

ch@tlas

a method for chatpractitioners
in online social work in Flanders

Philippe Bocklandt and dr. Hilde Vlaeminck
European Foundation of Drughelplines – Fesattraining – 18.05.2011

Background

- Philippe Bocklandt
 - Bachelor in Social Work (Ghent) and Master in Political and social Sciences (University of Antwerp)
 - Coordinator Research and Services Social Work (Artevelde University College Ghent)
- Hilde Vlaeminck
 - Bachelor in Social Work (Ghent) and Ph.D. in Social Sciences (University Utrecht, the Netherlands)
 - Lecturer ‘Social Casework’ & ‘Ethics’ (Ghent)
 - Social work researcher Artevelde University College Ghent
 - Lecturer ‘Critical analysis of social work services’ (Master in Social Work, KU Leuven)

The content of this lecture

- An overview of different ict applications
- The implementation of online help
- The characteristics of chat (= instant messaging)
- Doing research on chat
- Developing a method: 'Ch@tlas'
 - The chat partners / chat actors
 - The chat process
 - The chat-skills
 - Chat paradoxes



Imagine

- You are a social helper ...
- Looking at your computer screen ...
- Not knowing who is going to be online ...
- Somebody enters the chat room ...
- A man ... a woman ... a child ? ? ?
- Faceless
- Voiceless ...

Just seeing signs and symbols on the screen !

Daily practice : chathelp

- organization: hello and welcome
- **Marie**: difficult to start. Been waiting one hour to talk to somebody, glad it's 7 pm
- organization: just tell what you have in mind

How this chat continues ...

- **Marie:** feel frightened
- **Marie:** afraid for calls coming in, afraid that they'll knock again on the frontdoor
- **Marie:** : I just don't know what to do. I feel like hurting myself = going to the railway.
- **Organization:**

Answering Mary

○ Step 1: Screen reading

- What exactly do you see on the screen?
- What do you think? What do you feel?
- What is invisible? Unknown?

○ Step 2: Screen writing

- Write a reaction to Mary
- Note your answer on a post-it

Your chat experience

- As a professional chat practitioner
- In your daily life
- The advantages of chat are
- The risks of chat are ...

