

**SOCIAAL GEBRUIK VAN ICT
OVER INTIMITEIT, BEELD EN OPVOEDING**

INHOUDSOPGAVE

Inleiding - Bert Mulder	6
Hoofdstuk 1:	
Sociale media als kans - Nienke van Dijk	8
Hoofdstuk 2:	
Het intieme domein - Marianne Ardewijn	14
Hoofdstuk 3:	
De stad zien: Beeldvorming en betekenis - Ad Henneveld	28
Hoofdstuk 4:	
Hoe gaan we om met de opkomst van de 'smart' client? - Ties van der Meer	40

INLEIDING

Door Bert Mulder

Deze bundel is één van de resultaten van een vier jaar durend onderzoek naar de mogelijkheden van het sociaal gebruik van ICT. In die tijd hebben 15 professionals in het gebied tussen het Drentse Emmen en het Groningse Veendam steeds opnieuw toepassingen van ICT ontwerpen en gebruikt in de praktijk van hun eigen werksituatie. Studenten en docenten van de Haagse Hogeschool waren actief betrokken bij het ontwerpen van toepassingen en het beschrijven van de methode. De auteurs van de artikelen in deze bundel zijn allen docent aan de opleidingen voor Sociale Professions van de Haagse Hogeschool.

Bij de start van het project zijn de deelnemende sociale professionals niet overtuigd van het belang van het sociaal gebruik van ICT, en ook niet van het nut van hun deelname. Na drie dagen is dat al anders, en na drie maanden benoemen ze ICT als één van de elementen essentieel voor 'de toekomst van het vak van sociale professional'. In de loop van de vier jaar van het project ontwerpen ze steeds andere oplossingen in de context van de eigen praktijk: opvoedingsondersteuning, integratie, armoede, het buurthuis of empowerment. Steeds opnieuw blijkt ICT te kunnen bijdragen, en steeds opnieuw blijkt dat het ontwerpen van ICT voor sociaal gebruik is als het ontwerpen van interventies in sociale contexten in het algemeen. Aan de hand van doelgroep en doelstelling kiest men een middel of methode, en 'ontwerpt' de inzet daarvan binnen de mogelijkheden. Het is een competentie die sociale professionals hebben en die zich in de ervaring van de praktijk ontwikkeld.

De artikelen in deze bundel gaan een stap verder dan de praktische inzet van ICT. Tijdens het project ontstaat het gevoel dat meer fundamentele reflectie noodzakelijk is om de vragen, die rond de inzet van ICT ontstaan, te kunnen beantwoorden. De professionele inzet van ICT betekent: weten vanuit welke visie we dat doen en welke bredere invloed de inzet van ICT kan hebben op de kwaliteit van leven van gebruikers. De auteurs in deze bundel schenken daarom aandacht aan intimiteit, de pedagogische context en hoe ICT beeldbepalend kan zijn. Marianne Ardewijn beschrijft hoe de inzet van ICT van invloed kan zijn op de persoonlijke vertrouwelijkheid die kan bestaan tussen professional en cliënt. Ties van der Meer beschrijft waarom het gebruik van Internet deel moet vormen van de pedagogische benadering om een therapeutische context effectief te laten

zijn. Ad Henneveld beschrijft hoe ICT bepalend kan zijn voor het beeld dat we hebben van de sociale werkelijkheid, en hoe daarvan in de opleiding gebruik gemaakt kan worden.

De komende jaren zal het sociaal gebruik van ICT een structureel karakter krijgen. Om de kwaliteit van dat gebruik te kunnen verbeteren is het verkennen van de achtergronden, kansen en uitdagingen noodzakelijk. Deze bundel hoopt daaraan een bijdrage te leveren, en daarmee aan de toekomst van het vak, de vak-kennis van sociale professionals en als resultaat daarvan aan de kwaliteit van de samenleving.



Bert Mulder is als Lector Informatie, Technologie en Samenleving verbonden aan de Haagse Hogeschool en directeur van het eSociety Instituut.

1

SOCIALE MEDIA ALS KANS

Door: Nienke van Dijk

'Er is een sociale wereld te winnen.'

De grens tussen de virtuele werkelijkheid en het werkelijke leven is dun. Docenten van SPH hebben studenten geïnterviewd over hun leefwereld en hen gevraagd wat de docenten beter moesten begrijpen. 'Hoe belangrijk mijn mobiel voor me is', was het antwoord. De auteur pleit voor actualiteit en relevantie van de minors, de onderzoeksagenda, en de internationalisering in de curricula van opleidingen.

De sociale vaardigheden van jongeren nemen af door computergebruik. Door computerspellen en internetgebruik kunnen leerlingen minder goed emoties in gezichtsuitdrukkingen herkennen. Dat stellen docenten uit het basis- en voortgezet onderwijs. Het artikel met deze strekking vond ik op internet. Onderaan het artikel was de mogelijkheid om te reageren. Een van de deelnemers reageerde met analogieën:

‘Lucifer remt vuursteenvaardigheid jongeren’
 ‘Buskruit remt zwaardvecht vaardigheid jongeren’
 ‘Typemachine remt schrijfvaardigheid jongeren’

Een bekend gegeven: sinds we boeken hebben is ons geheugen achteruit gegaan. Bepaalde technologische vooruitgang gaat gepaard met verlies van vaardigheden op andere terreinen. Zo zou ook ons richtingsgevoel negatief beïnvloed zijn door de komst van de TomTom. Nu had ik dat daarvoor ook al niet, dus mijn vermogen om me te oriënteren is enorm toegenomen met de TomTom. Het is niet een vermogen dat bij mijn aangeboren talenten hoort, maar een vermogen, een technisch hulpmiddel dat het op tijd aankomen op de plaats van bestemming vergemakkelijkt. Nu gaat dat nog via een schermpje, soms via een knopje in het oor, maar het zal niet lang meer duren of het kan in mijn zenuwstelsel worden ingeplant om mij de goede kant op te sturen. Als het zo'n deel van mij is geworden dan hoort zo'n hulpmiddel bij mij als deel van mijn identiteit. Ik ben in staat om de weg te vinden, net zoals ik in staat ben jullie hier voor mij te zien hoewel ik dat zonder bril niet zou kunnen. Een bril met varifocale glazen, bemeten op de verschillende afstanden van computer, leesboek en voorwerpen op grote afstand. En hoewel ik in het begin soms bewust moest richten voor de focus, doen mijn ogen en hersenen dat nu automatisch: ze zijn geaccommodeerd. Zo'n

bril is het resultaat van technologische vooruitgang, een proces van kleiner wordende lenzen: van vergrootglas tot bril tot contactlens. Er zijn lenzen die iets doen met je gezichtsveld, er zijn ook lenzen die iets doen in je hersens, die daar veranderingen in aanbrengen, zodat je beter ziet. We zijn allemaal, met gehoorapparaat en al, cyborgs geworden, deels mens, deels machine. Nu is het voor ons als mensen van de Academie voor Sociale Professies niet in de eerste plaats de vraag welke technologische veranderingen er zijn, maar wat deze betekenen voor mensen, hun identiteit en voor hoe zij zichzelf beleven. En ook: hoe zij elkaar beleven, hoe zij relaties aangaan, welke vaardigheden zij daarvoor als vanzelf ontwikkelen, welke kwaliteiten zij daarin nog meer nodig hebben en hoe je die technologische vernieuwingen in kunt zetten voor verbetering van relaties en netwerken, voor hulpverlening, voor training.

Want het gaat in het sociale werk niet alleen om het 'ik', om de individualiteit van mensen. Wij zijn van de Sociale Professies, dat wil zeggen: het gaat bij ons over het sociale domein, het domein waarin mensen met elkaar verkeren. 'In den beginne was de relatie', zei Martin Buber. De relatie tussen twee mensen als paar, de relatie tussen drie mensen als het begin van een collectief, als plaats waar mensen van elkaar afhankelijk zijn, met elkaar verbonden zijn, niet alleen een 'ik' maar ook een 'wij' zijn. In dat collectief, in dat sociale veld, kunnen mensen meedoen en tot hun recht komen, maar ook erbuiten vallen en geïsoleerd raken. Wij leiden mensen op die met aandacht en verstand van zaken kunnen werken in dat sociale veld, die sociale verbanden in wijken en buurten kunnen opbouwen en verstevigen, die anderen kunnen aanmoedigen om mee te doen en hindernissen uit de weg te ruimen, die met anderen een plek bieden waar kinderen kunnen wonen voor wie slecht gezorgd is, die mensen een weg wijzen in gecompliceerde situaties, financieel of emotioneel

of die gebreken kunnen compenseren. De relaties zijn daarin beslissend. Daar besteden we veel aandacht aan.

Maar wat gebeurt er nu als die relaties veranderen? Door technologische ontwikkelingen, door economische ontwikkelingen, door politieke maatregelen? Hoe kijken we daarnaar, hoe analyseren we die, welke visie ontwikkelen we daarop? Als wij naar het gebruik van internet kijken zien wij als opleiders voor sociale beroepen dan in de eerste plaats de gevaren, het verlies aan vaardigheden, de risico's van misbruik en pesten, de ordeproblemen, de verstrooide aandacht, het gemis aan persoonlijk contact? Nee, want we zien inmiddels in ons werk inspirerende voorbeelden van het gebruik van sociale media in wijkopbouw, ouderenzorg en hulpverlening en verderop in de wereld de strijd om mensenrechten en politieke verandering. Denk bijvoorbeeld aan de e-hulpverlening van de stichting Kwadraad, het medialab in Escamp, experimenten met iPads en domotica in de ouderenzorg of de invloed van sociale media op de Arabische Lente.

Het zijn voorbeelden die laten zien dat het gebruik van internet en sociale media dagelijkse werkelijkheid zijn geworden, net zo'n vanzelfsprekend deel van het sociale domein als de stad dat is, de tram, het buurthuis, parken en stranden. De grens tussen de virtuele werkelijkheid en het werkelijke leven is dun; een wereld van vrienden, volgelingen en volgers, intimiteit en commercie, een wereld waarin bemind, gekend, gedeeld, gelekt, ontvolgd, gescheiden, en gerouwd wordt, waarin je andere identiteiten kunt aannemen en klassieke grenzen verdwijnen. En daarom is het ook een domein waarop sociale professionals zich begeven; proactief, gebruik makend van de mogelijkheden, als uitbreiding van het sociale domein, een domein waarin je je beweegt, dat je benut, waarop je visie ontwikkelt en kennis verzamelt over identiteit,

over relaties, over collectiviteit, over bejegening en bescherming, over bekrachtiging, over acties en sociale rechtvaardigheid, over emancipatie en bevrijding. Een domein waarin je nieuwe methodieken ontwikkelt en nieuwe vaardigheden leert. Het is een wereld die onze studenten in hun zak hebben, op hun smartphones en iPads; net zo'n vanzelfsprekend deel van hun identiteit en hun sociale werkelijkheid als mijn bril dat is. Docenten van SPH hebben in de opleiding studenten geïnterviewd over hun leefwereld en hen ook gevraagd wat hun docenten beter moesten begrijpen. 'Hoe belangrijk mijn mobiel voor me is', was het antwoord. Zowel in het sociale domein als in het onderwijs dat daarvoor opleidt gaat het om de verbinding: werkelijk, virtueel en symbolisch. Het onderwijs zelf is de plaats waar we al deze dingen oefenen en leren. Dat vraagt ook om meer integratie van ICT in het onderwijs, dat wil zeggen: meer kennis en gebruik van de mogelijkheden van e-learning en meer aandacht voor nieuwe methodieken als e-hulpverlening en e-coaching.

Behalve de wereld die we via de digitale netwerken uitstralen en downloaden – als je de Nederlandse vertaling vraagt, krijg je overigens hetzelfde woord – hebben we ook te maken met allerlei andere ontwikkelingen: economisch, demografisch, politiek en maatschappelijk. Ontwikkelingen die direct gevolgen hebben voor het sociale domein, voor de inrichting van het welzijnswerk, de financiering ervan, de visie erop.

Wij krijgen vragen uit het beroepenveld, feedback, wensen en suggesties. Als kennisinstituut is het daarbij belangrijk om niet alleen bij de tijd te zijn, maar ook anderen bij de tijd te houden en zo het beroep mee te innoveren.

Er doen zich, behalve op het terrein van ICT, nog meer ontwikkelingen voor in onze omgeving en het relevante beroepenveld. Wat beteke-

nen ontwikkelingen als het nieuwe welzijn, de toenemende vraag naar arbeidskrachten in de ouderenzorg, de toegenomen aandacht voor pedagogische kwaliteit in kinderopvang en voorschool, de uitbreidingen en veranderingen in de jeugdzorg en de bezuinigingen in de psychiatrie voor onze opleidingen? Gaat het om andere competenties? Moeten we meer specialiseren en waarin dan? Of juist meer Erop Af medewerkers opleiden die goed relaties kunnen leggen en mensen met elkaar verbinden? Of zijn dit allemaal slechts schijnbare tegenstellingen? Het gaat om de actualiteit en relevantie van de minors, om de onderzoeksagenda, om internationalisering in de curricula van de opleidingen.

Er is een sociale wereld te winnen.



Nienke van Dijk is directeur van de Academie voor Sociale Professies van de Haagse Hogeschool.

2

HET INTIEME DOMEIN

Door: Marianne Ardewijn

Professionele dilemma's en ICT

Sociale toepassingen van ICT kunnen de relatie tussen professional en cliënt verdiepen. Met behulp van ICT-toepassingen kunnen cliënten hun eigen verhaal doen en in dialoog gaan met de professional. De cliënt bepaalt zelf wanneer, hoe en in welke mate er contact is. Het is onwaarschijnlijk dat het werk van professionals in real life overgenomen zal worden door ICT-toepassingen. ICT-toepassingen zijn vooral aanvullend, bijvoorbeeld door het stimuleren van verdieping en reflectie. De auteur onderzocht de relatie tussen professional en cliënt bij een sociaal activeringsproject in Drenthe.

