



SOCIAL MEDIA EN JE CLIËNT



AAN DE SLAG MET DIGITALE VAARDIGHEDEN
TRAINING: SOCIAL MEDIA





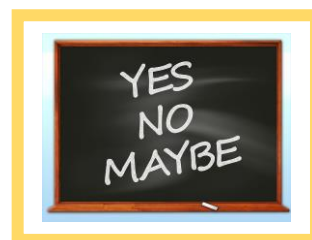
SOCIAL MEDIA EN JE CLIËNT

Social media kunnen de wereld van je cliënten enorm vergroten. Mits jouw cliënt in staat is er mee om te gaan. En mits jij daarbij voldoende vertrouwen geeft en je cliënt er bekend mee maakt. Niet iedere cliënt zal hetzelfde kunnen halen uit social media. Dat is heel erg persoonsgebonden en altijd maatwerk. Daarom is het goed om stil te staan bij wat jouw cliënt wel en niet aan kan.

Wat zijn de mogelijkheden van je cliënt?

- Kan jouw cliënt informatie tot zich nemen, verwerken en erop reageren?
- Heeft jouw cliënt inzicht en overzicht?
- Is je cliënt aanspreekbaar op gedrag van zichzelf?
- Kan je cliënt gedag van anderen plaatsen?
- Laat je cliënt zich snel van z'n stuk brengen of zijn haar of zijn reacties beheerst?
- Is je cliënt online in staat tot sociale omgangsvormen en interactie?
- Vind je cliënt het leuk of juist heel spannend?
- Wat zijn reacties en gedrag voor, tijdens en na het gebruik van social media?
- Passen social media in behandelplannen en aanpak van je cliënt?
- Dragen social media bij aan doelen voor je cliënt?
- Wat zijn reacties op het gebruik van social media van anderen in de omgeving van je cliënt, van andere bewoners bijvoorbeeld?
- Hoe staat familie hierin?
- Als er ergens een probleem is, ben jij als begeleider in staat erbij te helpen? Wat ga je dan doen?

Bespreek dit met je cliënt, collega's en anderen wanneer je een op maat gesneden social media begeleidingsplan maakt voor je cliënt.



Hieronder zie je vier belangrijke aandachtspunten die je mee kan laten wegen in jouw beoordeling of jouw cliënt mogelijkheden heeft met social media.

Begrip

Kan jouw cliënt overzien welke mechanismen spelen achter de social media platformen?
Kan hij of zij het allemaal overzien en zelfstandig beoordelen?

Gebruik

Is jouw cliënt in staat zelf apparaten te bedienen of moet er een aanpassing komen? Kan hij of zij zelf grenzen aangeven en hanteren in het gebruik? Kan je cliënt zelf beoordelen wat goed en niet goed is? Weet hij of zij welk platform waarvoor het meest geschikt is?

Communicatie

Is je cliënt in staat informatie te vinden en te verwerken? Kan je cliënt zelf berichten plaatsen? Kan hij of zij meedoen in online netwerken, participeren dus?

Strategie

Kan jouw cliënt naar het eigen gedrag kijken en is hij/zij zich bewust van eventuele gevolgen van het gebruik van social media (positief en negatief). Helpt het gebruik van social media om doelen te bereiken?

Over de vier kopjes hierboven kan je nog veel meer lezen in dit document:
https://www.mediawijzer.net/wp-content/uploads/sites/6/2013/07/Competenties_Model_.pdf

Het kan! Er zijn mogelijkheden. En dan?

Na al deze afwegingen zie je mogelijkheden. Maar dan?
Wat zijn voor- en nadelen als je aan de slag gaat?

Voordelen

Jouw cliënt kan met social media misschien wel dingen bereiken die je niet voor mogelijk hield.
Om wat te noemen:

- Social media kunnen de kwaliteit van leven aanzienlijk vergroten.
- Het geeft meer eigen regie, mogelijkheden om deel te blijven nemen aan de samenleving.
- Invulling van vrije tijd.
- Het brengt communicatie met familieleden, vrienden, mantelzorgers en verzorgenden binnen bereik.
- Het voegt belangrijke functies toe aan het arsenaal van handelingsmogelijkheden.
- Het draagt bij aan het gevoel van eigenwaarde.
- Het geeft zinvolle bezigheid.
- Het brengt veel vreugde.