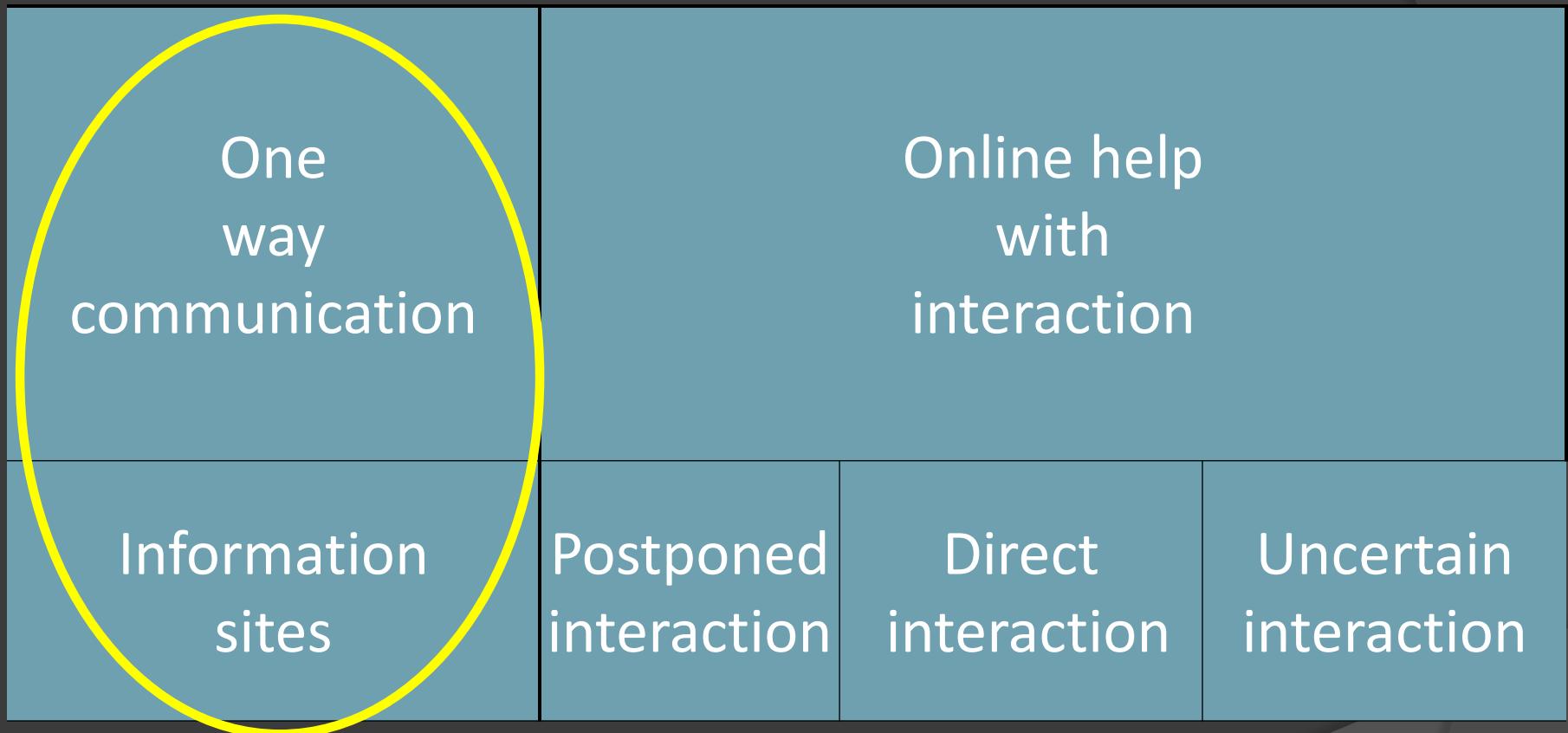
Online help



ICT applications

One way communication	Online help with interaction		
Information sites	Postponed interaction	Direct interaction	Uncertain interaction

ICT applications



ICT applications

One
Way
communication

Information
sites

Tips
and advice

Tag
cloud

FAQ's

Links

Testimonials

News

Reading tips

Example 1 : tag cloud

The screenshot shows the homepage of the website ALLESOVERSEKS.BE. At the top, there's a black banner with a woman's face on the left and the text "STEUN ONS. SCHENK NU." in white. Below this is a search bar with the placeholder "STEL JE VRAAG OF ZOEK EEN WOORD" and a red arrow button. To the right of the search bar is a large image of a woman's eye. On the left side, there's a sidebar with links like "ALLESOVERSEKS.BE", "MET SENSOA", "HOME", "WOORDWOLK", "TOPIC VAN DE WEEK", "CONTACT", "VERHALEN", "IN HET NIEUWS", "FORUM", "POLL", "LINKS & ADRESSEN", and "CAMPAGNE". There's also a "DIT IS EEN SITE VAN SENSOA" logo. On the right side, there's a pink sidebar with the text "veilig vrijenlijn" and "de klok rond info over hiv, soa en anticonceptie", a phone number "078-15 15 15", and a photo of a woman holding a skateboard. The main content area has a heading "WOORDWOLK" and a list of various sexual terms.

Example 2 : frequent asked questions

de druglijn

bel ons op 078 15 10 20
stel je vraag via E-MAIL of SKYPE

Winkelmandje Home | Materiaal | Contact | Voor studenten FR | EN

Drugs ABC Omgaan met drugs Veelgestelde vragen → Over De DrugLijn

Home > Veelgestelde vragen

Basics over druggebruik

Per drug

Over De DrugLijn

↳ Feiten en fabels

Veelgestelde vragen

Basics over druggebruik

- [Lopen sommige mensen meer risico op druggebruik dan andere?](#)
- [Is verslaving erfelijk?](#)
- [Hoe kan ik iemand doen stoppen met gebruik?](#)
- [Welke soorten hulp bestaan er?](#)
- [Wanneer is een gebruiker bereid te stoppen?](#)

[Alle vragen »](#)