In het kader van een breder onderzoek naar de mogelijke bijdrage van ICT aan sociale uitdagingen heeft mijn eigen onderzoek zich gericht op de vraag op welke manier internet de relaties tussen professionals en cliënten/buurtbewoners in een BSA project kan versterken.

Internet biedt mogelijkheden voor communicatie en contact, maar is het een werkbaar medium in een aandachtswijk, wat komt daarbij kijken, en in hoeverre ondersteunt of vergroot het de intimiteit tussen bewoners onderling en tussen bewoners en professionals? Welke voorzieningen en ondersteunende maatregelen zouden eventueel nodig zijn?

Als professional betrokken op de praktijk wilde ik me niet beperken tot theoretische mogelijkheden, maar juist iemand bevragen die de mogelijkheden en beperkingen van ICT en intimiteit al onderzoekt in een sociaal activeringsproject. In dat kader heb ik samengewerkt met een sociaal-cultureel werkster die samen met collega's een project uitvoert in een Veenkoloniaal dorp in Drenthe. In de relaties tussen professionals en bewoners die bij dit project betrokken zijn, spelen elementen van het intieme domein een centrale rol, te weten ontmoeting, persoonlijke ervaringen, verhalen uitwisselen, vertrouwen, respect, betekenisgeving en wederkerigheid. Intimiteit is in veel van die situaties een centraal element, zeker nu internet nieuwe mogelijkheden en uitdagingen schept.

De context van dit project leidde tot een aantal verdiepende vragen:

- Welk karakter heeft intimiteit in relaties tussen professionals en bewoners/cliënten?
- Met welke dilemma's worstelt de professional in het intieme domein?
- Wat is precies dat intieme domein?
- Is het mogelijk om op een professionele manier (bewust) te werken aan intimiteit tussen professionals en bewoners/cliënten?

- Op welke wijze kan het gebruik van internet bijdragen aan het inzetten van intimiteit?
- Wat betekent dit voor de toekomst van het werk?

In dit artikel richt ik mijn aandacht op de kwaliteit van de relatie – langdurig of kortdurend – tussen professionals en cliënten/bewoners.

Huiver voor intimiteit

Bij aanvang van dit onderzoek stuitte ik bij collega's en deskundigen op een duidelijke aarzeling of zelfs huiver als ik het begrip intimiteit noemde. Voor professionals blijkt dit geen vanzelfsprekend begrip. Sterker nog, tijdens mijn voorbereidingen voor dit artikel kreeg ik meermalen de reactie dat intimiteit in professionele relaties niet mogelijk is, noch getuigt van professionaliteit. Intimiteit lijkt – ten onrechte – door collega's snel geassocieerd te worden met seksualiteit. Die huiver voor intimiteit wil ik ook nader onderzoeken. In dit artikel zoek ik daarom niet alleen het antwoord op mijn onderzoeksvraag en de vervolgvragen die hieruit voortkomen, ik beschrijf ook mijn ervaringen in de praktijk in Emmen en ik verken de mogelijkheden op het terrein van intimiteit en ICT.

Werkwijze

Ik heb contact gezocht met sociaal-cultureel werkster die lid is van het basisteam van de beroepskrachten van het BSA-project in een van de Drentse dorpen. Voor mijn onderzoek ben ik een aantal keren in de wijk op bezoek geweest en heb daar gesprekken gevoerd met het basisteam (dat bestaat uit vertegenwoordigers van de woningbouwvereniging, de wijkpolitie en maatschappelijk werk) en uitvoerig gesproken met de sociaal-cultureel werkster zelf. In aanvulling daarop heb ik gesproken met prof. dr. A.J. (Andries) Baart; sinds 2007 bijzonder hoogleraar met de leerstoel Presentie en Zorg aan de Faculteit Geesteswetenschappen van de Universiteit van Tilburg. Als een van de

weinig in Nederland publiceert hij regelmatig over intimiteit in de professionele omgeving; ten opzichte van ICT-toepassingen op dit terrein is zijn houding afwijzend/voorzichtig. Ik heb een aantal gesprekken gevoerd met de kenniskring sociale toepassingen van ICT van het lectoraat Informatie Technologie en Samenleving van de Haagse Hogeschool. En natuurlijk is recente relevante literatuur geraadpleegd.

De betekenis van intimiteit

Welke betekenis wordt er in deze tijd gegeven aan het begrip intimiteit? Het woordenboek (Van Dale Handwoordenboek 1996) formuleert de begripsomschrijving zo:
In het diepste, binnenste gelegen, innig. Persoonlijk, zeer vertrouwelijk.

De digitale encyclopedie Wikipedia omschrijft intimiteit als volgt:
Intimiteit is een vorm van verbondenheid tussen twee of meer personen. Deze verbondenheid kan lichamelijke, spiritueel of emotioneel zijn. Bij lichamelijke intimiteit wordt in de eerste plaats gedacht aan seksuele omgang, maar ook andere vormen komen voor: men slaat de arm om elkaar heen, men zit dicht tegen elkaar aan, men loopt gearmd. Spirituele intimiteit wordt wel ervaren door personen die een levensbeschouwelijke of filosofische opvatting delen. De gemeenschappelijke opvatting of ervaring scheidt dan een sterke band, waardoor men zich zeer nabij de ander voelt. Emotionele intimiteit houdt in dat men gevoelens met elkaar deelt, of dat men de ander deelgenoot maakt van de eigen gevoelens.

Stine Jensen introduceert in haar boek 'Echte vrienden' het begrip intiem kapitaal. Onder intiem kapitaal verstaat ze, voortbouwend op de theorie van Bourdieu (Jensen, 2011):

'...alles wat betrekking heeft op waardevolle

persoonlijke informatie. Intiem is bijvoorbeeld je relatie, en vrijwel alles wat met het lichaam te maken heeft. Intiem is dat wat normaliter alleen 'echte' vrienden van je weten, wat je maar met een paar mensen deelt. Intiem is ook dat wat niet voor anderen oren of ogen bedoeld is. Intiem is de informatie waarvan je wilt dat die niet voor iedereen openbaar beschikbaar is. Intiem kapitaal is daarmee verwant aan privacy. Wat privé is, staat ter discussie. Wat privé is voor de een, is dat niet voor de ander.'

De digitale wereld, YouTube, Twitter, profielsites zoals Hyves en Facebook, chatboxen en Second Life hebben ervoor gezorgd dat het domein intimiteit een heel andere lading krijgt. Door de nieuwe digitale vormen veranderen en vervagen de scheidslijnen en vooral de beleving van het private en openbare leven. Virtuele vriendschappen kunnen snel vertrouwd en dus intiem worden. Maar: wat is nog echt?

In de digitale wereld moet de gebruiker zich altijd bewust zijn van wat hij doet. Foto's en teksten kunnen zonder toestemming of medeweten van de maker doorgespeeld worden naar anderen en in een andere context (her)gebruikt worden. Dit kan ongewijzigd en ongeschend gebleven, maar het materiaal kan ook gemanipuleerd, gedeeltelijk of foutief geciteerd of gebruikt worden. Daarmee vervaagt niet alleen de grens van waar/onwaar, maar de reële kans bestaat dat mensen elkaar online gaan pesten of op een andere manier misbruik van informatie plegen. Dergelijke gevaren vergen zorgvuldigheid van de gebruiker.

Aan de andere kant biedt ICT ook veel positiefs. Doordat mensen dingen met elkaar kunnen delen, hoeven ze zich minder alleen of onbegrepen te voelen. En ze kunnen elkaar op hun eigen manier en hun eigen moment opzoeken op internet. Ze

kunnen zichzelf profileren op een manier die zij zelf bepalen en er is de mogelijkheid om ervaringen met elkaar te delen, bijvoorbeeld in de vorm van lotgenotencontact. Via internet kunnen mensen elkaar uitdagen en stimuleren om iets te doen in het echte leven. Internet biedt daarmee een belangrijke oplossing voor eenzaamheid. Dankzij internet komen mensen in contact met rolmodellen waaraan ze zich kunnen optrekken. De wereld wordt groter en uitdagender.

Veenkoloniën

Welzijnsgroep Sedna en de gemeente Emmen ontwikkelden een buurtgericht sociaal activeringsproject (BSA-project) waarbij internet wordt ingezet om de kwaliteit van leven in aandachtswijken in de Veenkoloniën te verbeteren.

Eén van de wijken is een Veenkoloniaal dorp op de grens van Drenthe en Groningen. Een inventarisatie laat een concentratie van problemen zien onder gezinnen van het dorp. Van generatie op generatie worden problemen op verschillende leefgebieden doorgegeven die deels herleid kunnen worden op het verleden van de omgeving: werkloosheid, armoede, sociaal isolement, burenruzies, relatie- en opvoedingsproblematiek.

Met name de structurele armoede kenmerkt de bewoners die deelnemen aan het BSA-project. De buurt heeft in het middelpunt van de belangstelling gestaan toen bekend werd dat er een moorde naar en een verkrachter woonden.

Spilfunctie

De sociaal-cultureel werkster vervult een spilfunctie in het basisteam van het dorp. Zij kent de bewoners vanuit verschillende invalshoeken en heeft de tijd om op meerdere niveaus te werken aan vertrouwen. Zij heeft de vijf hoofdtaken:

- Het opzetten van een vrouwengroep gericht op sociale redzaamheid en het werken aan identiteitsvorming door individuele proble-

matiek te veralgemeniseren en bespreekbaar te maken. De vrouwengroep is een essentieel onderdeel van de aanpak. In deze vrouwen-groep ontstaat een vertrouwensband tussen de vrouwen onderling en tussen de vrouwen en de professional.

- Het afleggen van huisbezoeken (er op af gaan) naar aanleiding van signalen van collega's.
- Het opzetten van ruildiensten zoals een klusdienst, de voedselbank en de kringloopwinkel. BSA-deelnemers worden geactiveerd om mee te doen in deze projecten.
- Het opzetten van kleine buurtactiviteiten en BSA-bewoners stimuleren om mee te doen, bijvoorbeeld met leefbaarheidsprojecten of werkgelegenheidsinitiatieven zoals een cateringproject.
- Het doorverwijzen naar zorginstellingen, WMO-loket, MWD, Politie, Woningbouwcorporatie, Gemeentelijke kredietbank en leeren werktrajecten, etc.

Samen met de buurtbewoners zet de sociaal-cultureel werkster individuele trajecten uit waar vervolgstappen uit voortkomen. Samen werken ze aan toenemend (zelf)vertrouwen en aan kortetermijndoelen (sociale contacten, gezondheid, schuldsanering, huisvesting). Door individueel te werken zoekt de professional samen met de bewoner naar invulling aan dagbesteding, bijvoorbeeld met (een combinatie van) werk, activiteiten, vrijwilligerswerk en scholing. Tijdens deze contacten betreedt de professional 'het intieme domein':

'Toen we als basisteam van professionals startten in de tien straten, hebben we eerst een ronde gedaan langs de instanties die al contacten met bewoners hadden. Daarna ben ik rond gaan lopen in de wijk en heb ik vooral gezorgd dat ik aanwezig was, dat bewoners mij zagen. Ik trok bewust fleurige, opvallende

kleren aan.

Er is huis-aan-huis een uitnodigende brief verspreid waarin ik mezelf voorstelde en mijn contactgegevens bijvoegde. Door brede verspreiding wilden we stigmatisering voorkomen. In dit eerste contact werden veel zorgvragen gesteld en besproken en werd er doorverwezen. Daarna ben ik de vrouwen één voor één gaan uitnodigen voor de vrouwengroep. Mijn uitgangspunt was om me vooral op de kracht en capaciteiten van de individuele vrouwen te richten. Sommige vrouwen hadden alleen contact met de sociale dienst en de corporatie. Er was een natuurlijk wantrouwen tegenover instanties gegroeid. Een aantal vrouwen leefde zeer geïsoleerd en hield contact af. Bij één vrouw woonde de dochter in met haar kinderen. Onderling hadden ze geen contact. Er waren veel ruzies, misverstanden en vooroordelen. Ik onderhield veel individuele contacten. Zo ook met deze beide vrouwen. Ik heb vooral gevraagd naar wat zij graag deden. De moeder vertelde mij dat ze gedichten schreef. Ik mocht er een lezen en was echt onder de indruk.

Woorden

*Woorden zeggen is makkelijk te doen
Geloven in woorden doe ik niet meer zoals toen
Sorry zeggen is zo gemakkelijk
Ook al voel je je ongemakkelijk
Vergeef me is ook zo iets
Zonder geloof erin betekent het niets
Woorden zeggen is makkelijk te doen
Geloven in woorden doe ik niet meer zoals toen
Ik zal je helpen is ook zo'n zin
Ik geloof er niet meer zo in
Het zijn maar woorden
Wantrouwend ben ik geworden
Nu is het eerst zien en dan geloven*

*Al die dingen die ze je beloven
Woorden zeggen is makkelijk te doen
Geloven in woorden doe ik niet meer zoals toen.*

Eenzaamheid

*In een huis vol mensen toch alleen
Naar jou luisteren doet er geen
Altijd sta je klaar met advies en raad
Maar als je het zelf nodig hebt
Merk je dat je er alleen voor staat
In een huis vol mensen toch alleen
Naar jou luisteren doet er geen
Als jij hulp nodig hebt zijn ze er niet
En dat geeft me altijd zo'n verdriet
In een huis vol mensen toch alleen
Naar jou luisteren doet er geen.*

Na een aantal verzoeken mocht ik een gedicht in de wijkkrant plaatsen. Door publicatie van het gedicht ontstond er positieve aandacht van andere mensen en werd de vrouw er trots op dat haar gedicht geplaatst was. Daardoor voelde ze zich gesterkt om naar het wijkcentrum te komen. En ook haar dochter is mee gaan doen in de vrouwengroep. Haar dochter hebben we kunnen ondersteunen bij het vinden van zelfstandige woonruimte. De meubels zijn geleverd door de kringloopwinkel (goederenloods). Inmiddels is deze jonge vrouw gehuwd en zwanger van haar derde kind. Zeker drie à vier keer per week bezoekt ze het wijkcentrum voor "een luisterend oor en een vriendelijk woord". Haar moeder heeft inmiddels een vriend over de vloer en is actief bij de voedselbank. Telefonisch zorgt ze samen met een buurtgenote voor contacten met bedrijven die extra bruikbare materialen willen leveren voor de voedselpakketten.'