Bronnen: <http://www.sien.nl/pages/91/diginieuws> en <https://www.skiper.nl/blogs/id1768-help-mensen-met-verstandelijke-beperking-it-gebruiken.html>

Zijn social media dus ook geschikt voor mijn cliënt?

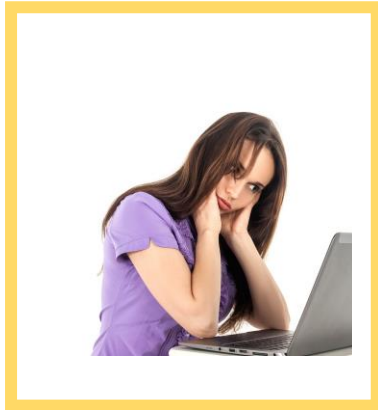
Niet iedere cliënt zal even goed om kunnen gaan met de uitdagingen van social media. Maar ze hebben allemaal het recht ook digitaal te participeren in onze maatschappij en in hun vertrouwde netwerken. Jij speelt een grote rol in hoe dat succesvol kan zijn. En ook in het samen ontdekken van nieuwe mogelijkheden.

In die zin is het niet veel anders dan wat je normaal gesproken al doet. Je probeert zoveel mogelijk door je cliënt zelf te laten doen en ervaren, in plaats van dat jij het overneemt. Bij de ene cliënt is meer mogelijk dan bij de ander. Dit vraagt begeleiding op maat. En soms ook een keuze om iets niet te doen. En natuurlijk hebben de verwanten van de oudere hier ook een rol in. Jij helpt misschien ook je ouders of opa en oma wel eens met social media!

Om te bepalen of social media geschikt zijn voor je cliënt, moet je ook naar de omgeving, jezelf en je collega's kijken. Wanneer je in je team en in gesprek met de cliënt en zijn/haar familie gaat onderzoeken of social media een meerwaarde kunnen hebben, dan kunnen de volgende vragen helpen.

AAN DE SLAG MET DIGITALE VAARDIGHEDEN
TRAINING: SOCIAL MEDIA





Bespreek het volgende in je team:

- * Wat is de behoefte van je cliënt?
- * Is het platform gebruiksvriendelijk voor je cliënt?
 - * Welk doel heb je hiermee?
- * Zijn mijn collega's en ik enthousiast en deskundig genoeg om te begeleiden?
 - * Heb ik wel een verantwoordelijkheid in de begeleiding?
 - * Wat denkt de cliënt er zelf van?
 - * Hoe denkt zijn of haar familie hierover?
 - * Is de begeleiding die dit vraagt haalbaar?
 - * Wat is er nodig?



Bekijk dit filmpje over de mogelijkheden van sociale media in de ouderenzorg:

<https://vimeo.com/160260365>

Of zoek op Google naar:

'Hoe sociale media een echte meerwaarde kunnen betekenen voor het woonzorgcentrum.'

Bij het gebruik van social media moet dus eerst goed worden nagedacht, gesproken en vastgelegd worden:

- wat het doel is;
- hoe je het voor iedereen veilig houdt;
- hoe je omgaat met privacy en vertrouwelijkheid;
- in welke vorm je social media aanbiedt/benut.

Je ziet dat in de video terug. Vul hieronder in wat jou hiervan aanspreekt:

.....

.....

AAN DE SLAG MET DIGITALE VAARDIGHEDEN
TRAINING: SOCIAL MEDIA



In principe mag je alleen gegevens van cliënten gebruiken voor het bieden van goede zorg en ondersteuning. Ook moet de cliënt op zijn eigen niveau goed worden voorgelicht over de risico's. Bijvoorbeeld dat een foto – eenmaal geplaatst op internet – nog wel met veel moeite verwijderd kan worden, maar dat ondertussen de foto al kan zijn gedeeld met heel veel andere personen.

Hoe zou jij je cliënt uitleggen wat de spelregels voor goed gebruik van social media zijn?

.....

.....

Welk social media platform is geschikt?

