



InTTransit

Crosscultureel Psychologen

www.intransit.nl

Member Care
via skype, telefoon en email

Toerustingsdag MCNL
workshop

16 november 2012

Corry Nap-van Dalen

Member Care via skype, telefoon en email

Zorg voor de werker

- Belangstelling
- Debriefing
- Pastoraat / counselling
- Coaching
- Behandeling

Member Care via skype, telefoon en email

Verbindingsopties

- Telefoon / skype zonder beeld
- Skype met beeld
- Email

Member Care via skype, telefoon en email

Bijbelse noties

- God komt ons in Jezus lichamelijk dichtbij – *het Woord is vlees geworden en heeft onder ons gewoond.*
- Jezus gebruikt niet alleen rationele, verbale communicatie. Hij raakt mensen aan en kijkt hen aan.
- Jezus bleef niet op aarde, maar gaf zijn Geest. De Geest doorbreekt ook digitale grenzen.
- Paulus ging op bezoek en schreef brieven.

Member Care

via skype, telefoon en email

Mogelijke struikelblokken bij digitaal contact

- empathy tonen
- non-verbale signalen oppikken
- zorgvuldig luisteren
- stilte hanteren
- bij misverstand geen directe correctie (email)

Member Care

via skype, telefoon en email

Soms is er NIEMAND beschikbaar voor een face-to-face gesprek vanwege problemen met:

- afstand
- vertrouwelijkheid
- vertrouwdheid
- taal
- professionaliteit

Member Care via skype, telefoon en email

Face-to-face blijft het ideaal. Maar als dat niet mogelijk is, dan is digitaal contact beter dan geen contact.

Voordelen van digitaal contact:

- Kostenbesparend
- Efficiënt tijdgebruik

Member Care

via skype, telefoon en email

Wetenschappelijk onderzoek

Bijvoorbeeld:

Telephone Psychotherapy May Provide Relief From Depression Symptoms

Psychotherapy and case management via telephone is helpful for patients with depression, a new study in the Aug. 25 issue of JAMA suggests.

Cathy Tokarski - Medscape Medical News 2004. © 2004 Medscape

"The issue for us is if in-person treatment is better, but it's not happening, telephone treatment is an alternative," Dr. Simon said. "It's a question of the optimal versus the possible."

JAMA. 2004;292:935-942

Cathy Tokarski - Medscape Medical News 2004. © 2004 Medscape

 InTransit

Crosscultureel Psychologen

Member Care via skype, telefoon en email

E-mental health is ook in Nederland in opkomst.

Voorbeelden:

- Trimbos instituut www.trimbos.nl
- Minddistrict www.minddistrict.nl
- Interapy www.interapy.nl

Member Care

via skype, telefoon en email

Trainingsmateriaal:

- *Online counselling*. Jones, G. & Stokes, A. (2009). Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- *Counselling by telephone*. Rosenfield, M. (1997). London: Sage.
- *Tender Care*. Reagon Wilson & David Kronbach www.barnabas.org/book

Member Care

via skype, telefoon en email

Aandachtspunten

- Is het voor de werker duidelijk wat je aanbiedt?
- Heb je voldoende kennis en vaardigheden? Kun je waarmaken wat je aanbiedt?
- Hoe zit het met aansprakelijkheid als er iets mis gaat?
- Is vertrouwelijkheid gegarandeerd?
- Is veiligheid gegarandeerd?
- Is de werker zich bewust van de veiligheidsrisico's?
- Heb je de werker al eens face-to-face gesproken?
- Welke status heeft het gesprek qua confidentialiteit?
- Wie is ter plekke bereikbaar en aanspreekbaar als er gevaar dreigt?

Member Care via skype, telefoon en email

Aandachtspunten

- Maak duidelijke afspraken over:
 - Wie initiatief neemt en contact legt
 - Frequentie
 - Tijdstip (tijdsverschil)
 - Lengte
 - Kosten (telefoonkosten, consultkosten)
 - Gebruik webcam
 - Alternatieve contactmogelijkheden

Member Care

via skype, telefoon en email

Aandachtspunten

- Zorg voor een goede verbinding
- Zorg dat je niet gestoord wordt, zorg voor privacy en rust.
- Laat merken dat je luistert
- Geef aan dat stiltes mogen
- Check of de ander je begrepen heeft
- Formuleer en type je tekst zorgvuldig
- Maak aan het eind duidelijke afspraken over een vervolg
- Maak aantekeningen van het gesprek (logboek, dossier)

Member Care via skype, telefoon en email

Tips

- Combineer telefoon en skype
- Gebruik goedkope belproviders
- Bereid een skypegesprek voor per email
- Vat belangrijke punten van een skypegesprek samen in een email
- Gebruik de chatfunctie van skype (spaarzaam)

Member Care via skype, telefoon en email

Aanbod (digitaal) van MCNL Netwerk

www.membercare.nl/netwerk

- Nelie Schut / DireCtion– coaching, counseling, debriefing
- Philip Blom – vragen op medische gebied en burn-out
- Janna de Zwaan – pedagogisch en opvoedkundig advies en begeleiding
- Arie & Nieke Baak – pastoraat
- IntoMission (Margriet Muurling & Ina Kerkdijk) – begeleiding en coaching gedurende hele uitzendingstraject

Member Care via skype, telefoon en email

Aanbod van MCNL Netwerk

- René Houtman – hulp bij psychische/relatonele problemen
- Anja Terlouw – hulp bij psychische/relatonele problemen
- Bart Gooijer/Integro – hulp bij psychische problemen
- InTransit (Irene Blom, Margrete Bac, Corry Nap) – consultatie, debriefing, counselling, hulp bij psychische problemen, opvoedkundige hulp



InTTransit

Crosscultureel Psychologen

www.intransit.nl