.

Een tweede aspect is de ouderlijke -online- participatie in (bijvoorbeeld) publieke conflicten online. De begeleiders kaarten aan dat dit een bijkomende moeilijkheid creëert. Zeker wanneer ouders zich op een niet constructieve wijze online uiten.

- › *“Er is bijvoorbeeld een ruzie geweest online, die zich dan heeft verdergezet, we hebben dan ook bij bepaalde meisjes dat ouders zich daar dan ook nog eens in gaan bemoeien online.”*

 **De digitale leefwereld stelt de hulpverlening voor nieuwe uitdagingen. De snelheid waarmee dit gepaard gaat, maakt het complexer.**

6. Cruciale aandachtspunten voor een begeleider in het begeleiden van de online risico's van jongeren.

In onze focusgroep bevroegen we naast de noden van begeleiders, de essentiële kennis en vaardigheden die noodzakelijk zijn voor een begeleider om anno 2020 jongeren te begeleiden in de omgang met online risico's. We konden deze essentiële kennis en vaardigheden opsplitsen in twee categorieën. Ten eerste algemene begeleidende competenties. Ten tweede specifieke begeleidende competenties in de omgang met online risico's.

Als we gaan kijken naar de **algemene competenties** die begeleiders aankaarten, kunnen we dit opsplitsen in kennis, algemene begeleidende vaardigheden/houdingen en ten slotte de teamgericht ondersteuning van de begeleider

In de **eerste plaats** gaven begeleiders het belang van algemene kennis aan. Meer specifiek, kennis over de diverse problematieken en de gevolgen hiervan op het functioneren van jongeren. Zo kunnen begeleiders inschatten 'wat voor soort gast' het is. Het belang van kennis over emotionele ontwikkeling werd in één focusgroep aangekaart.

Ten tweede kwamen er diverse vaardigheden en houdingen naar voren. Er kwam het belang naar voren om

een goede band te hebben met je cliënt om zo ook voldoende nabij te zijn. In zijn werk gaat de begeleider niet te therapeutisch en in klare taal te werk. Hij vertrekt hier vanuit een niet-wetende houding. **Ten slotte** steunt een begeleider op zijn team. Hij/zij weet wanneer ondersteuning gepast is of het beste iets 'overgenomen' wordt (Bv: Thema's waar hij/zij zich ongemakkelijk of niet bekwaam in voelt).

Begeleiders benoemen ook enkele **specifieke competenties**. Ten eerste kaart men aan dat dit over specifieke kennis in verband met sociale media, privacy, en meer specifiek in de omgang met online risico's gaat. Ten tweede is de specifieke vaardigheid om contact te maken met online leefwereld van cliënten van belang. Ten derde werd het bezit van conflicthanteringsvaardigheden – zeker hoe deze in te zetten in een online context al cruciaal ervaren. Ten vierde zijn kennis en vaardigheden omtrent innovatieve manieren van controle belangrijk. Ten slotte is inherent aan deze materie, gezien de complexiteit, belangrijk om levenslang te leren door vorming of bijscholing.

7. Nieuwe uitdagingen voor de hulpverlening

De digitale leefwereld stelt de hulpverlening voor nieuwe uitdagingen. De snelheid waarmee dit gepaard gaat, maakt het complexer. De vroegere adviezen zoals 'zet de computer in een centrale ruimte' zijn gedeeltelijk achterhaalt door de opkomst van de smartphones. We merken op dat er bij begeleiders diverse vragen leven over hoe zij het online risico gedrag van jongeren kunnen controleren, beheersen of monitoren. Een leefgroepsbeleid dat te strikt is en gericht is op controle zet te veel de vertrouwensrelatie onder druk. Hierdoor 'komen jongeren ook niet bij je aankloppen' als ze online problemen ervaren. Te weinig opvolging en monitoring biedt dan weer te weinig veiligheid. Begeleiders gaven in deze focusgroep aan dat het zoeken van dit evenwicht niet evident is.