OK, je gaat ermee aan de slag. Maar dan ... Welk platform kies je dan, of wil je cliënt graag gebruiken? Bij het bepalen of een socialmediaplatform geschikt is voor jouw cliënt kan je naar een aantal dingen kijken:

- Vormgeving**
Is het goed te lezen, overzichtelijk? Ziet het er op een mobiel apparaat zoals een smartphone of tablet nog steeds goed uit? Is het aantrekkelijk voor je cliënt om naar te kijken?
- Gebruikersvriendelijk**
Is het aanmaken en beheren van een account te doen? Kan je makkelijk knoppen en functies terugvinden en gebruiken?
- Het doel**
Waarom wil hij/zij social media gaan gebruiken? Wat wil je cliënt er mee? Kan dat met dit platform? Of zijn er andere manieren en werkvormen die misschien beter passen?
- Instellingen**
Zijn die goed te vinden en duidelijk? Kan je ze aanpassen naar wens? Kan je bepaalde informatie goed afschermen? Kan je indien gewenst mogelijkheden voor je cliënt afschermen? Kan je vervelende mensen blokken?
- Content tot je nemen**
Zijn de berichten die anderen plaatsen aantrekkelijk en duidelijk genoeg voor je cliënt? Ben je het met de inhoud eens? Hoe gaan mensen met elkaar om op dit platform? Is er enige vorm van toezicht op, door jou bijvoorbeeld? Of heeft jouw cliënt dat niet nodig?
- Content zelf plaatsen**
Is jouw cliënt in staat zelf berichten te plaatsen? In de vorm van tekst, gesproken berichten, video's, foto's of live uitzenden? Of gebruikt hij/zij het platform vooral om te kijken.

Omgeving

Welk platform wordt in de omgeving van de cliënt veel gebruikt? Zoals door vrienden en familie. Dan is dat misschien een rede om te kijken hoe je het toegankelijk kan maken.

Zijn je collega's en jij er goed in thuis?

Een open deur, maar het is wel handig als iemand in je team of jij er al wat meer van weet. Volg een gerichte training met je team als je meer wil leren over social media of een platform.

Benoem (of vink hierboven aan) welke drie aandachtspunten voor jouw cliënten het belangrijkste zijn.

1.

2.

3.









Waarom is dat zo, denk je?

.....

.....

Welk platform dan?

Welk socialmediaplatform voor je cliënt geschikt is, hangt voor een deel samen met de leeftijd. In het schema hierna zie je welke leeftijden welke socialmediaplatformen het meest gebruikten, begin 2018 in Nederland. Jongeren gebruikten over het algemeen meer beeldende platformen, maar misschien geldt dat voor jouw cliënten ook wel? Let goed op dat er bij jouw cliënt een verschil kan zijn tussen de fysieke leeftijd en de cognitieve leeftijd.

% gebruik	15-19 jaar	20-39 jaar	40-64 jaar	65 - 79 jaar	80+
	97%	93%	86%	67%	38%
	72%	89%	77%	69%	58%
	86%	74%	54%	38%	21%
	12%	45%	36%	14%	7%
	73%	46%	22%	9%	6%
	23%	26%	21%	9%	9%
	19%	30%	21%	12%	8%
	72%	32%	7%	1%	1%

Bron: Newcom, social media onderzoek 2018

Er is natuurlijk wel een verschil tussen recreatief en informatief gebruik en het zakelijk gebruik van social media. Zo zal het gebruik van het zakelijke netwerk LinkedIn voor je cliënt waarschijnlijk een stuk minder interessant zijn. En misschien YouTube juist weer wel.

Welk socialmediaplatform heeft voor jouw cliënten de voorkeur?

.....

Vraag hen eens waarom ze daar een voorkeur voor hebben en noteer dat hier:

.....

.....

Is dat iets waar jij in je werk wat mee kunt? Wat zou dat zijn? En hoe dan?

.....

.....

Doelen

Je kan van alles met social media. Er zijn platformen die laten zien wat er gebeurt (nieuws), om samen te werken, samen muziek te maken, video te maken, ervaringen (van vroeger!) te delen, steun bij elkaar te vinden foto's te plaatsen, snel contact te hebben, werk vinden, een date vinden, je hobby uit te voeren, enz.

Social media zijn zelden een doel op zich, maar meestal een middel om te komen tot iets.

Ze kunnen een verlengstuk zijn van activiteiten op de groep. Kijk eens of je social media een plek kan geven in activiteiten die je nu al doet met je cliënten. Dat kan bijvoorbeeld al simpel een video van een oude top-10 hit op YouTube zijn die je opzoekt, om even lekker te bewegen met elkaar.



Nadelen zijn er natuurlijk genoeg

Nog los van veiligheidsrisico's die we in andere modules behandelen, is er iets eigenaardigs met social media, iets wat ligt inde aard van het communiceren zelf.