Professionele inzet intimiteit

Intimiteit is in deze casus professioneel ingezet.

Door het gedicht te plaatsen werd intimiteit gecreëerd. Ook het proces dat de vrouw doorloopt en waarin zij begeleid wordt door een professional (in de vorm van individuele contacten op straat en gesprekken tijdens huisbezoeken, deelname aan de vrouwengroep, de hulpverlening, het meewerken aan buurtactiviteiten en vervoltrajecten), zorgt dat onderwerpen aan de orde komen die uit de diepe persoonlijke levenssfeer komen. Het publiceren van de gedichten maakt die intimiteit zichtbaar en is een daad van moed. De professional zet dat weloverwogen in om een andere – hopelijk meer constructieve – relatie tussen de vrouw en haar omgeving te creëren. Dat heeft geleid tot een fundamentele verbetering van de situatie van de bewoners.

Intimiteit en professionaliteit

Intimiteit en professionaliteit worden uitgewerkt in de presentiebenadering van Baart (2005):

Presentiebeoefenaren zijn uit op de relatie, laten zich in wat ze doen graag leiden door die relaties en beseffen heel goed dat relaties dubbelzinnig zijn: soms een functioneel instrument en soms een 'goed' in zichzelf. Het is in de relatie dat de ander zich kan laten zien, tevoorschijn kan komen met wat hem bezighoudt; in de relatie kun je de ander van dichtbij leren kennen in zijn talenten, verlangens, beschadigingen enz. Mede daardoor raakt zulke relatie vorming gemakkelijk aan het intieme domein van de ander; daar gaat het eerder om het zachte merg dan om het harde been. Dat is de plek waar waarden, beschadiging en verlangens dicht bij elkaar liggen.

In zijn onderzoeksrapport beschrijft Baart het spanningsveld tussen vriendschap en professio-

naliteit:

Wat voor de ene professional een onwenselijk concept is, is voor andere beroepskrachten een voorwaarde om ondersteuning te geven aan mensen die aan de onderkant van de samenleving leven. Buurtpastores in wijken die werken vanuit de presentiebenadering zijn daarvan een voorbeeld. Buurtbewoners gaven verrassende antwoorden op de vraag hoe zij de buurtpastores zouden noemen. De presentiemedewerkers worden als een broer/zus, als een (tweede) moeder of als een vriend(in) gezien. Buurtbewoners gaven aan dat zij heel goed beseffen dat de buurtpastores beroepshalve in de buurt aanwezig waren, daarvoor geleerd hadden en er ook voor betaald werden. De familiale kwalificaties stonden in fel contrast met de 'echte' vader, moeder, broer of zus, die al deze gewaardeerde eigenschappen niet hadden. Uit deze uitspraken klonk een verlangen naar veiligheid, respect, aandacht, waardering voor wie men is en bereikbaar en aanwezig zijn in het dagelijks leven. Buurtbewoners waren zeer te spreken over het begrip van de buurtpastores voor hun verlangens en leed. Bewoners gaven aan dat zij over alles en nog wat konden overleggen; over relaties, school, depressiviteit, werk, verslaving, geloof, opvoeding, gekte, instanties (existentiële vragen). De aanwezigheid en aanspreekbaarheid in het dagelijks leven vonden buurtbewoners erg belangrijk. Bewoners waren vooral zeer te spreken over de gedeelde intimiteit en de daarbij 'horende' veiligheid. In deze ontmoetingen is het tonen van eigen kwetsbaarheid, die door beide partners gedeeld wordt, de basis voor intimiteit.

Ook de filosoof/ socioloog Giddens legt de nadruk op de kwaliteit en de intensiteit van de relatie, los

van het vraagstuk waar het over gaat.

Voorwaarde voor het ontstaan van intimiteit is 'de goede relatie'. Een relatie waarin de betrokkenen lichamelijkheid, emoties, kennis en/of spiritualiteit kunnen delen. Het kan dan gaan over de gedeelde ervaring (het persoonlijke gesprek, en knipoog, een glimlach), de gedeelde kennis (het geheim, de persoonlijke informatie), de gedeelde emotie (het gedeelde verdriet, de zorg, de wanhoop), de gedeelde spiritualiteit (het spirituele proces, de intimiteit van de spirituele ervaring).

Het bewust werken aan een 'goede relatie' met bewoners die aan de zelfkant van de maatschappij leven geeft professionals iedere keer weer een verrassende kijk op ieders unieke levensverhaal. Het mogen volgen hoe de deelnemers daar op een eigen persoonlijke wijze uitkomen of niet, veranderen of niet, is een spannend en individueel proces. Het maakt de professional bijzonder voor de cliënt. Bijzonder door haar persoonlijke interventies, door haar empathie, de oprechte interesse en haar vermogen tot relativeren, humor en de wereld mooi maken. Zij is zich bewust van het persoonsgebonden karakter van de relatie. Het vraagt om een normatief en empathisch vermogen om zich nauwgezet in te kunnen leven en af te stemmen op de leefwereld en gevoelens van de ander.

In intieme relaties in het BSA-project laat men zien wat gewoonlijk verborgen blijft. Het zijn zaken waar men gewoonlijk niet graag te koop mee loopt. Waar men zich voor schaamt. Het gaat om onderwerpen die je meemaakt en niet met ieder ander wilt delen. Het gaat om vragen van erkenning: mag ik zijn wie ik ben? Mag ik er zijn? Het gaat om bevestiging zoeken. Waarom kunnen ze niet een beetje van me houden? Het gaat om persoonlijke, existentiële levensvragen.

Professionele dilemma's

Juist voor kwetsbare groepen is intimiteit een probleem (van Kessel, 2010). Zij worden vaak gedwongen door overheidsinstanties om hulpverleners toe te laten in hun intieme domein. In het intieme domein liggen de kernwaarden van iemands identiteit. Het is een gebied waar je niet zomaar binnenkomt. Je moet binnengelaten worden. Of, nog sterker: je wordt uitverkoren om binnen te mogen komen. Dat schept verplichtingen. Daar moet je je als professional bewust van zijn. Het vraagt om integriteit, authenticiteit en om normativiteit. Maar door de opdrachtverstrekking, verzakelijking en bureaucratisering hebben professionals geen tijd, geen methodische concepten en geen normatief kader om aan een 'goede relatie' te werken. Veel hulpverleners zijn zich ofwel niet bewust van het over grenzen heen gaan ofwel ze dwingen het af door zich met het intieme domein te bemoeien. Men zou kunnen zeggen dat er dan sprake is van geweld en forcering; het compleet tegenovergestelde van werken aan intimiteit. In die gevallen beschrijven deelnemers de interventies en communicatie met de professional als grof, ruw, onbeschoft, ongevoelig, onnadenkend, onzorgvuldig en onbeleefd. Zij worden immers door een dergelijke forcerende professional niet gekend in hun eigen kernwaarden, persoonlijkheid en identiteit en worden gedwongen om zich aan te passen aan de standaard regels en normen van de samenleving. Door zo met geweld binnen te dringen in het intieme domein van een ander, verwijder je het 'hart' uit de relatie.

De professional moet allereerst weten waartoe hij nabij wil zijn (relationeel werken). Men doet dat vanuit een specifieke functie. Benader je de cliënt/ bewoner als verpleegkundige, als hulpverlener of als sociaal-cultureel werker in het BSA-project? Zijn er vanuit de professionele organisatie regels geformuleerd om met intimiteit om te gaan? Ook belangrijk daarbij is of het een informele of forme-

le werksetting is waarin de intimiteit plaatsvindt. Ontmoet men elkaar in het ziekenhuis, op straat, in een buurthuis of thuis bij de bewoner? De omgeving waarin de handelingen/relatie plaatsvindt, geeft een betekenis die door de betrokkenen verschillend ingevuld kan worden.

Dit levert wel een aantal vragen op: is het vanuit het vakgebied geoorloofd? Zijn er afspraken over of criteria voor? Kun je er publiekelijk over rapporteren? Werkt de professional aan de zelfredzaamheid of emancipatie van de cliënt? Of heeft hij/zij een persoonlijk belang? Bij het werken met intimiteit moet er duidelijkheid zijn over de functie, de setting, de noodzaak, de geoorlooftheid, de opzet en de openheid.

Methodische uitgangspunten

Het werken aan intimiteit tussen professionals en bewoners/cliënten vraagt om een benadering waarin ruimte is voor existentieel beraad, voor sturing op basis van reflectie, voor nabijheid, dialogische omgangsvormen, normatieve overwegingen en dienstverlening. In de Presentiebenadering van Baart staat het aanwezig zijn in de wijk centraal voor mensen en groepen in de marge. Het doel is om hen vanuit hun leefsituatie te ondersteunen in hun streven naar herstel en behoud van waardigheid en zeggenschap in zaken die hun bestaan bepalen en in het zoeken naar perspectief in hun leven en in de samenleving. Voorwaarden voor het opbouwen van een 'goede relatie' in het intieme domein zijn ook tijd, bereikbaarheid en nabijheid. Dit kan tot uiting komen in het vaak thuis opzoeken van de deelnemers. Bij deze benadering horen drie methodische uitgangspunten:

- De professional is er voor de ander: persoonlijk, gelijkwaardig en in vertrouwen.
- De goede relatie staat voorop.
- De professional stemt af op de leefwereld van de deelnemers (met aandacht voor woordenschat en levensopvattingen van de ander).

Daarbij wordt van professionals een niet-bureaucratische houding verwacht, waarbij de professional iedere keer opnieuw oprechte interesse toont in wie hij of zij tegenover zich heeft (betrokken, toegewijd, beheerst).

Wat gebeurt er in de ontmoetingen, de gesprekken en activiteiten tussen de beroepskracht en de bewoners? Hieronder volgen een aantal uitspraken over haar relatie met de vrouw die de gedichten schreef:

'Vertrouwen opbouwen heeft een lange adem nodig! Empathie voelen is een noodzaak.'

'Respectvol contact is altijd een basisvoorwaarde.'

'Het doel van de ontmoetingen is altijd gericht op het vergroten van eigenwaarde.'

'Ze mag zijn zoals ze is.'

'Mijn werkwijze voldoet aan de wettelijke kaders. Maar ik werk wel aan de buitenkaders.'

'Tijdens de ontmoetingen worden er veel vragen gesteld. Daar horen ook veel levensvragen bij. Het is de kunst van de professional om steeds door te vragen, samen met de deelnemer het verhaal te ontwarren, samen te vatten, er betekenis aan te geven en de regie bij de deelnemer te laten. Wat overblijft aan verhalen en vragen dubbel checken en met toestemming meenemen naar het basisteam, waarin ook de wijkagent, de maatschappelijk werkster en andere hulpverleners aan deelnemen.'

'Kortom mensen aanvoelen en begrijpen wat hen motiveert. Niet bang zijn om persoonlijke vragen te stellen en de deelnemer met jouw

mening te confronteren. Soms aandacht richten op het verleden en de geschiedenis van de familie.

Het leven moet soms leuker gemaakt worden en 't liefst leuk blijven, toch?'

(verkorte weergave van interview met Lammy Polling, maart 2010)

De literatuur en dit praktijkvoorbeeld maken duidelijk dat het bewust werken aan intimiteit tussen professionals en cliënten/buurtbewoners mogelijk is in een professionele context. In het werken aan intimiteit is de kwaliteit van de relatie een doel op zich in een proces om mensen te empoweren. Professionals moeten zich bij het betreden van het intieme domein bewust zijn van hun verantwoordelijkheden (vanuit welke functie opereer je? Volgens welke methodische uitgangspunten?) en van hun privileges (als je toegelaten wordt in het intieme domein moet je authentiek en integer zijn en zorgvuldig omgaan met iemands kernwaarden). Vooral bewoners, cliënten die in de marge van de samenleving leven, hebben problemen met het intieme domein, omdat dit in de meeste gevallen al eerder, door de omgeving en soms door hulpverleners, met voeten is getreden. Vooral professionals die vanuit een presentiebenadering werken zijn gericht op nabijheid, wederkerigheid, betekenisgeving en perspectief bieden. Juist een dergelijke benadering en deze vorm van professionaliteit doet recht aan de zorg en begeleiding die deze doelgroep nodig heeft. Werken aan intimiteit in professionele relaties vereist een overwogen methodische aanpak, met de volgende uitgangspunten:

- Werken aan innerlijkheid (ruimte voor expressie),
- Ontmoetingen organiseren (ruimte voor relaties),
- Werken aan perspectief (door samen te werken).

ICT en intimiteit

Tot zover over intimiteit in het algemeen in de professionele context; mijn vraagstelling richt zich op de vraag of ICT-toepassingen kunnen worden ingezet ter ondersteuning van intimiteit. Is het betreden van het intieme domein mogelijk via ICT? In een gesprek met Baart, wees hij me op de gevaren en het onpersoonlijke van ICT. Die risico's zijn weliswaar bekend, maar ICT-toepassingen bieden – mits zorgvuldig ingezet – ook mogelijkheden, zo blijkt uit de praktijkervaringen van de professional. Immers, naast bestaande methoden van sociale professionals kunnen ICT-toepassingen nieuwe mogelijkheden bieden om bewoners uit hun sociaal isolement te halen, zelfvertrouwen op te bouwen en zich actief in te zetten voor de buurt. Mensen leven vaak geïsoleerd en voelen zich eenzaam. Via het internet kunnen zij communiceren op een tijdstip, plaats en in een bepaalde handeling door henzelf gekozen – en zonder bemoeienis van anderen.

Intimiteit betekent dat er ruimte is voor persoonlijke verhalen over belevenissen of gebeurtenissen, ruimte ook voor het bespreken van zaken die gewoonlijk verborgen blijven.