Hiernaast zoeken begeleiders een balans tussen protectie van kwetsbare jongeren in een online omgeving en hun recht tot digitale inclusie. Handelingsstrategieën die zij hanteren tijdens offline risicogedrag zijn ontoereikend, waardoor nieuwe uitdagingen rijzen. Gezien de creativiteit van vele jongeren om controlesystemen te omzeilen, is het afnemen van hardware bijvoorbeeld als maatregel onvoldoende en kan dit bij begeleiders een gevoel van schijncontrole geven. Mede door de wet op privacy worden begeleiders uitgedaagd om een evenwicht te vinden tussen controle, nabijheid en autoriteit.

Inspiratie om met deze paradigma's om te gaan vinden we onder andere bij het gedachtengoed van Nieuwe Autoriteit/Geweldloos Verzet (Omer, 2009). Dit kader geeft handvaten om uit escalatieprocessen te stappen. De focus wordt hierin gelegd op het maken van verbin-

ding met zichzelf (zelfcontrole) en het ruimere netwerk vanuit de aanwezige krachten. Op die manier verleg je de focus van macht en controle naar verbinding en zelfcontrole.


Een laatste kader wat een houvast kan bieden in het ondersteunen van jongeren is het kader van Emotionele ontwikkeling. Došen (2008) onderscheidt drie ontwikkelingsaspecten: het cognitieve, sociale en emotionele aspect. Hij spreekt over een disharmonische emotionele ontwikkeling wanneer deze drie ontwikkelingsaspecten zich niet op hetzelfde niveau bevinden. Als er een discrepantie is tussen deze aspecten wordt er soms ook gesproken over een verschil in 'kunnen' – cognitieve aspect- en het 'aankunnen' – sociale en emotionele aspect-.

Zo kan bijvoorbeeld een jongere van 15 jaar zich op het vlak van emotieregulatie emotioneel bevinden op een leeftijd van anderhalf tot tweeënhalf jaar. Het spreekt voor zich dat omgaan met sociale media dan niet evident is. Meer bepaald, leren omgaan met het concept 'vrienden' via facebook of instagram. Hij of zij kan helemaal overspoeld worden door afwijzing van derden of verkeerd inschatten wat vriendschap op deze platformen wil zeggen.

Het onderkennen van het niveau van 'aankunnen' maakt dat we jongeren aanspreken en het begeleiden op een niveau wat aansluit om hun ondersteuningsnoden. Door een eventuele hogere kalenderleeftijd en bijhorende mondigheid ontstaat het risico voor overschatting van deze jongeren.

Hierdoor lijken de handelingsstrategieën soms contradictorisch aan de kalenderleeftijd. Dat maakt het in de praktijk niet altijd eenvoudig om de betekenis van het gedrag en de emotionele ontwikkeling concreet te krijgen. Het kader van emotionele ontwikkeling biedt houvast om deze ondersteuningsnood in te schatten en aangepaste handelingsstrategieën te ontdekken.

Omgaan met online risico's is inherent verbonden met het netwerk- en oudergericht werken. De online wereld brengt een grotere participatie van andere actoren met zich mee, zoals ouders die ook online zijn. Hiernaast geven begeleiders ook aan dat er contacten zijn met personen buiten de eigen hulpverleningscontext, zoals de schoolcontext. Omdat deze personen voor begeleiders onbekend of onbereikbaar zijn, draagt dit bij tot een toegevoegde complexiteit in escalatieprocessen. Eén van de noden voor begeleiders is de vraag hoe hiermee om te gaan.

 **De online wereld brengt een grotere participatie van andere actoren met zich mee.**

Conclusie

Het mag ondertussen blijken dat begeleiders en organisaties dus een veelheid aan dig hun af zien komen. Deze uitdagingen omvatten diverse thema's zoals onlinehulp, digitale inclusie en diverse mediawijsheidsthema's. Met het project OverSeo leveren we een bijdrage in de ondersteuning van begeleiders in een zoektocht naar hoe het online risicogedrag van jongeren te ondersteunen. In het project OverSeo gaan we dan ook op zoek naar handvaten die begeleiders kunnen gebruiken wanneer zij geconfronteerd worden met online risicovolle situaties bij hun cliënten. Ons doel is aan de slag te gaan met de uitdagingen die begeleiders formuleren en hier gepaste ondersteuningsstrategieën voor te formuleren, met aandacht voor –one size fits all-. Een hapklaar antwoord formuleren op al deze uitdagingen is niet wat we pretenderen te doen. We streven ernaar om de ondersteuningsstrategieën zodanig te formuleren dat ze op maat van de jongere gebruikt kunnen worden.