De kans op een misverstand is groot. In de interactie met anderen online is het grote nadeel dat de communicatie via een scherm gaat en ook heel direct kan zijn. Je moet dus goed nuances kunnen inschatten. Voor je cliënt is dat misschien erg lastig. Voor jou zelf misschien ook wel? Daar hebben we namelijk allemaal last van, omdat je de lichaamstaal van de ander en de toon van de stem niet goed meekrijgt via dat scherm. Met email en appen heb je hetzelfde.

Op social media komt een constante stroom informatie over je heen. Je kan het gevoel hebt dat je ook alles moet lezen en zien. De FOMO, 'Fear Of Missing Out', bang zijn om iets te missen.

Over die stress is in de show van Paul de Leeuw een leuk liedje gemaakt:



Zoek op YouTube naar de video 'Het social media stress lied bij Paul!'
Of klik op <https://youtu.be/77rzZXyEkwo>

En deze? De hele tijd online zijn? We zijn het met elkaar steeds meer en vaker. Via je mobieltje ben je bijna de hele dag bereikbaar. Het is verslavend. In het onderwijs hebben ze daar last van.



Kijk eens naar dit filmpje over voortdurend online zijn onder leerlingen in het voortgezet onderwijs. Zoek op Youtube naar 'sociale media killen jongeren'
of klik op: <https://youtu.be/eHM9ofCHCzg>

Misschien herken jij dit ook?
Heb jij regels op de werkvloer?
Weet iedereen ze nog of moet je ze opnieuw bespreken?

AAN DE SLAG MET DIGITALE VAARDIGHEDEN
TRAINING: SOCIAL MEDIA



Digitale kloof

Maatschappelijk gezien werkt het internet en social media ook een **digitale kloof** in de hand. In België hebben ze daar eens 8 profielen van gemaakt

- **Digitaal kansloos** - media-arme leefwereld, laag zelfvertrouwen en zelfbeeld
- **Hopeloos digibeet** - sociaal uitgesloten, meegaan moet maar lukt niet
- **Digitale vechter** - sterk gemotiveerd (maar strugglen), de digitale evolutie gaat te snel
- **Gemakkelijk digitaal** - sociaal ingesloten, krijgen en geven digitale ondersteuning
- **Digitale all-stars** - participeren in alle levensdomeinen, tekenen de krijtlijnen uit
- **Best wel goed digitaal** - anders dan hun peers, zeer hoge autonomie
- **Onverwachts digitaal uitgevallen** - zeer lage motivatie om digital media te gebruiken
- **Digitaal geheelonthouder** - media-arme levensstijl, komen voor in alle socio-economische groepen

Hoe zou jij jezelf indelen?

En hoe je cliënt?

En je collega?

Bron: <https://mediawijs.be/dossiers/dossier-digitale-kansen-kansarme-groepen/8-profielen-digitale-ongelijkheden>



Nog een nadeel, we raken ontregeld. Door social media is de kans aanwezig dat nadelige effecten ontstaan op je dagelijkse bezigheden. In 2015 heeft het CBS daar onderzoek naar gedaan en de uitkomsten waren niet flauw. Zo bleken meisjes meer nadelige effecten te ervaren dan jongens en werden prestaties op school er negatief door beïnvloed.

Lees het artikel in NRC:

<https://www.nrc.nl/nieuws/2015/11/20/helpt-jongeren-ervaart-negatieve-invloed-sociale-media-a1405590>

AAN DE SLAG MET DIGITALE VAARDIGHEDEN
TRAINING: SOCIAL MEDIA



Begeleiding? Hoe dan?

Pfff, dat is niet mis zeg! Van jou wordt gevraagd dat je cliënten kunt ondersteunen en adviseren in het gebruik van social media. Ga er maar aan staan! Maar hoe doe je dat? Gelukkig hoef je daar niet lang voor te zoeken. Hieronder vind je een aantal interessante bronnen die je ideeën geven om jouw cliënten succesvol te kunnen begeleiden.