Over De DrugLijn

- [Waarom vind ik hier geen informatie over tabak?](#)
- [Hoe word ik vrijwilliger bij De DrugLijn?](#)
- [Zijn er ook 'druglijnen' in het buitenland?](#)

[Alle vragen »](#)

Per drug

- [Hoeveel alcohol is schadelijk?](#)
- [Kan je ook van wijn een bierbuik krijgen?](#)
- [Hoe ontstaat alcohol?](#)
- [Wat is een kater?](#)
- [Wat is een delirium tremens?](#)

[Alle vragen »](#)

Example 3 : testimonials

The screenshot shows the homepage of the 'ALCOHOL HULP' website. At the top left is a graphic of a computer keyboard with a red 'Help' key and a glass of blue liquid. The main title 'ALCOHOL HULP' is displayed in large, stylized letters. Below the title are three buttons: 'Informatie & Zelftest' (red), 'Internet Zelfhulp' (blue), and 'Internet Begeleiding' (blue). On the left, a sidebar menu lists various links: Home, Intro informatie, Alcoholtest, Omgaan met alcohol, Effecten van alcohol, Problematisch drinken, Persoonlijke verhalen (highlighted in red), Thema's rond alcohol, Familie & omgeving, Hulpverlening, Nieuwsberichten, Forum, Over ons, and Contact. The main content area features a heading 'Ervaringen met alcohol...' and a testimonial from Christine (47 jaar) about her experience with alcohol. To the right is a search bar and a decorative graphic of a wine glass and people.

Home

Intro informatie

Alcoholtest

Omgaan met alcohol

Effecten van alcohol

Problematisch drinken

Persoonlijke verhalen

Thema's rond alcohol

Familie & omgeving

Hulpverlening

Nieuwsberichten

Forum

Over ons

Contact

Ervaringen met alcohol...

Hieronder vind je een aantal getuigenissen over het ontstaan van alcoholproblemen. Zoals je zal merken kunnen er grote verschillen bestaan tussen de factoren die een rol gespeeld hebben bij het ontwikkelen van problematisch alcoholgebruik en kan ook de wijze van drinken zeer verschillend zijn. In de nabije toekomst zullen nieuwe "getuigenissen" worden toegevoegd.
Namen en leeftijden werden om privacy redenen gewijzigd.

Wil jij ook bijdragen aan deze rubriek met je verhaal (anoniem uiteraard)? Verstuur het naar info@alcoholhulp.be.

Christine (47 jaar)

Het begin

Niet te benadrukken. Ik heb bij allerlei gelegenheden gedronken, in mijn studententijd, op feestjes, recepties, Kerstmis, Nieuwjaar. Zoals iedereen doet en 'onder controle'. Zeker destijds met kleine en opgroeiende kinderen. Voor vrouwen geldt de limiet 2/dag. Daar zat ik na een aantal jaren ruim over. Alcohol sijpelde mijn leven in. Drinken is in onze cultuur immers ingeburgerd en aanvaard. Ook voor vrouwen. Mijn gebruik nam een belangrijke wending doordat ik op mijn 36ste van job veranderde. Een uitdagende, drukke job met veel variatie en verantwoordelijkheid. Bij het thuiskommen 's avonds had ik wel iets nodig. Ik had het 'verdiend' om stoom af te blazen. Samen met mijn partner kon ik mij ontspannen. Het begon met een aperitief, enkele glazen wijn bij het eten. Soms een pousse café. Ik ben er zo geleidelijk ingerold. Ik was mij echter niet bewust van de omvang van mijn gebruik.

Risicozone

Toen begon ik steken te laten vallen. Ik begon meer te vergeten, kwam belangrijke afspraken niet na, vergat mijn kinderen op te halen op hun kamplaat. Ik voelde mij steeds moe, down, uitgedoofd. Verdoofd. Door het drinkgedrag viel ik 's avonds als een blok in slaap. Werd wakker rond drie uur 's nachts, woelen, kon niet meer inslapen. Soms sliep ik nog wat van 5 tot 6 uur om dan weer op te staan. Mijn dagen bracht ik als een zombie door. Tegen de middag was mijn hoofd opgeklaard. En keek ik al uit naar de avond om te kunnen ontspannen. Lees: 'drinken'. Dag na dag.