Een digitale vertelling (in de vorm van een blog, chat, mail, een 'post' of een forumbijdrage) geeft een bepaalde, vaak persoonlijke kijk op een belevenis of een gebeurtenis, een situatie (Van Haaster 2006). Vaak met een bijzonder gezichtspunt of een speciaal neergezette sfeer. Het kan voor de persoon zelf een emotionele betekenis hebben. Die kan schuilen in humor of woede, in verdriet, verbijstering, verwondering of gewoon amusement. Moeilijke persoonlijke ervaringen kunnen met digitale verhalen expliciet worden, waardoor de persoon er zelf meer grip op krijgt. Het experimenteren met beelden, teksten, geluiden en muziek verandert en ontwikkelt het perspectief op de gebeurtenis, het biedt ruimte voor het interac-

tieproces tussen verteller en kijker/luisteraar. Een digitale vertelling biedt een context (presentie) aan individuele belevenissen, die kan leiden tot een dialoog van vragen en argumenten. Juist door deze dialoog kan een verhaal opnieuw veranderen en kan de gebeurtenis een andere betekenis krijgen voor alle betrokkenen.

Voordat ICT-toepassingen sociale processen kunnen beïnvloeden, moet je je als professional net als in het echte leven bewust zijn van je doelgroep en je doelstellingen. Elke context en elke intentie vereist een ander methodisch concept. Aan de keuze voor de passende ICT-vorm moet een analyse ten grondslag liggen. Ben je bijvoorbeeld vooral gericht op het werken aan de identiteit van mensen, dan zijn blogs een goede mogelijkheid. Wil je lotgenotencontact stimuleren dan is een forum misschien de beste vorm.

Intimiteit ontstaat in een geheel van opeenvolgende stappen gericht op expressie, relaties en perspectief, en de daarop volgende toevoeging van elementen. Elk van de individuele stappen en elementen draagt bij, maar gezamenlijk is hun effect sterker. Sterke individuele relaties zijn een begin. Een online presentatie van persoonlijke informatie naar vorm en inhoud kan een toegevoegd element zijn. Via het web kunnen mensen en activiteiten met elkaar verbonden worden. Het bij elkaar brengen van alle elementen samen creëert synergie.

Verhalensite en andere mogelijkheden

In het kader van het buurtgerichte sociale activeeringsproject kan men intimiteit bijvoorbeeld faciliteren met profielsites die afgeschermd kunnen worden door alleen bewoners toegang te verlenen met een gebruikersnaam en wachtwoord.

De basis voor de relatie tussen cliënt/bewoner en professional kan een digitale ruimte zijn waarin de

bewoner zijn eigen dagelijkse zaken en verhalen beschrijft en eventueel ook vormgeeft met beeld en muziek. Daar vertelt en beschrijft hij of zij zijn eigen levensvragen, bijvoorbeeld over rondkomen met een laag inkomen, ruzies met familie of eenzaamheid, maar ook mooie belevenissen. In deze ruimte heeft de cliënt/bewoner de regie. Hij/zij bepaalt wie toegang heeft tot deze digitale ruimte, hoe hij/zij deze ruimte wil inrichten en welke verhalen hij/zij daarop kwijt wil. Deze ruimte is de digitale woonkamer van de cliënt. De cliënt bepaalt wie toegang heeft tot dit domein. De professional heeft toegang tot de verschillende privé huiskamers. Zo ontstaat er een nieuwe mogelijkheid voor professionals om met cliënten/bewoners een intieme relatie op te bouwen.

Een kanttekening is wel op zijn plaats. De doelgroep waar we het in dit artikel over hebben zijn bewoners die over het algemeen in armoede leven. Maar ook bij deze doelgroep is het internet steeds meer een geaccepteerd medium om te communiceren met de buitenwereld. Een ander aandachtspunt is de taalbeheersing van de bewoners. Om hun verhaal te schrijven moeten ze over voldoende kennis en vaardigheden beschikken. Daarnaast zijn de opmerkingen over de manier waarop de doelgroep communiceert, met korte opdrachten en commando's en het wantrouwen naar formele instituties, ook aan de orde. Ervaring leert dat om bewoners te verleiden zich digitaal bloot te geven een goed fysiek contact moet zijn gelegd. De lokale site zal slechts dienen om het 'echte' contact te ondersteunen.

Heel anders ligt dit als de professional na gesprekken een aantal voorbeelden op het web laat zien van anderen met hetzelfde probleem of hetzelfde talent. Dan zijn vormen van expressie en relatie mogelijk, en kunnen bewoners gestimuleerd worden om samen te werken aan perspectief. De bewoners kunnen bijvoorbeeld worden verleid om

de 'aansprekende' sites te reageren. Nog mooier is als de makers van de sites uit de buurt komen. Dan kunnen ook in het echt contacten ontstaan. Het samen kijken naar andere websites kan inspireren om zelf iets te gaan doen, zoals wordt beschreven in het artikel 'Van muren bruggen bouwen' in Sozio (maart 2011). Er zijn velerlei ICT-toepassingen denkbaar in een BSA-project. Het maken van de website (voor op het web en voor iedereen toegankelijk, misschien zelfs onder een andere naam) kan een proces blijken van vertrouwen en van verwerking. Er kan trots ontstaan als anderen gaan reageren, zoals wanneer bewoners eigen websites maken over hun hobby's en capaciteiten. Een site kan bijvoorbeeld de gemeenschappelijke resultaten bevatten van de hobby's van de vrouwengroep. Websites die individuele vrouwen hebben gebouwd en gevuld, kunnen gelinkt worden aan een buurtwebsite (Buurtlink, Web in de Wijk), met mogelijkheid tot reactie en interactie. Dit kan ook via een gedeeld YouTube-kanaal, of met een buurtpagina op Hyves of Facebook.

Ook andere onderzoeken leveren, net als het project in de Veenkoloniën, positieve resultaten op. Onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut laat zien wat er gebeurt als jongerenwerkers in msn-contact staan met 'hun' jongeren. De jongeren doen niet altijd een beroep op de professional, maar maken wel van die aanspreekbaarheid/aanwezigheid gebruik als dat er toe doet. De ervaring van een jongerenwerker in Emmen laat zien dat als een werker een Hyves-pagina start en de bijdrage van jongeren zelf daarin centraal staat, de jongeren in staat zijn om activiteiten te organiseren (beschreven in 'NEXT: verhalen met toekomst').

Niet alles is echter goud dat er blinkt. Soms vertellen mensen te veel van zichzelf of over zichzelf (een meisje dat over pesten schreef, zelf werd gepest en al haar persoonlijke gegevens op het web zette) of zijn via het web ook niet zo aardig

(zeker als ze in het leven in de wijk ook al een scherpe tong hebben). Dan kan de professional dit een beetje in de gaten houden, in vertrouwen feedback geven en eventueel bijsturen. Dit getuigt van professionaliteit.

Nog even wil ik terugkomen op de huiver van collega's voor intimiteit. De kritiek en kanttekeningen komen met name van CMV'ers, die in de praktijk voornamelijk met groepen mensen werken. MWD'ers en SPH'ers zijn vanuit hun opleiding juist gericht op persoonlijke relaties en de functies en voorwaarden die een rol spelen bij die relaties. Misschien dat ICT-toepassingen in individuele, een-op-een-relaties op het eerste gezicht voor de hand liggender zijn. Maar toch. Ook in groepen, die bijvoorbeeld op grond van gedeelde religieuze of politieke overtuigingen of om hun vrouw-zijn samenkomen, kan intimiteit via ICT ontstaan of ondersteund worden.

Conclusies

Intimiteit ontstaat in een geheel van opeenvolgende stappen: mogelijkheden bieden voor expressie (bijvoorbeeld een online presentatie van persoonlijke informatie), voor het aangaan en verdiepen van relaties en voor het samenwerken aan perspectief (mensen en activiteiten verbinden). Elk van de individuele elementen draagt bij, maar gezamenlijk is hun effect sterker. Het bij elkaar brengen van die elementen creëert synergie.

Sociale toepassingen van ICT kunnen de relatie tussen professional en cliënt verdiepen. Juist ook in het intieme domein, dat soms door verzaking en haast met voeten getreden dreigt te worden. Zo kunnen besloten profielsites met chatmogelijkheden en Skype, waar het mogelijk is om elkaar te zien en met elkaar te communiceren, goede mogelijkheden geven. Daarnaast kan de

cliënt zijn/haar eigen digitale huiskamer ontwerpen met eigen vormgeving, teksten en media. Hierbij is veiligheid en de zelfregie van cliënt erg belangrijk. Met behulp van ICT-toepassingen kunnen cliënten hun eigen verhaal doen en in dialoog gaan met de professional. Door het maken van je eigen verhaal schep je afstand en ruimte voor reflectie. Daarbij moet wel opgemerkt worden dat bewoners /cliënten over voldoende vaardigheden moeten beschikken om in contact te komen met de professional. Maar wanneer die er zijn kan men in die ICT mogelijkheden een professional nabij laten komen en een relatie opbouwen. Misschien is internet in dergelijke gevallen juist wel een veilig communicatie-middel. De cliënt bepaalt zelf wanneer, hoe en in welke mate er contact is. Daarnaast blijft het natuurlijk opnieuw logisch dat men over internetvaardigheden moet beschikken. En natuurlijk een computer en internet heeft. Door te communiceren via internet kunnen de betrokkenen nadenken en de tijd nemen om hun verhaal te doen en/of te reageren, te communiceren.

Verder is de functie en de werksetting van waaruit de ondersteuning geboden worden van belang. Hier gelden dezelfde criteria als in real life.

Hier kan men opmerken dat het domein van het internet het begrip intimiteit een andere invulling geeft. Grenzen komen anders te liggen. Mensen blijven geheimen hebben en delen. Maar ik denk wel dat door het vele 'delen' van een aantal problemen duidelijk is dat meer mensen ze hebben (homoseksualiteit, behoefte aan contact, armoede, opvoedingsproblemen). Mensen gaan daar steeds openlijker mee om. Ze bepalen zelf hoe ver ze willen gaan en op welke manier. Ze hebben ook meer middelen. Vroeger waren de communicatiemiddelen beperkt tot een artikel in de krant en een gesprek. Nu kunnen mensen zelf verhalen maken met audio en video en foto's en ze kunnen ook uit meer media kiezen. Dat betekent niet alleen dat

hun keuzemogelijkheden uitgebreider zijn, maar ook dat het voor mensen met weinig communicatieve vaardigheden belangrijk is aansluiting te vinden omdat ze achterblijven.

Tenslotte wil ik vooruit kijken op de toekomst van het werk van professionals. Het is onwaarschijnlijk dat het werk van professionals in real life overgenomen zal worden door ICT-toepassingen. ICT-toepassingen zijn aanvullend. Verdieping en reflectie zou kunnen worden gestimuleerd door nieuwe ICT-benaderingen. ICT-toepassingen bieden gemak. Je bereikt er als professional meer mensen in kortere tijd mee. Je kunt ermee communiceren op een tijdstip dat het iedere deelnemer schikt, informatie delen via het internet kan – door gebruik te maken van wachtwoorden – veilig gebeuren. En bovendien is de primaire reactie, die in het echte leven scherp kan zijn, minder hard doordat iemand eerst gelegenheid kan nemen tot nadenken voordat hij of zij reageert. De keerzijde van de medaille is dat digitale communicatie voor kwetsbare groepen op dit moment nog een iets te hoge drempel heeft, maar juist door inzet van de professional die op een zorgvuldige manier toegang krijgt tot het intieme domein van de cliënt/bewoner, kan die drempel geslecht worden. Randvoorwaarden daarbij zijn een digitaal vaardige professional, ICT-voorzieningen voor cliënten/bewoners en begeleiding.

Het is in mijn optiek in elk geval niet zinvol om ICT weg te wuiven. ICT is een gegeven van de moderne maatschappij. Nu het er toch is, kunnen we het maar beter onderzoeken en uitzoeken wat de mogelijkheden zijn.

ICT kan intimiteit versterken



Marianne Ardewijn is als docent verbonden aan de opleiding voor Culturele en Maatschappelijke Vorming van de Haagse Hogeschool. Zij is ook werkzaam bij

Boog, een welzijnsinstelling met het werkgebied in Den Haag.

Literatuurlijst

- Aries, P. Duby, G. (1989) De geschiedenis van het persoonlijke leven: van de Renaissance tot de Verlichting, Agon deel 3
- Banning, H. Banning-Mul, M. 2005. Narratieve begeleidingskunde: Nelissen
- Dekker, L. 2002. Sociale activering en buurtontwikkeling in het gebied De Haren, De Donk en De Reit in 's Hertogenbosch: NIZW
- Haaster van, K.J.M. 2006. Kleine verhalen: Coutinho
- Haesendonckx, C. Wuyts, A. 2005. Een paar apart. Antwerpen Recht-Op vzw- RISO-Antwerpen
- Jensen, S. 2011. Echte vrienden. uitgave stichting maand van de filosofie: Lemniscaat
- Mulder, B. Kuiper, E.R., Raterink, H. (2011) Next: Verhalen met Toekomst: media4ME
- Mulder, B. Kuiper, E.R. i.s.m. stichting Boog (2008) Wijken Inspireren
- McKnight, J.L. Kretzmann, J.P. (2005) Wijkontwikkeling op eigen kracht, Bewerkte vertaling van Building Com-

munities from the inside Out, a path toward finding and mobilizing a community's assets: LSA

Nevejan, C. (2007) Samenvatting presence and the design of trust: Universiteit van Amsterdam

Spinden, S. Joanknecht, L. en anderen. 2007. Krachten en kansen: Bohn Stafleu van Loghum

Ravelli, A. Doorn, L. van Wilken, J-P. 2009. Werken met betekenis, Dialooggestuurde hulp- en dienstverleningverlening: Coutinho

Artikelen

- Baart, A. 2005. Als een vriend... en wat dat mogelijk betekent. In Tijdschrift voor Humanistiek (no 20 jaargang 5, dec 2005)
- Kessel, W, van. 2010. "Verslag studiemiddag Nabijheid, intimiteit en grenzen" Stichting Presentie
- Rapportage werkgroep Nieuw-Buinen. 14 juni 2007. In Verslag van de openbare vergadering van de raadscommissie Samenleven en Bestuur

3

DE STAD ZIEN: BEELDVORMING EN BETEKENIS

Door: Ad Henneveld

Sociale media als nieuwe Claudespiegel

Dit artikel is een pleidooi om meer aandacht te besteden aan de manier waarop we onze beelden vormen. In de dagelijkse praktijk van het onderwijs blijkt dat 'het kijken' van studenten en professionals nadrukkelijker kan worden ingezet als reflectiemiddel. De auteur beschrijft hoe we beelden vormen en hoe we beter kunnen observeren, met name door het waarnemen van anderen en het stilzetten en vastleggen van dat moment. Hij verkent het kijken met 'ogen en oren' naar de stedelijke omgeving en hoe dit de professionele blik kan oefenen en versterken. Die vaardigheid is van groot belang voor aankomende professionals.