- * Een artikel waarin vanuit een andere sector, marketing, ideeën worden gegeven voor het tegengaan van eenzaamheid onder ouderen via internet:

<https://www.frankwatching.com/archive/2016/06/03/ouderen-in-sociaal-isolement-hoe-technologie-perspectief-kan-bieden/>

- * Een website met 10 tips voor begeleiders uit de (gehandicapten-)zorg van de Tweetfabriek kan jou misschien ook inspireren:

<https://www.detweetfabriek.nl/praten-over-internet-10-tips-voor-begeleiders-in-de-zorg>

- * En daar vind je ook dit te downloaden document:

<https://www.detweetfabriek.nl/wp-content/uploads/2013/01/praten-over-internet.jpg>

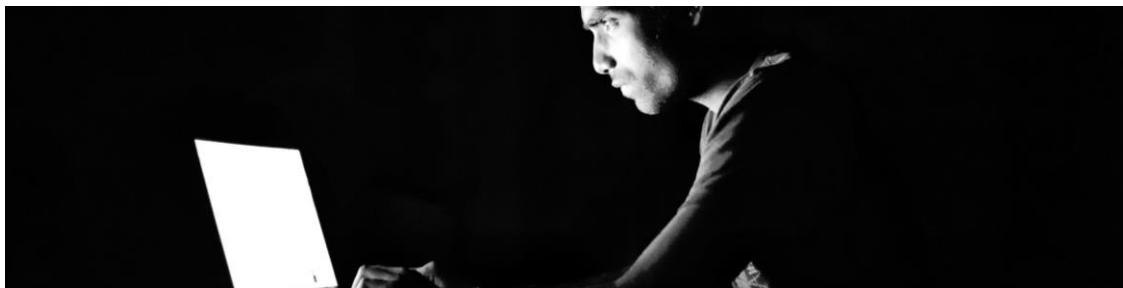
Maak een top 3 van de handigste tips.

Welke zijn voor jou in jouw werk het meest bruikbaar? Vinden je collega's dat ook?

1.
2.
3.

Als het dan toch nog fout gaat

Mocht je nou weten hoe jij je cliënt kan ondersteunen bij en moet reageren op negatieve uitwassen van social media en internet, zoals cyberpesten, phishing of grooming? Kijk dan in het vervolg van deze training naar de modules die gaan over **veiligheid**. Daar gaan we nog uitgebreid bij stil staan.



AAN DE SLAG MET DIGITALE VAARDIGHEDEN
TRAINING: **SOCIAL MEDIA**



Heb jij kennis over de juridische aspecten rondom social media?

Over grondrechten, beroepsgeheim, vrijheidsbeperkingen e.d.?

Wist jij dat een medewerker zonder toestemming van de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger geen toegang heeft tot de sociale media accounts die de cliënt gebruikt?

Pas als er zwaarwegende redenen zijn om aan te nemen dat de cliënt slachtoffer dan wel dader van misbruik of anderszins sprake is van risico's, zal de professional een afweging moeten maken en - indien noodzakelijk - maatregelen nemen ter bescherming van de cliënt en/of andere personen. Deze afweging dient het liefst multidisciplinair te worden gemaakt en dient in het dossier te worden vastgelegd.

Wat is er bij jou op het werk vastgelegd hierover? Vind je dat voldoende? Pas het indien nodig aan!

.....

.....

Toestemming

Zonder toestemming van de cliënt mag er geen film- of beeldmateriaal van hen gebruikt worden voor andere doelen. Medewerkers, cliënten en verwanten moeten erop letten dat ze bij het gebruik van (social) media andere personen niet in diskrediet brengen.

Het zonder toestemming plaatsen van afbeeldingen of (geluids-)opnames van cliënten en/of medewerker(s) op (social) media is niet toegestaan. Ook familieleden mogen dat niet zomaar. Heeft jouw cliënt een ondertekend toestemmingsformulier voor het gebruik van film en fotomateriaal? Indien je het niet weet, hoe kun je er achter komen?

.....

Meer weten?

Meer informatie over hoe je verstandig social media gebruikt, kan je vinden onder de noemer: "mediawijsheid." Zowel jij, , als je cliënt zullen mediawijs moeten zijn (of worden) om goed je weg te kunnen vinden in social media.

Google er eens op. Je gaat tal van artikelen en websites vinden. Een belangrijke website waar heel veel informatie te halen valt is www.mediawijsheid.nl Kijk even door de focus op onderwijs heen en je zal zien dat er ook voor jou veel bruikbaar materiaal te vinden is.



Deze social media module is gemaakt door Hans Versteegh, Welzijn 3.0 (www.welzijn30.nl) in opdracht van Utrechtzorg. Heb je opmerkingen of vragen over dit lesmateriaal? Mail dan naar info@digivaardigindezorg.nl.

AAN DE SLAG MET DIGITALE VAARDIGHEDEN
TRAINING: SOCIAL MEDIA