Zoeken op deze website



Example 4: news

CANNABISHELP BLOG

- BLOG HOME
- ARCHIEF
- WEBSITE
- OVER
- CONTACT

[Blog Home](#)

28 FEB 2011 Succesvol stoppen

Categorieën: [Cannabis](#), [Drughulpverlening](#) Auteur: [Herwig Claeys](#) 0 comments

Het Australische NCPIC deed vorig jaar een verkennend onderzoek bij een 150-tal mensen die al dan niet succesvol met cannabisgebruik gestopt waren. Er kwamen enkele opmerkelijke verschillen tot uiting tussen diegenen die erin slaagden volledig te stoppen en diegenen die hier niet in slaagden.

[Lees meer »](#)

24 JAN 2011 De Druglijn website in een nieuw kleedje

Categorie: [Nieuws](#) Auteur: [Herwig Claeys](#) 0 comments

Blog Categorie

- »» [Cannabis \(20\)](#)
- »» [Nieuws \(17\)](#)
- »» [Drughulpverlening \(9\)](#)

In de kijker

- »» [De speekseltest: 'zever of gene zever...'](#)
- »» [Drugdancer](#)
- »» [Cannabis, de meest omstreden drug](#)

Recente berichten

- »» [Succesvol stoppen](#)
- »» [De Druglijn website in een nieuw kleedje](#)
- »» [Jonge cannabisgebruikers meer kans op psychose](#)

ICT applications

One
way
communication

Online help
with
interaction

Information
sites

Postponed
interaction

Direct
interaction

Uncertain
interaction

ICT applications

Online help
with
interaction

postponed interaction

in group

individual

Forum

E-mail

Example 5: e-mail help

The screenshot shows a Windows Internet Explorer window with the title "Boysproject - Windows Internet Explorer". The address bar displays the URL <http://www.boysproject.be/contact-en/>. The page content is a contact form for the Boysproject organization. The form includes fields for Name, GSM, E-mail, and Message, each with an orange input box. A "SEND" button is located at the bottom right of the form area. The Boysproject logo, featuring a stylized figure and the text "BOYSPROJECT", is present on both the left sidebar and above the form. The background of the page features a large, glowing red neon sign that spells out the word "SEX". The overall layout is a standard web form with some branding elements.

Boysproject - Windows Internet Explorer
http://www.boysproject.be/contact-en/

Favorieten Speedy Tetris - Spel Windows Live Hotmail Aanbevolen websites Gratis Hotmail Web Slice-galerie

Boysproject Pagina Beveiliging Extra ?>

NL FR EN

Quellinstraat 56
2018 Antwerpen
T: 03 293 95 90
F: 03 293 97 07
boysproject@cawdeterp.be

* Name
GSM
* E-mail
* Message

std consultation

SEND

Lokaal intranet

Start C:\Documents and Set... Microsoft PowerPoint -... Microsoft Excel printscreens chatwebsi... Boysproject - Windo... Zoeken op bureaubla... 100% 21:58

ICT applications

One
way
communication

online help
with
interaction

Information
sites

Postponed
interaction

Direct
interaction

Uncertain
interaction

ICT applications

Online help
with
interaction

Direct interaction

In group

Individual

Chat room

One-to-one
chat

Example 6: chat room

**WERKGROEP
VERDER....**

Werkgroep Verder Actueel Dag vd Nabestaanden Realisaties Activiteiten Online Steun Media

ONLINE GESPREKSGROEP

Werkgroep Verder ondersteunt in alle Vlaamse provincies gespreksgroepen voor nabestaanden na zelfdoding. Dat zijn groepen waar mensen begrip, herkenning en erkenning kunnen vinden bij mensen die hetzelfde meegemaakt hebben. Hier hoor je hoe anderen proberen de zelfdoding te verwerken en kun je anderzijds zelf ook je verhaal kwijt.