In projecten van het lectoraat Informatie, Technologie en Samenleving op de Haagse Hogeschool onderzochten studenten en professionals het sociale gebruik van ICT in praktijksituaties. Die opdracht dwong beiden, zowel professionals als studenten, om niet alleen hun beeld van ICT maar ook van het vak wezenlijk bij te stellen om de nieuwe mogelijkheden van het sociaal gebruik van ICT te kunnen zien en te realiseren. Die ervaring maakte duidelijk welke essentiële rol onze manier van kijken speelt voor de kwaliteit van onze beroepspraktijk.

Natuurlijk bepaalt onze professionele blik wat we zien en daarmee de kwaliteit van ons professionele handelen. Wat bepaalt hoe we kijken en wat we zien, en zijn we in staat onze manier van kijken aan te passen aan nieuwe omstandigheden? Zien we wel de juiste dingen in een tijd waarin de wereld om ons heen, onze doelgroep en wijzelf lijken te veranderen? Waarin ons denken over sociale kwaliteit, over financiering, over mensen en hun verantwoordelijkheid zich wijzigen? Leren kijken en greep hebben op de eigen beeldvorming is een essentiële competentie voor sociale professionals.

De Claudespiegel

Rond 1800 was het een trend om de omgeving met behulp van een spiegelte te bewonderen. Men wandelde door een landschap, bewonderde het uitzicht, en om er nog meer van te kunnen genieten haalde men een soort poederdoos uit de zak, draaide zich om, klapte het doosje open en bekeek datzelfde landschap in spiegelbeeld. De kleine ovale Claudespiegel ving vluchtige, schilderachtige plaatjes, foto's die niet beklifden. Ze bestonden niet langer dan de blik die je erop wierp. Als een 'verstilde' loep gebruikten wandelaars haar als medium om zich de beleving tijdens de inspirerende ontdekkingstocht eigen te maken. Geholpen door deze spiegel werkten tientallen schilders volgens de uitgangsprincipes van Claude Lorrain (17e eeuw). De spiegel zette de

gegeven ruimte om in een gereduceerd tonenpalet. Horden toeristen gingen in die dagen met een spiegel op pad om er landschappen mee te vangen. Zij waren op jacht naar landschappen die zich presenterden als een schilderij, liefst alsof ze waren geschilderd door Claude Lorrain.

De landschappen van Lorrain hebben in de loop der jaren iets tijdloos gekregen, een soort onvermijdelijkheid die het moeilijk maakt om hun oorspronkelijke originaliteit op juiste waarde te schatten. Dagen bracht hij door met zijn schetsboek in deze uitgestrekte, eenzame, zacht golvende velden om hun weinig dramatische, bijna monotone aanblik onder verschillende natuurlijke belichtingen te observeren en te registreren. Oude mythen kregen een nieuwe realiteit in Lorrains doeken, die geïdealiseerd zijn, maar toch van zeer nauwkeurige observatie getuigen - weidse, subtiel genuanceerde vergezichten met een open voorgrond en indrukwekkende bomen die juist uit het midden of terzijde staan, en hier en daar onopvallende, maar vakkundig geplaatste accenten als een brug of een boschage, die de blik langs een traag slingerpad via de meest verfijnde kleurschakeringen naar de heldere horizon voeren. Zijn belangrijkste vernieuwing was de behandeling van het licht dat vanaf de horizon naar de kijker toe straalt - weerkaatst door water, geabsorbeerd door steen, gefilterd door de buitenste takken van de zware eiken die de voorgrond overschaduwden - en de compositie tot een geheel maakt.

De Claudespiegel is meer dan een neutraal middel. De spiegel is een katalysator voor een nieuwe blik, die de uitdrukking is van een nieuwe opvatting en die daarmee een nieuwe wereld schept. De spiegel van Claude Lorrain creëert het 'klassieke landschap' en het idee van landschap als hogere

vorm van kunst in het Westen. Het is de fysieke uitdrukking van het feit dat onze blik altijd een vorm heeft en dat de middelen die we gebruiken bepalen wat en hoe we zien. Net als de wandelaars rond 1800 bekijken we vandaag natuurlijke en stedelijke ruimten nog steeds door de bril van een vooropgezette beeldcultuur:

'...landschappen vormen zich naar onze vooropgezette verwachtingen, langs de lijnen die schilderkunst en later fotografie voor ons hebben uitgezet. Landschappen bekijken is eigenlijk een vorm van terugvinden.' (Delpeut, 2009)

Misschien refereert onze beeldcultuur niet direct aan Claude Lorrain, maar toch is ze een bril die nooit spontaan of direct is. Wat is vandaag onze bril en welk gereedschap vormt die? En hoe scheidt die bril een nieuwe wereld? In sommige opzichten is informatietechnologie zo'n bril en vormt deze een bepalende factor voor ons beeld van de wereld. Het bepaalt de wijze waarop we betekenis aan ons leven geven en daarom verdient ze extra aandacht van sociale professionals.

De stad die ons vormt: de structuur van ons beeld

Hoewel we onze manier van kijken meestal onbewust gebruiken is het mogelijk te onderzoeken wat een beeld bepaalt en hoe beeldvorming plaatsvindt. In zijn boek 'The Image of the City' (1960) probeert Kevin Lynch, een van oorsprong Amerikaans stedenbouwkundige, als een van de eerste onderzoekers te begrijpen hoe subjectieve gevoelens en perceptie met betrekking tot de kwaliteit van de omgeving kunnen worden benutten behoefte van stedelijke ontwikkeling. Volgens Lynch bestaat er een algemeen beeld van de stad, dat gedeeltelijk samenvalt met de vele individuele beelden van de stad. In vrijwel elke beschouwing over de stedelijke om-

geving wordt het begrip 'stadsbeeld' als vanzelfsprekend opgenomen. Vaak in de betekenis van de typische, karakteristieke aanblik van een stad, een beeld dat de hele stad als het ware symboliseert en samenvat. Hierin is al de kiem van een meer uitgebreide betekenis aanwezig: achter de hoofdzakelijk visuele stadsbeelden ligt een samenhangend geheel van kennis en ervaringen, herinneringen en voorkeuren - een heel persoonlijke indruk van de stad waarin zij betekenis krijgt.

In 'The Image of the City' maakt Lynch een vergelijkende analyse van de voorstellingen en herinneringen van bezoekers en inwoners van drie Amerikaanse steden: Boston, Jersey City en Los Angeles. Hij richt zich specifiek op de 'leesbaarheid' (legibility) van de stad: het gemak waarmee de stad in zijn delen herkend en geordend kan worden tot een samenhangend geheel. Die leesbaarheid van de stad heeft invloed op de vorming van een helder stadsbeeld en de emotionele beleving van het stedelijk gebied. Hij onderzoekt welke eigenschappen bepalen dat sommige stedelijke objecten makkelijker worden waargenomen en een scherp beeld achterlaten in het geheugen, terwijl andere objecten nauwelijks opvallen of snel weer uit de herinnering verdwijnen. In het onderzoek wandelen bewoners en geoefende waarnemers door hun steden en geven een systematische beschrijving van eigenschappen en elementen, schetsen een kaart en beschrijven een aantal routes aan de hand van ervaring en beleving. De uit de enquête van bewoners verkregen gegevens werden vergeleken met de verkenningen die door de geoefende waarnemers waren verricht en ook met korte interviews met mensen op straat. Uit de resultaten bleek dat de geconstrueerde stadsbeelden en structuur van de verschillende deelnemers met elkaar overeenkwamen.

In de resulterende observaties van de proefpersonen onderscheidt Lynch drie componenten

van de stadsvoorstelling: **identiteit, structuur en betekenis**.

De term **identiteit** verwijst naar individualiteit en onderscheidbaarheid van een ruimtelijk object als afzonderlijke eenheid. Het gaat daarbij om 'in het oog springende eigenschappen', zoals de kenmerken die iemand beschrijft wanneer hij uitlegt wat er op een bepaald plein zoal te zien is. Herkenbaarheid en benoembaarheid als afzonderlijk object zijn hierbij van belang. Elk object heeft een eigen identiteit; geen twee objecten zijn gelijk, maar de mate waarin een eenheid geïdentificeerd kan worden is bepalend voor de vorming van een duidelijk beeld.

Het begrip **structuur** heeft te maken met de ruimtelijke of patroonrelatie tussen de waarnemer en een object of tussen een object en andere objecten. Een voorstelling van de omgeving is altijd opgebouwd uit elementen zoals pleinen, straten en gebouwen. Een bruikbaar beeld van een omgeving vraagt om voldoende inzicht in de situering van deze onderdelen in een samenhangend geheel: de structuur. Structuur kan gedefinieerd worden als het geheel van te onderscheiden delen en elementen waartussen een waarneembare samenhang bestaat.

De term **betekenis** omvat de niet-fysieke kenmerken van een stedelijk element. In de eerste plaats is er de praktische betekenis van een object, bijvoorbeeld de recreatieve functie van een speelterrein of de verbindende functie van een brug. Daarnaast heeft een object vaak nog een emotionele betekenis. Een aanblik van de Skyline van New York kan indrukken oproepen die per individu variëren van mooi, indrukwekkend, groots en vitaal tot dreigend, lelijk, onherbergzaam en overbevolkt.

In 'The Image of the City' concentreert Lynch zich vooral op de leesbaarheid van de stad en zoekt

naar de kenmerken van het collectieve stadsbeeld. Omdat de begrippen 'structuur' en 'identiteit' veel bijdragen aan het collectieve beeld en 'betekenis' de individuele waarden toevoegt, richt hij zich op de eerste twee.

Lynch werkt uit wat 'voorstelbaarheid' (imageability) kan worden genoemd: die eigenschappen van een object die naar alle waarschijnlijkheid een scherp beeld zullen vormen bij de waarnemer. Het verwijst naar de capaciteiten van een object om een duidelijk beeld te doen ontstaan, een levendige voorstelling op te wekken of een sterke indruk achter te laten bij de toeschouwer. Het gaat met andere woorden om die vorm, kleur, inrichting of andere fysieke eigenschap die het ontstaan van een helder, duidelijk gestructureerde en bruikbare voorstelling van de omgeving vergemakkelijkt. In die eigenschappen identificeert hij de structurele basis van stadsbeelden als vijf typen elementen als de dragers.

Plaatsselementen: routes en grenzen of randen

1. Routes ("paths")

Lineaire elementen waarlangs mensen zich verplaatsen, bijvoorbeeld wegen, straten, kanalen, tram- of spoorbanen.

2. Grenzen of randen ("edges")

Overgang tussen twee gebieden, bijvoorbeeld een verkeersweg tussen twee wijken, of een gracht rondom een stadscentrum. Soms is een rand of grens tevens barrière, bijvoorbeeld een drukke stadsautoweg of spoorbaan.

Relatie-elementen: gebieden, knooppunten en herkenningstekens

3. Gebieden of districten ("districts")

Gedeelten van een stad die op basis van bepaalde eigenschappen een onscheidbare eenheid vor-

men, b.v. de binnenstad, een kantorengedebied of buitenwijk.

4. Knooppunten ("nodes")

Brandpunten van activiteit, vaak strategische plekken in een stad die voor de waarnemer toegankelijk zijn, bijvoorbeeld een kruispunt van een aantal wegen, een marktplein, een busstation etcetera.

5. Herkenningstekens ("landmarks")

Referentie- of oriëntatiepunten, welke direct in het oog springen. Sommige landmarks oefenen hun fysieke werking vooral op afstand uit, als richtpunt waar men naartoe, of juist vanaf moet bewegen, zoals kerktorens en hoge gebouwen. Andere landmarks werken vooral van nabij zoals fonteinen en standbeelden.

De vijf stedenbouwkundige elementen komen uiteraard nooit geïsoleerd voor. Er zijn altijd relaties, koppelingen en vervlechtingen aanwijsbaar tussen twee of meer van deze elementen. Juist deze verbanden versterken de vorming van een helder stadsbeeld.

Kijken en zien als basis voor betekenis

Ieder mens is, niet alleen in de stedelijke omgeving, maar in alles wat hij doet, ordenend bezig. Herkennen, indelen, ordenen en samenvatten van omgevingsprikkel is een fundamentele noodzaak voor de mens om zich te handhaven. Het voortbestaan vraagt om voortdurend structureren, identificeren, organiseren en zo het hanteerbaar maken van de omringende wereld. In één van zijn publicaties zegt Italo Calvino: 'Deze stad die niet uit je hoofd verdwijnt is als een metalen constructie of een netwerk met vakjes waarin iedereen de dingen kan rangschikken die hij wil onthouden'.

Lynch ziet het belang van mentale processen voor

de stedenbouwkundige vormgeving. Zijn kernprobleem is de invloed van stedelijke structurele eigenschappen op de vorming van het mentale beeld van de stad. Hij was er van overtuigd dat de beleving van de bestaande stadsvorm door de inwoners één van de grondslagen is voor het stedenbouwkundig ontwerpen. Inzicht in het verband tussen de structurele kenmerken van de stad en de perceptie ervan door bewoners dragen daarom bij aan de bouw van steden met een herkenbare, ordelijke, duidelijk eigen structuur.