Wil je op de hoogte gehouden worden van ons project? Neem dan zeker contact op met ons. Hiernaast zullen diverse van bovenstaande thema's ook aan bod komen aan de media-coach opleiding voor zorg en welzijn die dit jaar georganiseerd wordt door Mediawijs, UCLL en LinkIndeKabel.

Literatuurlijst

- De Coninck, S., & Emmers, E. (2020). *Beeldbellen in de hulpverlening horen zien en ook voelen*. Geraardpleegd via <https://sociaal.net/achtergrond/beeldbellen-in-de-hulpverlening-horen-zien-en-ook-voelen/>
- Došen, A. (2008). *Psychische stoornissen, gedragsproblemen en verstandelijke handicap. Een integratieve benadering bij kinderen en volwassenen*. Assen: Van Gorcum BV.
- Nijs, D., & Vandries, T. (2014). *Digitale Mogelijkheden voor een orthopedagogische hulpverlening in verandering*. *Vlaams Tijdschrift voor Orthopedagogie*, 33 (2), 3-14.

Omer, H. (2009). *Geweldloos verzet in gezinnen: Een nieuwe benadering van gewelddadig en zelfdestructief gedrag van kinderen en adolescenten*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum : Imprint: Bohn Stafleu van Loghum.

Samenvatting

Onderzoekslijn Digitale Inclusie van UCLL gaat aan de slag met het project OverSEO waarin een koppeling gemaakt wordt tussen emotionele ontwikkeling en online risico's bij kwetsbare jongeren uit de VAPH en IJH sector, met als doel ondersteuningsstrategieën te ontwikkelen. Alvorens hiermee aan de slag te gaan was het noodzakelijk om zicht te krijgen op de huidige noden van professionals omtrent deze thema's. Welke pijnpunten ontdekken begeleiders in de ondersteuning van het online gedrag van hun cliënten? Wat zijn extra moeilijkheden en welke ondersteuning hebben zij nodig? We brachten dit in kaart en distilleerde de vijf voornaamste uitdagingen.

OVER DE AUTEURS



Naam: Tom Vandries, Nathalie Drooghmans en Pieter Frederix

Werkplaats: UCLL

Functie: Orthopedagoog, Onderzoeker Inclusive Society: Digitale inclusie. Tom is ook Lector Professionele Bachelor Orthopedagogie

E-mailadres:
Tom.vandries@ucll.be
nathalie.drooghmans@ucll.be
Pieter.frederix@ucll.be

Start nieuwe opleidingscyclus Postgraduaat in de psychotherapie Jeugd en Context 2021 - 2025

Integratieve opleiding in de Experiëntiële en Cognitieve Gedragstherapie voor kinderen, jongeren en hun context

Met integratie systemisch werken met gezinnen, psychodrama methodieken, psychodynamische denkkaders en werkwijzen

- Waar** Universiteit Antwerpen
Campus Drie Eiken
2610 Wilrijk
- Wanneer** Start oktober 2021
donderdag (13.30-19.30 uur), enkele vrijdagen/zaterdagen
- Voor wie** Kinder- en jeugdpsychiaters (in opleiding) en masters in de klinische psychologie of orthopedagogiek, werkzaam in een klinische setting voor behandeling van kinderen en/of jongeren en hun context
- Selectie** Mei-juni 2021 op grond van diploma, werksetting en selectiegesprek
- Informatie** <https://www.uantwerpen.be/nl/studeren/aanbod/alle-opleidingen/pavo-psychotherapie-jeugd-optie-1/>



Faculteit Geneeskunde en Gezondheidswetenschappen
Infobrochure (incl. aanmeldingsformulier) verkrijgbaar
bij Stephanie.Goovaerts@uantwerpen.be