Voor sommige mensen is het echter om een of andere reden moeilijk om naar een gespreksgroep te komen. Soms passen de data niet, is het moeilijk vervoer te vinden, is er geen oppas voor de kindjes,... Andere mensen praten gewoon liever anoniem. Of je hebt gewoon behoefte aan een bijkomend contact met lotgenoten, naast de gewone gespreksgroepen.

Werkgroep Verder biedt vanaf nu de mogelijkheid om deel te nemen aan een online gespreksgroep. In een veilige omgeving kun je anoniem in contact komen met andere nabestaanden, onder begeleiding van ervaren moderatoren.

Richtlijnen

Om deel te nemen aan een sessie van de online gespreksgroep, moet je je eerst registreren. Zo kunnen we ervoor zorgen dat er geen "ongewenste bezoekers" in de chat komen. Let op: het is daarom heel belangrijk dat je registreert met een correct e-mail adres.

Zodra de beheerder je deelname goedgekeurd heeft, krijg je een mailtje met een link waarmee je je deelname aan die sessie kunt bevestigen. Nu ben je ingeschreven voor de dag en het uur die vermeld staan op het scherm en krijg je een mailtje waarmee je je op de avond zelf kunt inloggen in de chat.

Op de dag en het uur waarop de online gespreksgroep doorgaat, klik je op de link in de laatste mail die je gekregen hebt en volg je gewoon de instructies op het scherm.

Deelnemen?

[Klik hier om je in te schrijven voor de eerstvolgende sessie van de online gespreksgroep op 31/05/11 van 19.00 tot 21.00.](#)



WERKGROEP
VERDER....

Example 7: one-to-one chat

Internet Explorer
content_zml.php?zml=chat

Windows Live Hotmail Aanbevolen websites M Gratis Hotmail Web Slice-galerie

 **ZELFMOORDLIJN.BE**
02 649 95 55

Crisis Iemand helpen In de kijker Links Vrijwilliger

START CHAT

Chatten

Wanneer & hoe?

Je kan iedere avond (behalve woensdag en zaterdag) van 19.00 uur tot 21.30 uur inloggen via de "chatknop" onderaan deze pagina.

Tijdens de uren dat we online zijn kan je met één van onze speciaal opgeleide vrijwilligers een open gesprek voeren over je problemen of zelfdodingsgedachten. Ook als je iemand kent die aan zelfdoding denkt of als nabestaande kan je bij ons terecht om erover te praten.

Er wordt je eerst gevraagd een (schuil)naam in te geven, dat praat gemakkelijker. Bij "extra informatie" kan je het probleem waar je nu (het meest) mee zit, ingeven. We raden aan om ook dit in te vullen.


klik op het logo om de video op YouTube te bekijken

ICT applications

One way communication	online help with interaction		
Information sites	Postponed interaction	Direct interaction	Uncertain interaction

ICT applications

Online help
with
interaction

Uncetrain interaction

Social
network

Serious
games

Self test and
self help intruments

Example 8: social networksites

facebook - Windows Internet Explorer
/www.facebook.com/pages/De-Zelfmoordlijn/249540670219?ref=ts

Speedy Tetris - Spel Windows Live Hotmail Aanbevolen websites M Gratis Hotmail Web Slice-galerie

facebook

facebook

Inscription Facebook vous permet de rester en contact et d'échanger avec les personnes qui vous entourent.



Mur Infos Photos Discussions Événements Liens

291 personnes aiment.

Intérets Artsen Zonder Grenzen (België) GeSP2011

Créer une Page Signaler Page Partager

De Zelfmoordlijn J'aime

Organisation à but non lucratif



Mur De Zelfmoordlijn · Meilleures publications ▾


Op 28 april en 5 mei 2010 wordt er een tweedaagse open training georganiseerd in samenwerking met de cpzblog.wordpress.com
Als welzijns- en gezondheidswerkers komen we in contact met depressieve jongeren of jongeren die aan zelfdoding denken. Vaak weten we niet goed hoe we met dit soort situaties moeten omgaan en vragen we ons af of onze manier van handelen wel de juiste is. Daarboven kunnen ook onze eigen ervaringen,

13 avril, 06:54 · J'aime · Commenter
Valérie Vanden Bussche et De Zelfmoordlijn aiment ça.