Het stadsbeeld is voor een mens van praktische en emotionele betekenis. Een ordelijke, opvallende, duidelijk te onderscheiden, herkenbare stedelijke ruimte geeft iemand een gevoel van zekerheid en veiligheid. Een heldere voorstelling vergemakkelijkt de oriëntatie, terwijl het ontbreken van een duidelijk beeld aanleiding geeft tot desoriëntatie en verdwalen. Het mentale stadsbeeld coördineert het waarnemen, denken, handelen en de emotionele beleving van de stedelijke omgeving. Een duidelijk structuurbeeld geeft de bezitter het gevoel van een evenwichtige betrekking tussen hemzelf en de wereld om hem heen wat gunstig is voor aanpassing aan die omgeving.

Mentale stadsbeelden zijn altijd subjectief: elk individu vormt zijn eigen beelden op grond van eigen ervaringen. Lynch' onderzoek laat zien dat die subjectieve, individuele beelden toch een gemeenschappelijke kern bevatten die bestaat uit routes, buurten, plaatsen of gebouwen en uit een consensus over het karakter van de stad als geheel of delen daarvan. Die subjectiviteit wordt mede bepaald door herinnering. Een wandeling door de stad zet een reeks van eerdere ervaringen in werking waarin verleden en heden niet alleen het passieve decor vormen voor de beleving van de bezoeker, maar ook een actieve rol spelen in het activeren van een scala aan herinneringen. Herinnering is het opnieuw verinnerlijken van wat zich

buiten ons afspeelt. Het herinneren van de stad betekent niet stilstaan bij wat de stad was, maar het opnieuw eigen maken van de stad. Het geheugen is een complex verschijnsel, waarin herinneren en vergeten nauw samenhangen. Het is interessant om te onderzoeken hoe de beeldvorming van gebruikers van het publieke domein - 'the public realm' zoals Lyn Lofland daarover schrijft (1985, 1998) - de stad ervaren en zich een beeld vormen van het verhaal waarin ze figureren.

'...Die techniek van het opslaan van data staat tegenover het herinneren, dat veel minder mechanisch is en dat altijd samen gaat met het vergeten. Het is de herinnering, en daarmee ook het vergeten, die identiteitsvormend is.' (Schinkel, W. 2012)

Bij krachtige ervaringen ontstaat er een archetypische herinnering van de omgeving, zoals die van Rotterdam rond het bombardement van 14 mei 1940. Maar her-denken is meer dan het alleen stilstaan bij wat er in 1940 gebeurde. Het is het herdenken, als in het opnieuw denken van de stad. In plaats van het steeds weer benadrukken van de leegte in het midden van de stad, komt het wat mij betreft aan op het ontwikkelen van perspectieven die substantie geven aan de stad (Schinkel, ibid).

'... Zo herinnert een stad als Rotterdam zich wel het ene, maar niet het andere bombardement.' (Schinkel, ibid)

Verbeelding, betekenis en verandering

Lynch' onderzoek maakt duidelijk dat de beelden die we hebben van een complexe omgeving herkenbare structurelementen hebben. Maar dat de stad ons beeld bepaalt is één kant van de werkelijkheid. De andere kant is dat wij de stad bepalen vanuit de beelden die wij dragen.

Zo wordt ons beeld van de stad niet alleen be-

paald door wat we zien, maar ook als de geleefde en beleefde ruimte van bewoners, gebruikers en consumenten: een beleefde stad die ontstaat in de dagelijkse praktijken, ervaringen, routines en routes die mensen dagelijks volgen. Stads sociologe Joke van der Zwaard (2010) beschrijft in haar boek 'Scènes in de Copy Corner' hoe wijken zich niet alleen kenmerken door sociale cohesie, maar ook door 'cognitieve cohesie' wanneer bewoners lokale verhalen delen in de buurtwinkel: de copy-corner. Die beleving van de stad door bewoners stimuleren en versterken kan als uitgangspunt dienen voor nieuwe initiatieven en stedelijke ontwikkeling. Het Freehouse, dat urban curator Jeanne van Heeswijk in de Afrikaanderwijk in Rotterdam startte, heeft zo'n functie (www.freehouse.nl). Omdat bewoners er vanuit hun eigen beleving van de omgeving werken aan nieuwe initiatieven voor die omgeving ontstaat een nieuwe betrokkenheid en wordt de gevoelde afstandelijkheid van het bestaande stedelijke ontwikkelingsproces doorbroken. De voortdurende ontwikkeling van de stedelijke omgeving als een dergelijk collectief proces van alle gebruikers kan misschien gezien worden als een vorm van fysieke 'wisdom of the crowds': de alledaagse stedelijke ervaringen die samen optellen en de stad vormgeven.

Deze collectieve voorstelling is van belang voor ontwerpers die een omgeving moeten creëren die aansluit bij de behoeften van grote groepen bewoners en gebruikers. Professionals kunnen een dergelijk inzicht gebruiken om zich bewust te worden van de eigen blik, en, zoals in dit geval architecten en stedenbouwkundigen, in het verbeteren van de kwaliteit van hun werk. Professionals zouden zich daarom niet alleen bewust moeten zijn dat zij beelden dragen, maar ook hoe die beelden zich in hen vormen en hoe die bepalend zijn in hun activiteiten. De verbeelde stad, die altijd gebouwd is met de professionele bril van planologen, stedenbouwkundigen, architecten, projectontwik-

kelaars en bestuurders, kan nu ook in toenemende mate bepaald worden door haar bewoners.

Kijken, verbeelding en betekenis in het onderwijs

Als we aannemen dat aandacht voor 'kijken' essentieel is voor professionals, wordt de uitdaging voor het onderwijs dit een didactische vorm te geven. Om studenten te leren 'kijken' en bewust te maken van dat proces en de invloed daarvan is de complexiteit van stedelijke en sociale omgeving een goed middel. Eigenlijk is het vastleggen van sociale situaties in beeld zo rijk dat het een methode bij uitstek is.

Tijdens een studiereis ontmoeten studenten sociale professies Poolse studenten in Jelenia Gora. Doel van de reis is het onderzoeken van wederzijdse culturele verschillen en overeenkomsten waarbij als vorm is gekozen voor een sociaal fotografische opdracht. Sociale fotografie is fotografie met de nadruk op sociale elementen. Dit kan variëren van alleen maar foto's van mensen naar een meer gerichte aanpak van sociale elementen. Deze elementen kunnen mensen zijn in hun omgeving, met name schilderachtige beroepen zoals landbouwers of ambachtslieden en mijnwerkers, of mensen die bezig zijn met het uitvoeren van ceremonies, zoals begrafenissen, bruiloften en ga zo maar door. Ook kan journalistieke fotografie het doel hebben om evenementen als winkelopeningen, spelletjes, of gewoon het dagelijkse leven te documenteren zoals het is ervaren.

'Zelf een camera hanteren produceert reflectiviteit: geïnteresseerd worden door gedistantieerd te kijken.' (Oosterling, 2008)

Door op verschillende manieren foto's te maken en er vervolgens naar te kijken worden we gevoelig voor onze eigen 'blik' en die van anderen. Welke informatie geeft de foto ons? Wat vertelt de foto

ons? Foto's kunnen op heel verschillende manieren worden bekeken, in termen van expliciete informatie, zoals: dit meisje draagt een jeans, of in termen van verborgen informatie die eerst moet worden geanalyseerd. Omdat foto's een lange tijd bewaard en geanalyseerd kunnen worden in de hedendaagse tijd, kunnen herinterpretaties en reflecties dienen als onderzoeksmateriaal.

Iedereen die wel eens met een fototoestel heeft gewerkt weet dat de eerste (en belangrijkste) keus van de fotograaf is wat hij in een foto vastlegt en wat hij buiten beeld laat. Pas wanneer deze kernboodschap duidelijk is, kan er een passend frame bedacht worden, aangezien een frame in één lijn moet liggen met de boodschap. De complexiteit van prikkels en indrukken vraagt om momenten van stilzitten. De vergelijking met de Claudespiegel, waarmee een moment van stilstand of 'freeze' kon worden gerealiseerd en vervolgens de waarneming gekadreed werd verscherpt, is wellicht interessant. De wandelaars rond 1800 gebruikten dit als hulpmiddel om via de distantie en een stil moment de vervreemdende werking tot zich te laten komen. Het voorbeeld wordt nog sterker door het terugblikken via de spiegel. De reflectie op de wereld, die als creatieve handeling geformatteerd werd tot werkbare werkelijkheid. De hersenen konden ermee aan de haal gaan. Met framen laat je bepaalde interpretaties van informatieve boodschappen prevaleren boven anderen. Ook hier gaat het om het denken vanuit de invalshoek van de doelgroep en het aansluiten op hun beleving, normen en waarden. Kern van deze benadering is dat mensen zich voor een groot deel laten leiden door gevoel en niet door ratio. Mensen doen vooral iets omdat zij het gevoel hebben dat dit goed is.

Niet alleen de foto zelf, maar ook het maken van foto's kan gebruikt worden als een middel om informatie te krijgen over een kwestie of als on-

derdeel van het onderzoek. Vaak is het rondlopen met een camera al een middel om met mensen in gesprek te komen. Vanwege de kracht van het zichtbaar maken zijn foto's ook gebruikt voor emancipatoire doelen om de levensomstandigheden van de onderdrukte te verbeteren. Sociale fotografie dwingt je om goed te observeren. Dit is belangrijk als je in een ander land of omgeving komt. Het is mogelijk dat je dingen niet ziet, omdat je niet weet wat ze zijn. Het proces van fotograferen van mensen kan vele vormen aannemen. Je kan mensen op een onopvallende manier fotograferen. Misschien om commentaar te vermijden of omdat ze denken dat het ongepast is. Anderen gaan rond en vragen de mensen die ze willen fotograferen om toestemming. Dit kan leiden tot het aanknopen van een gesprek en het ontwikkelen van een relatie en vertrouwensband met de mensen die ze willen fotograferen. In sommige opzichten kan sociale fotografie worden vergeleken met participerende observatie. Ook in participerende observatie is er een element van participatie in het dagelijks leven van anderen. Het heeft te maken met de problematiek van de legitimatie en de relatie. Vraagstukken van legitimatie gaan over: waarom bent u foto's van mij aan het nemen? Wat ga je ermee doen? Wie bent u eigenlijk? Kwesties als: laat je de foto's zien aan de mensen die je hebt gefotografeerd? Vraag je hen wat zij denken van de foto's die je hebt gemaakt?

Het maken van foto's en de reflectie daarop is als het kraken van codes en het lezen van de onbekende omgeving. Er zijn plekken in Polen waar je als vreemdeling geen winkels ziet. Ze zijn er echter wel. Je ziet ze niet omdat ze er anders uitzien dan de winkels in de jouw vertrouwde omgeving in Nederland. Zien is voor een groot deel weten. Je kunt dingen zien als je ze kent en herkent en het is moeilijk om de dingen te 'zien' die je niet kent.

Naast het maken van foto's zijn er andere manieren

die gebruikt kunnen worden om professionals zich bewust te laten worden van de manier waarop ze beelden vormen, zoals een stadssafari (verschillende verzameltechnieken), moderne archeologie of 'birdwatching' om specifieke soorten gebruikers van een fysieke omgeving te spotten. In een dergelijke omgeving kunnen verschillende opdrachten bijdragen tot analyse en betekenis:

- Naast beelden, gesprekken en interviews:
- Maken van kaarten m.b.t het gebruik van voorzieningen en ruimtes;
- Vastleggen van het dagelijks gebruik van voorzieningen en openbare ruimten.
- Verschillende manieren van analyseren:
- Observeren en tellen van openbare ruimten, voorzieningen, woningen/woontypes, gebruikers/ gebruikersgroepen;
- Observeren van het gebruik van en het gedrag in openbare ruimten;
- Verzamelen en analyseren van beschikbare kaarten, documenten en demografische gegevens;
- Verzamelen van flyers, posters, krantenberichten m.b.t het gebruik van en activiteiten in de openbare ruimten.

Registratie, vastlegging en de reflectie daarop zijn niet alleen betekenisvol voor de professionaliteit van studenten, maar kunnen ook dienen als interventie. Voor bewoners kan het vastleggen van de omgeving in beeld leiden tot reflectie en een diepere betekenis daarvan. In de herfst van 2009 werd in de wijk St. Johann van Basel een fotoactie met de wijkbewoners opgezet met als titel 'Mein Lieblingsort'. Dertig wegwerpcamera's werden verspreid onder bewoners en aan elkaar doorgegeven. Bewoners van de wijk schoten op deze manier 800 persoonlijke indrukken van hun leefgebied: alledaagse beelden van de mensen die er wonen, werken, wandelen, eten, muziek maken, spelen, skaten, bellen, koken, dansen of anderen knippen. Het zijn individuele indrukken

en veelzijdige perspectieven. De kinderen werden op hun eigen wijze betrokken door op ooghoogte naar hun wijk te kijken. Een speciaal ontworpen kaart met twee kijkgaten gaf het frame waardoor ze konden observeren en hun indrukken vast konden leggen vanuit hun standpunt. De foto's werden als straatexpositie geëxposeerd. (www.baselnord.bs.ch)

Metakader

In de 18e eeuw leidde de Claudespiegel tot het besef van het klassieke landschap - een nieuwe representatie van de werkelijkheid. In welke mate geldt dat voor de nieuwe mogelijkheden van ICT? Voor het intensieve gebruik van internet en sociale media? Hoe bepalen die de manier waarop we de werkelijkheid waarnemen en hoe dragen we bij aan het vormgeven van onze wereld?

Professionals moeten zich bewust zijn van de beelden die zij dragen en de manier waarop die tot stand komen. Er zou intensief gereflecteerd moeten worden op die nieuwe digitale omgevingen om bewustwording te creëren onder jonge professionals over de wijze waarop ICT hun beelden bepaalt en welke beelden daar het resultaat van zijn.

Het huidige tijdsgewricht laat essentiële veranderingen zien en daarin is ICT een 'bril' die we moeten kennen en waarvan we de mogelijkheden moeten kunnen zien. Die heeft niet alleen bepaald hoe we binnen een decennium de wereld zijn gaan ervaren als een global village, maar ook hoe we onze eigen identiteit en sociale netwerken hebben zien ontwikkelen tot iets waar we nog nauwelijks woorden voor hebben. Natuurlijk is daar door onderzoekers eerder over nagedacht, zoals door Marshall McLuhan in de jaren '70. Maar die filosofische reflecties worden nu werkelijkheid

wanneer cliënten en professionals media gebruiken. Professionals zullen hun eigen nieuwe beelden en die van cliënten moeten kennen, omdat ze bepalend zullen zijn voor de grote veranderingen die hun vakgebied het komende decennium zal laten zien. Zullen sociale professionals in staat zijn om de nieuwe mogelijkheden van ICT constructief in te zetten voor de kwaliteit van leven van hun cliënten? Om dat te kunnen, zullen zij zich bewust moeten zijn van de manier waarop de nieuwe Claudespiegel hun eigen kijken en handelen en dat van cliënten beïnvloedt.

Sociale professionals moeten de nieuwe mogelijkheden van ICT constructief inzetten voor de kwaliteit van leven van hun cliënten.



Ad Henneveld is als docent verbonden aan de opleiding voor Culturele en Maatschappelijke Vorming van de Haagse Hogeschool. Hij is ook docent aan de opleiding voor Culturele en Maatschappelijke Vorming van de Hogeschool InHolland in Rotterdam.

Bronnen:

Delpeut, Peter, (2009) Handzame vergezichten, met de Claudespiegel op zoek naar pittoreske landschappen, NRC Cultureel Supplement, 29 mei 2009.

Goffman, E. (1974) Frame Analysis: an Essay on the Organization of Experience. Harper Row.

Lofland, L.H. (1985) A World of Wtrangers: Order and Action in Public Urban Space, New York, Waveland Press.

Lofland, L.H. (1993) The Public Realm: Exploring the City's Quintessential Social Territory, Aldine Transaction.

Lynch, Kevin, A. (1960) The Image of the City, MIT Press, Cambridge MA.

Müller, Thaddeus, (2002) De warme stad, Uitg. Jan van Arkel, Utrecht.

Oosterling, Henk, (2009) Woorden als daden, Jap Sam Books, Heijningen.

Schinkel, Willem, (2012) Het geheugenverlies van Rotterdam 14 mei, Pijnacker, Drukkerij de Maasstad.

Spence, J.D. (1984) The Memory Palace of Matteo Ricci. London:Penguin.

Yates, F. (1966): The Art of Memory. Chicago: The University of Chicago Press.

Zwaard, J. van der (2010) Scènes in de Copy Corner, van vluchtige ontmoetingen naar publieke vertrouwdeheid, SUN Trancity, Amsterdam, ISBN 9 789461 050038

4

HOE GAAN WE OM MET DE OPKOMST VAN DE 'SMART' CLIËNT?

Door: Ties van der Meer

Internetgebruik in de hulpverlening

In de hulpverleningspraktijk lijkt een samenhangende aanpak te ontbreken om cliënten ondersteuning te bieden om het eigen digitale leven te ontwikkelen en vorm te leren geven. Het gebruik van internet kan worden onderscheiden in instrumenteel gebruik van internet en het existentieel gebruik van internet. Een pedagogische aanpak kan worden ontwikkeld door deze twee visies op internet in verband te brengen met de attitude van de hulpverleners en de vraag of zij neigen naar beheersing om de cliënt te beschermen, of juist naar het bieden van ruimte om cliënten te laten ontwikkelen. De meest toekomstbestendige aanpak is om cliënten te ondersteunen bij de ontwikkeling, zodat zij zelfstandig kunnen functioneren in een digitale leefwereld. Daarvoor is het nodig om professionele opvoeders kennis en vaardigheden te laten ontwikkelen en is het zaak dat hulpverleningsinstellingen passende beleidskaders en middelen inrichten.

Wendy kon geen 'nee' zeggen en ze had het geld hard nodig voor haar softdrugsverslaving. Daarom had ze met haar begeleiders afgesproken dat ze haar mobiel zou inleveren bij thuiskomst. Haar school zou in de gaten houden wanneer en met wie ze richting (te) huis vertrok. Een week lang kwam ze op tijd thuis. Daarna was ze elke dag weer een paar uur te laat, was haar stemming bedrukt en had ze geld dat ze niet kon verantwoorden. Pas na twee maanden kwamen we erachter dat de prostitutieafspraken via haar profielpagina werden geregeld. Het gebeurde eigenlijk toevallig, nadat ze een stagiaire had uitgenodigd op haar Myspace-profiel. Het was eigenlijk een foutje van de stagiaire: het was beleid om geen digitale contacten te onderhouden met cliënten.

In de digitale leefwereld van cliënten lijken hulpverleningsinstellingen en professionele opvoeders niet aanwezig te zijn. Soms is het niet onderhouden van digitale contacten opgenomen in beleid en hebben zowel professionals als organisaties de opvatting dat het onderhouden van dergelijke digitale contacten tussen professionals en cliënten via sociale media niet professioneel is.

Ook in houding, kennis en kunde zijn professionals nog niet competent om binnen het digitale leven van hun cliënten hulpverlening uit te voeren. Daarbij bieden organisaties niet de technische en organisatorische voorwaarden om een goede hulpverlening in de digitale leefwereld van cliënten ook daadwerkelijk uit te kunnen voeren. Dat is misschien begrijpelijk omdat de opvattingen, visie en het daaruit voortvloeiende strategisch en planmatig werken de ontwikkelingen van digitalisering van de samenleving volgen en het intensieve sociale gebruik van ICT recent is. Maar bovenstaande casus maakt het belang van het bekijken van onze opvattingen duidelijk. Er moet gekeken worden of die opvattingen zich nog verhouden met de technische mogelijkheden en waar deze bijgesteld

kunnen of moeten worden zodat het handelen ook aansluit op de daadwerkelijke praktijk.

Dit artikel beschrijft het gebruik en de pedagogische mogelijkheden voor professionals rond internet in de residentiële sector. De beschreven ontwikkeling en ervaringen zijn gebaseerd op een aantal interviews met professionals. Het ontwikkelde model is ontstaan tijdens het werk in de kenniskring.

Pedagogisch handelen volgt ontwikkeling van internet

Het is niet zo dat professionals de ontwikkeling van informatie- en communicatiemiddelen niet hebben gevolgd. Als we de ontwikkelingen binnen de residentiële hulpverlening bekijken, zien we dat wanneer beschikbaarheid, gebruik en effect toenemen, professionals steeds hun pedagogische aanpak daarop afstemmen.

De ontwikkeling van het handelen door professionele opvoeders heeft het veranderende internetgebruik van cliënten gevolgd, maar de recente ontwikkelingen vereisen een volgende stap. Wat in gesprekken met professionals naar voren komt, is dat er binnen instellingen geen uitgesproken visie is over de rol die professionele opvoeders hebben in het gebruik van internet door hun cliënten. Binnen hulpverlening is de digitale wereld nog geen deel van de leefwereld zoals school/werk, gezin of de leef- of behandelgroep dat wel zijn. Het is meestal geen standaard onderdeel van een behandelplan. Het is ook geen beleid om via sociale netwerksites contacten te onderhouden met cliënten, vaak omdat dit als 'privé' wordt gezien. Met name daardoor blijft het gebruik van internet onduidelijk en wordt er niet planmatig of methodisch op gehandeld. Dit betekent ook dat er geen geordende ontwikkeling van competenties is, die gebruikt zouden kunnen worden om hulpverlening te verbeteren.

A Digitale communicatie middelen gereguleerd in de reële wereld.

De beschikbaarheid van computers zonder internetaansluiting waarbij professionals toegang volledig kunnen reguleren.

B Reguleren van digitale communicatie in de reële wereld.

Met de komst van internetcomputers op leef- en behandelgroepen kunnen cliënten informatie zenden en ontvangen. Toegang is zodanig gereguleerd dat cliënten toegang krijgen als zij maatschappelijke redenen hebben om gebruik te maken van internet (school, werk, maatschappelijke instanties en afspreken met sociale contacten).

C Reguleren digitale communicatie voor zowel instrumentele motivatie als existentieel gebruik.

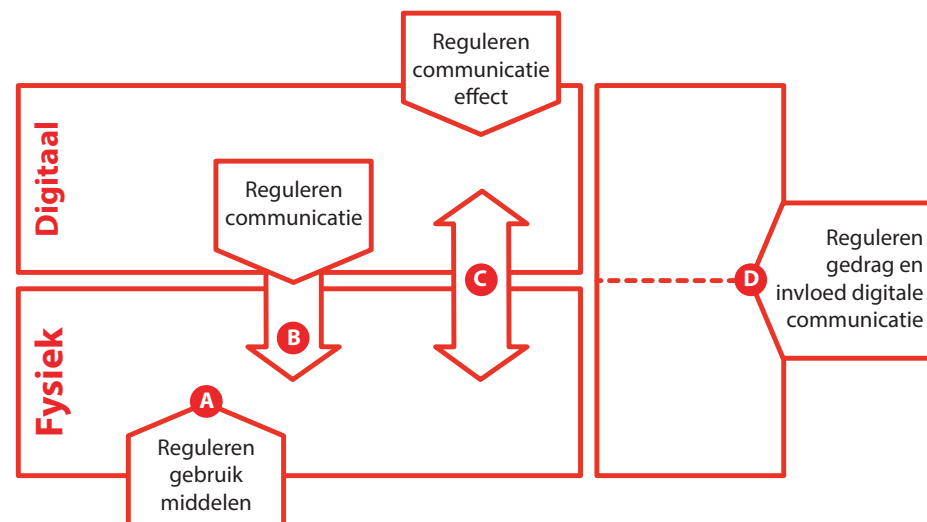
Toegang tot digitale communicatie niet enkel voor instrumenteel gebruik (een vooropgezette maatschappelijke reden), maar ook om sociale

contacten te onderhouden, te verdiepen en de eigen persoonlijkheid uit te drukken.

D Integratie van de reële en digitale wereld en instrumenteel en existentieel gebruik.

Het existentiële gebruik van internet is even belangrijk als het instrumentele gebruik: beide zijn geheel met elkaar geïntegreerd. In feite is deze situatie nu al relevant.

Opvoeden is het voorbereiden op de toekomst. Nu al is de digitale wereld voor gebruikers geïntegreerd met de reële wereld, met name voor jongeren. De uitdaging voor professionele hulpverleners is dan ook deze binnen de hulpverlening te integreren. Hierbij is de visie die de professional heeft op internetgebruik van belang. Hoe om te gaan met nieuwe communicatiemiddelen waar iemand zelf niet mee is opgevoed, is al een hele uitdaging.



Visies op internet

Met de voortgaande ontwikkeling van sociale media en het existentieel gebruik van internet zoeken professionals manieren daarmee om te gaan. Aan de hand van de voorgaande beschrijvingen kunnen we een onderscheid maken tussen twee verschillende vormen van internetgebruik. Functioneel toegang tot internet is noodzakelijk en wenselijk om contact te hebben met maatschappelijke instanties. We spreken hier dan over het instrumentele gebruik van internet. Echter, het intensieve privégebruik van internet is door de voortdurende beschikbaarheid moeilijk te reguleren. Gebruik van de groepscomputer valt onder dezelfde regels als die er waren. Maar cliënten hebben veel meer toegang tot internet, bijvoorbeeld via hun eigen telefoon. Voor zover dit gedrag binnen het zicht van professionals valt, kunnen hierover begeleidingsgesprekken worden gevoerd. Maar door de voortdurende beschikbaarheid van internet kan er veel meer gebeuren dan binnen een leef- of behandelgroep zichtbaar is, zowel positief als negatief. Een gedeelte van het onderhouden van sociale contacten is instrumenteel gebruik van internet, maar het deel waar cliënten zichzelf ten opzichte van anderen definiëren, het existentieel gebruik van internet, is het deel waar professionals weinig tot geen zicht op hebben.

Instrumenteel

Er is sprake van instrumenteel gebruik van internet wanneer we informatie zoeken en contact hebben met maatschappelijke instanties. Maar er bestaat ook existentieel gebruik van internet, waarin het eigen persoonlijke leven vorm krijgt. Zoals duidelijk werd in de casus aan het begin van dit artikel hebben professionals nog niet altijd een context voor de ontwikkelingen die adequaat pedagogisch handelen mogelijk maakt. Maakt iemand gebruik van internet om zijn leven te faciliteren of werkt het gebruik van internet ook om het leven vorm te geven? Verschillende vormen van gebruik hebben

een andere betekenis in het leven van een cliënt. Ze vragen om andere vaardigheden van een cliënt die ontwikkeld moeten worden. Dit geeft professionals een andere rol waarbij andere afwegingen spelen.

In het geval van instrumenteel gebruik van internet worden verschillende internettoepassingen in feite gebruikt als communicatiemiddel om gerichte doelen te bereiken. Informatie wordt bewust gezocht of juist verzonden zodat doelen in de reële wereld worden bereikt: informatie om een schoolopdracht te maken, inschrijving bij arbeidstoeleiding of gemeente, een afspraak maken met een vriend of vriendin. Er zou gesproken kunnen worden van formele doelen. Internetgebruik is gericht op effecten in de reële wereld en deze effecten zijn bekend. In dergelijke gevallen is het gebruik van internet niet noodzakelijk. Dezelfde doelen in de reële wereld kunnen op een andere wijze behaald worden.

Om internet met succes functioneel te gebruiken zijn bepaalde vaardigheden nodig. Hierbij is de onderverdeling van vaardigheden voor mediawijsheid door de Open Universiteit verhelderend:

- Instrumentele vaardigheden: het kunnen omgaan met de techniek. ICT/toetsenbordvaardigheden, ook wel 'knoppenkunde' genoemd.
- Tactische vaardigheden: het gaat daarbij om het zoeken, vinden, selecteren en beoordelen van bronnen en informatie. Vereist onder andere kennis van zoektechnieken en bronnen.
- Strategische vaardigheden: het gaat hierbij om het inzetten van techniek, internet en informatievaardigheden voor de kwaliteit van het eigen leven. Kortom: wat wil ik met de informatie?