Ken je een huisarts die een acute vraag heeft omtrent een suicidale patiënt, zijn omgeving en nabestaanden? Ken je een huisarts die gebaat zou zijn bij extra informatie over suicidepreventie in de huisartsenpraktijk? Vul hieronder zijn of haar gegevens in en wij sturen een infopakket door. Ind

29 mars, 05:58 · J'aime · Commenter
De Zelfmoordlijn et Carla van Esch aiment ça.

Lokaal in Zoeken op bu

Example 9: serious games

The screenshot shows a web page for a serious game titled "POVERTY IS NOT A GAME". The page features two large, stylized cutout illustrations of characters on the left and right sides. On the left is a woman with red hair in a pink headband, wearing a white crop top and blue jeans. On the right is a man with red hair, wearing a light-colored t-shirt and blue jeans. The central area contains the game's interface, which includes a navigation menu at the top with links to Home, Play the game, For teachers, FAQ, Press, Downloads, and Contact. Below the menu, a section titled "Play the game online" provides instructions for playing the game, mentioning the need for the Unity plugin and linking to the FAQ. It also includes tips for playing and a screenshot of the game itself. The game screenshot shows a character in a park-like setting with a fountain, interacting with other characters via a mobile phone.

POVERTY IS NOT A GAME

Home Play the game For teachers FAQ Press Downloads Contact

Play the game online

If you've never played PING before, you need to install the unity plugin for your browser, otherwise you cannot play the game. If you have any problems, take a look at our [frequently asked questions \(FAQ\)](#) for advice!

Tip: Once playing, you can go to fullscreen mode by clicking the cog at the top left of the screen.

Tip: When the game is too slow, you can, once you are playing, click the cog at the top left of the screen and reduce the graphical quality.

Hey, Jimbo. Welcome to the city!

Diego

next

Gereed

Lokaal intranet

100%

Example 10: self test

STOP OU ENCORE ?

le point sur votre consommation

A propos de Stop ou Encore

A propos d'Infor-Drogues

Aide et info. Pour aller plus loin

Faites le test



Alcool	Cannabis
Ecstasy	Cocaïne
Speed	Somnifères
Internet	Jeux d'argent

STOP OU ENCORE ? **CANNABIS**

A quelle fréquence fumez-vous du cannabis?

1 / 16

- a quelque fois par an
- b une ou deux fois par mois
- c une ou deux fois par semaine
- d** (presque) tous les jours

<http://www.stopouencore.be/>

ICT applications

One Way communication					Online help with interaction							
Information sites					postponed interaction		Direct interaction		Uncertain interaction			
uncertain					in group	Individ- ual	In group	Individ- ual				
Tips and advice	Tag cloud	FAQ's	Links	Testimonials	News and reading tips	Forum	E-mail	Chatroom	One-to-one chat	Social network	Serious games	Self test and self Help instruments

Implementation of online help



Vision on online communication

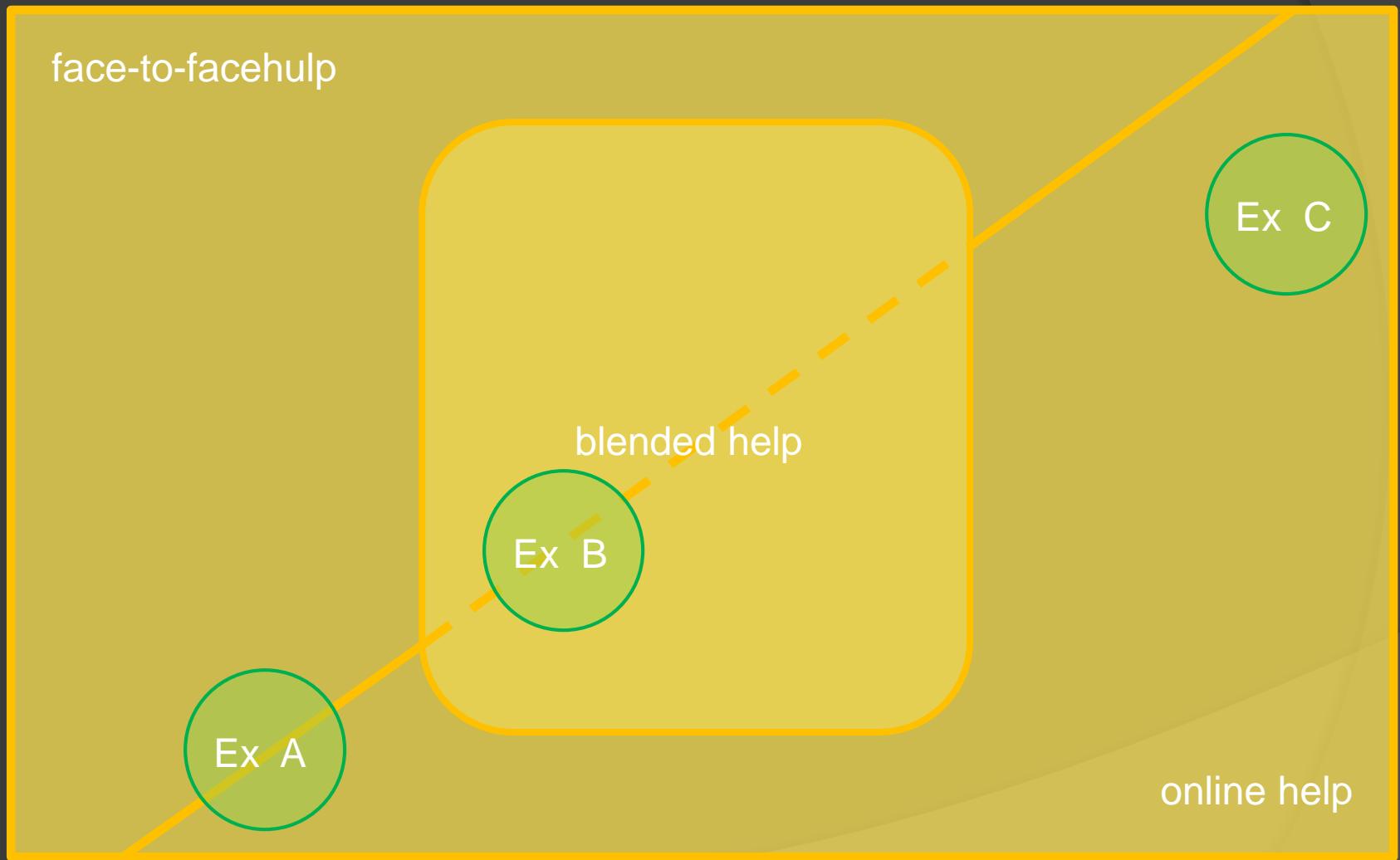
- In what way is ICT ‘real’ or ‘virtual’?
 - From ‘our’ point of view?
 - From the perspective of the ‘digital natives’ ?
- Does my identity only exist in ‘real life’ ?
- Is it easier to express one self online ?

Position of online help

Online help ...

- complementary with other care modalities
- substituting traditional care modalities
- as blended help

Position of online help



Ex A : Chat as an equal alternative
next to phon ehelp

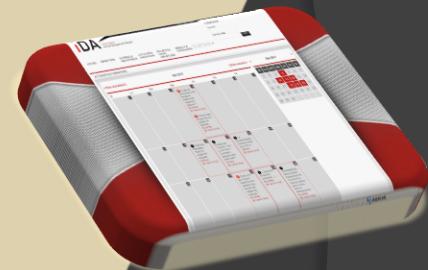
LAST VAN EEN
BLOK-OUT?

home wat? blok- en examentips in de shit hebbes pers vrijwilligers

Examenzorgen?
Telehlok
0800 13 14 4
Onlinegesprek

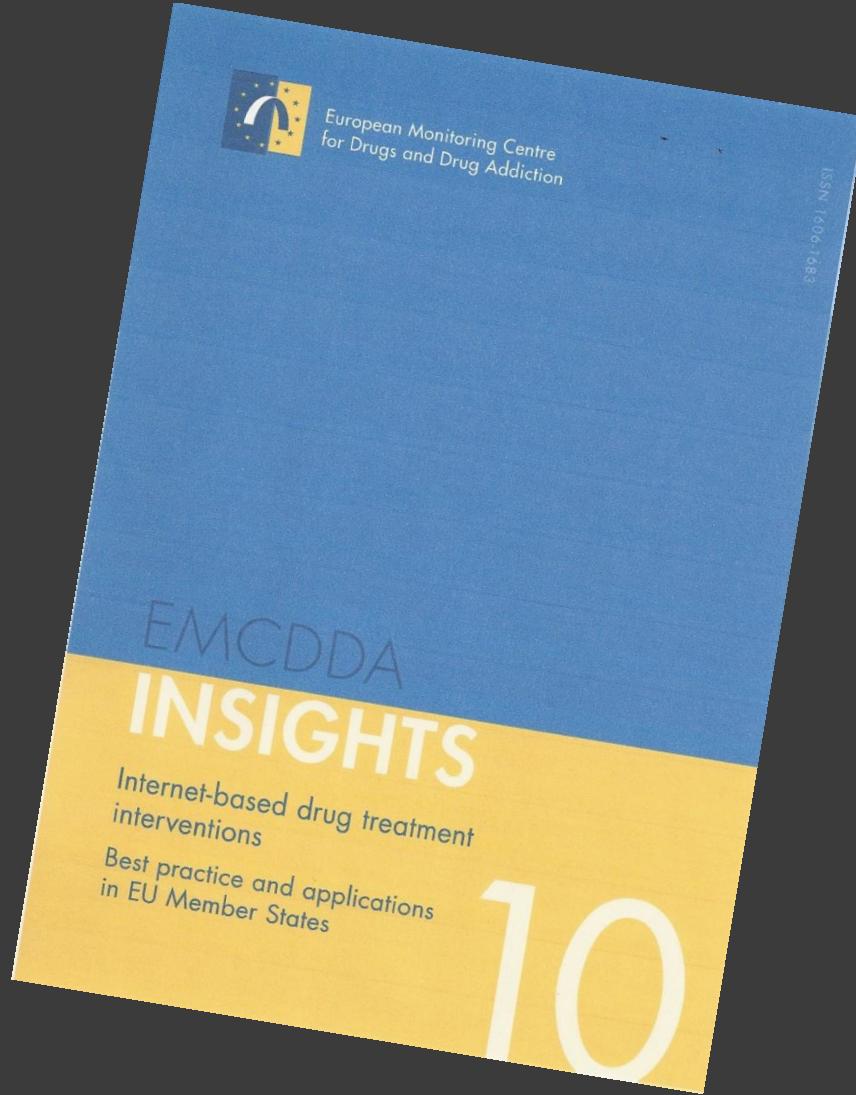
CM. Op uw gezondheid.

A drug treatment programme



A self test, talks by skype and an activities agenda
= three online tools in a face-to-face treatment programma

Ex. C : Internet based drug treatment interventions



4 examples of
specially elaborated
or adapted,
structured and scheduled
treatment interventions
offered in and
communicated
over the web

Dr. H. Tossmann
Dr. F. Leuschner

European Monitoring Centre
For Drugs and Drug
Addiction

2009 – 90 p.

Mixing different help modalities and ICT applications

	offline					online											
	brief	telefoon	face-to-face	(achtergrond)teksten	links	spelletjes / seriousgames	zelftests	zelfhulpprogramma	e-mail	forum	onlinebegeleiding	FAQ's	Woordwolk	getuigenissen	nieuwsberichten	skype	chat
Tele-Onthaal		yellow		yellow											yellow		yellow
JAC's	yellow	yellow	yellow	yellow	yellow			yellow					yellow				yellow
Zelfmoordlijn											yellow						
Holebifoon		yellow						yellow									yellow
Slachtofferchat				yellow													
Kinderrechtswinkel	yellow		yellow	yellow	yellow			yellow				yellow			yellow		yellow
KJT								yellow	yellow								yellow
Teleblok																	yellow
druglijn	yellow			yellow			yellow	yellow				yellow		yellow			
Alcoholhulp									yellow	yellow							yellow
Boysproject	yellow																yellow