Voor cliënten kan het moeilijk of zelfs te moeilijk zijn de vaardigheden te leren die nodig zijn om

deze doelen te bereiken. In dat geval kan een professioneel opvoeder praktische ondersteuning bieden of een cliënt een andere manier aanbieden om hetzelfde doel te bereiken. Om instrumentele vaardigheden te leren is instructie en oefening nodig. De rol van de professioneel opvoeder is die van instructeur. Bij tactische vaardigheden kan de professional nog steeds de taak van instructeur hebben om een cliënt te leren zoeken, vinden en selecteren van bronnen. Om een cliënt informatie te leren beoordelen zal een professional ook een normerende taak hebben, waarbij de waardering van informatie wordt besproken. In het geval van strategische vaardigheden neemt de professioneel opvoeder een meer begeleidende taak op zich. Er wordt dan samen met de cliënt vastgesteld wat deze wil bereiken, welke informatie daarvoor nodig is en op welke wijze deze verwerkt wordt. Hierin is het niet noodzakelijk dat de professioneel opvoeder aanwezig is op internet. Door kennis en normen over te dragen zou de cliënt dit kunnen leren.

Het instrumentele gebruik van internet heeft karakteristieke kenmerken. Gebruik is gericht op effecten in de reële wereld. De doelen die nagestreefd worden zijn min of meer bekend. Internet is vervangbaar omdat deze doelen ook via de reële wereld gerealiseerd kunnen worden. Als een cliënt de vaardigheden niet bezit om internet te gaan gebruiken, kan er dus gekozen worden om internetgebruik te controleren of zelfs te verbieden. De professioneel opvoeder hoeft niet aanwezig te zijn op internet om de cliënten vaardigheden te leren over het omgaan met internet, maar moet zijn kennis en vaardigheden overdragen.

Existentieel

Bij het existentieel gebruik van internet ligt het anders. Internet wordt niet enkel gebruikt om formele doelen te bereiken maar ook om zich als mens in verschillende rollen te manifesteren. In hun artikel

'Netwerken van jongeren als nieuwe leeromgevingen' (Pedagogiek, 2010) stellen Ünüsöy, de Haan en Leander dat jongeren tijdens sociale contacten via sociale media onder andere belangrijke kennis en ervaring delen, onderhandelen over regels voor sociaal gedrag en nieuwe expressievormen creëren. Hierbij is het niet noodzakelijk dat er een leerdoel is vastgesteld en zijn jongeren zich niet bewust van dit leerproces. Hier zou dus gesproken kunnen worden van informeel leren en informele doelen. Internet kan in deze vorm ook gebruikt worden om een bepaalde reputatie te bereiken of te bestendigen. Internet is in dit geval een onvervangbaar deel van het sociale proces in de leefwereld van een cliënt. Het gaat niet alleen om het bereiken van bepaalde effecten in de reële wereld, maar ook om het doorlopen van sociale processen en op deze manier verschillende sociale rollen op internet te vervullen.

Voor professionals resulteert dit in andere overwegingen. Omdat de digitale omgeving gebruikt wordt om verschillende sociale rollen te ontwikkelen, kan het gebruik ervan niet zomaar worden gereguleerd of verboden. Hiermee zou immers worden ingegrepen in de mogelijkheden van een cliënt zichzelf volwaardig te manifesteren en verschillende sociale rollen op zich te nemen. Het is te vergelijken met een vorm van vrijheidsberoving. Juist bij jongeren waar al een probleem is ontstaan om in de reële wereld verschillende sociale rollen op passende wijze te vervullen zou verwacht mogen worden dat hier professionele hulp en ondersteuning nodig is. Binnen residentiële hulpverlening heeft de professioneel opvoeder een belangrijke rol cliënten te leren zich in verschillende sociale rollen te manifesteren. Dit kan door in te grijpen bij groepsprocessen en deze na te bespreken zodat een cliënt reflecteert en nieuwe handelingsalternatieven aanleert, maar ook heel duidelijk door het vervullen van een voorbeeldfunctie. Als internetgebruik gezien

wordt als wezenlijk onderdeel van de leefwereld van cliënten vloeien de reële en de digitale wereld samen. Contact op internet is een onvervangbare stap in verschillende sociale processen die een cliënt moet leren om verschillende sociale rollen aan te nemen. Om cliënten dit te leren heeft een professionele opvoeder niet enkel de taak om kennis en vaardigheden om informatie te verwerken over te dragen, maar veel sterker de verantwoordelijkheid om ook in de digitale wereld een voorbeeld te zijn voor cliënten voor de wijze waarop zij verschillende sociale rollen aan kunnen nemen. Zo leert een cliënt hoe hij zichzelf kan presenteren, grenzen kan aangeven en moet omgaan met het eigen en anderms gedrag. De twee verschillende visies op internetgebruik hebben dus duidelijk consequenties voor het werk van een professioneel opvoeder.

Visie op opvoeden: beheersen of ontwikkelen.

Iedere opvoeder heeft in de basis twee kerntaken: het beschermen van de pupil en het doen ontwikkelen van de pupil. Waar het bij het beschermen van een pupil vooral nodig zal zijn situaties te beheersen, ofwel het gedrag van de pupil zelf ofwel de omgeving, is het bij het doen ontwikkelen van een pupil vooral van belang deze los te laten en te laten experimenteren. In de residentiële hulpverleningspraktijk wordt wel eens naar dit spanningsveld verwezen als 'beheersen versus ontwikkelen'.

Als voorbeeld: laat ik een kind nooit in de buurt van vuur komen of toch eens de vingers branden zodat geleerd wordt dat je moet oppassen.

Waar een opvoeder staat binnen dit spanningsveld komt voor deels voort uit de persoonlijke opmaak van een opvoeder. Niet iedere opvoeder kan even makkelijk loslaten en ruimte tot experiment bieden als de ander. Professioneel opvoeders kunnen elkaar bewust maken en uitdagen of remmen in wat zij doen. Hoe kwetsbaar of vaardig

zien we deze cliënt? Hoe risicovol is de activiteit waarmee geëxperimenteerd wordt? Het elkaar stellen van die vragen kan leiden tot het maken van bewuste keuzes. Professioneel opvoeders zijn geoefend in het geven van feedback aan elkaar en het herkennen van verschillende vormen van meer of minder beheersingsgericht handelen. In de begeleiding van cliënten worden deze door de tijd heen vaardiger. De beheersing door de professional neemt af en de cliënt zal meer kunnen gaan experimenteren.

Voor veel bekende ontwikkelingspunten is redelijk bekend in welke mate ingrijpen of beheersing past bij de vaardigheid van een cliënt. Dit is echter nog niet het geval in het gebruik van sociale media, met tot gevolg dat professioneel opvoeders hun cliënten ofwel in de weg staan door te weinig ruimte te laten tot experimenteren, te veel beheersmatig werken, ofwel cliënten juist teveel ruimte bieden en ze enigszins verwaarlozen, bijvoorbeeld wanneer professionals veronderstellen dat het hebben van technische vaardigheden op de computer ook betekent dat iemand sociaal weerbaar is op internet.

Welk ingrijpen precies past bij welk ontwikkelingsniveau binnen de internetleefwereld is nog een interessant onderzoeksgebied. Voorafgaand daaraan lijkt het echter wel mogelijk om met de twee besproken indelingen, instrumenteel versus existentieel en beheersing versus ontwikkeling, te komen tot een schematische indeling van interventies die professioneel opvoeders kunnen doen. Naar aanleiding van de bovenstaande figuur en eerder beschreven indeling kan een bepaalde aanpak voor ieder kwadrant ingevuld worden.

**Visie op opvoeding: beheersing
Visie op internet: instrumenteel**

Cliënten mogen geen risico lopen door internetgebruik en internet is een communicatiemiddel.

Dit betekent dat internet niet noodzakelijk is voor een cliënt zolang deze andere communicatiemiddelen tot zijn beschikking heeft. Internetgebruik kan worden gereguleerd of zelfs verboden als dit door professioneel opvoeders als te risicovol wordt ingeschat. Een cliënt hoeft ook geen digitaal deel

van zijn leefwereld te hebben of daar vaardigheden toe te ontwikkelen. In het geval van Wendy, de casus aan het begin van het artikel, zou het mogelijk zijn internetgebruik te verbieden of onmogelijk te maken. Lastig, want internettoegang is vrijwel overal mogelijk. Dit verbod en de controle hierop

Visie op opvoeding: ontwikkeling

- Voordoen van computergebruik
- Uitleg
- Praten over internetgedrag
- Veiligheid door professionele aanwezigheid
- Cliënten dienen digitale contacten te hebben (opgenomen in behandelplannen)
- Cliënt geen digitale contacten bieden is
- opvoeden op achterstand

- Professionals en cliënten hebben mogelijk via "echte" accounts contact (privé accounts hebben professionele kring)
- Professionals gaan actief digitale contacten aan met cliënten, oefenen en zijn rolmodel binnen sociale media.
- Cliënt niet op internet laten is een vorm van vrijheidsberoving

Visie op opvoeding: beheersing

- Controleren, verbieden of toegang tot internet reguleren
- Normeren van gebruik
- Minimaal contact begeleider – cliënt
- via officiële middelen

- Afgeschermd omgeving cliënten (daarbinnen contact met andere cliënten en evt. professionals)
- Visie: Cliënt kan niet omgaan met internet
- Beschermen en uitleg risico's

Visie op internet: Instrumenteel

zou dan ook voor onbepaalde tijd moeten doorgaan. Contact tussen professional en cliënt is via internet niet noodzakelijk en kan volledig beperkt blijven tot het sturen van officiële correspondentie via zakelijke mail.

**Visie op opvoeding: ontwikkeling
Visie op internet: instrumenteel**

Internet is een communicatiemiddel, echter het is wel wenselijk dat cliënten vaardigheden ontwik-

kelen om gebruik te maken van dit communicatiemiddel. De professioneel opvoeder is instructeur. Eerst kan er gericht worden op het leren bedienen van een computer. Er worden afspraken gemaakt over wanneer een cliënt gebruik mag maken van internet. Die afspraken worden opgenomen in het behandelplan. Ook de inhoud van het internetgebruik, met wie, waarover en welke sites worden bezocht, kan onder toezicht staan. Afspraken over wat passend gebruik is, worden opgenomen in

het behandelplan. De professionele opvoeders signaleren, rapporteren en normeren. Contact tussen cliënt en professioneel opvoeder is gericht op het overbrengen van een inhoudelijke boodschap of om te signaleren hoe vaardig een cliënt is in het verzenden van boodschappen. Opgemerkt moet worden dat contacten van een cliënt ook blijven bij het zenden en ontvangen van gerichte boodschappen. Er is aandacht voor de manier waarop een cliënt omgaat met een bepaalde boodschap in de reële wereld. In het geval van Wendy kunnen boodschappen iedere dag of week worden gecontroleerd of doorgenomen en besproken met haar begeleiders. Samen met haar wordt gekeken hoe zij beter 'nee' kan zeggen op mail en berichten en hoe zij dit beter kan opschrijven. Er is vooral een grote mate van controle nodig in de reële wereld. En er moet gezorgd worden dat ze geen nieuwe of geheime accounts heeft.

Visie op opvoeding: beheersing **Visie op internet: existentieel**

Internet is een deel van de leefwereld. Echter, omdat cliënten bijzondere behoeften hebben en beschermd moeten worden, kan door het gebruik van filters en het opzetten van een intranet een afgeschermd omgeving voor hen worden opgezet. Hier kunnen cliënten contact met elkaar hebben en kan door de professioneel opvoeder toezicht worden gehouden op interacties tussen cliënten. Professioneel opvoeders signaleren in deze omgeving, rapporteren en normeren waargenomen gedrag. In het geval van Wendy zou zij dus niet meer bij de accounts kunnen komen waar zij nu haar contacten onderhoudt en wordt haar een andere digitale omgeving aangeboden met goedgekeurde contacten. Opgemerkt moet worden dat er behalve op normerend gebied geen contact noodzakelijk is tussen professioneel opvoeders en cliënten. Daarnaast moet een omgeving als deze constant goed gecontroleerd en beveiligd blijven om geen ongewenste bezoekers binnen te krijgen,

zoals wanneer loverboys gaan rondhangen bij scholen of instellingsterreinen van jongeren met een ontwikkelingsachterstand en er een soort verzameling van potentiële slachtoffers ontstaat.

Visie op opvoeding: ontwikkeling **Visie op internet: existentieel**

Hoewel cliënten nu kwetsbaar zijn en verschillende vaardigheden moeten ontwikkelen is het noodzakelijk om zelfstandig te leren functioneren binnen de digitale leefwereld. Door de aanwezigheid van de professioneel opvoeder kan duidelijk worden wat de cliënt in zijn digitale sociale leven nog moet ontwikkelen. De opvoeder observeert en rapporteert zodat het behandelplan wordt ontwikkeld. Door het eigen gedrag op internet en sociale media te laten zien, kan de professioneel opvoeder een rolmodel zijn en met de cliënt bepaald gedrag op internet oefenen. Door aanwezigheid in de digitale sociale netwerken van de cliënt heeft de professioneel opvoeder inzicht in welke contacten een cliënt onderhoudt. De professioneel opvoeder signaleert en kan ten behoeve van de behandeling zaken rapporteren, maar kan vooral ook zowel online als offline feedback geven en in gesprek gaan met de cliënt over online gedrag of interacties met anderen. Hierin kan de professioneel opvoeder dus ook normeren en de cliënt helpen te reflecteren op het eigen gedrag. In de casus Wendy is het mogelijk dat meer van haar groepsleiders met een professioneel account of met het professionele deel van hun eigen sociale netwerkaccounts contact met haar onderhoudt. Hiermee zouden zij haar door aanwezigheid kunnen helpen om te gaan met onwenselijke verzoeken of dit door hun aanwezigheid te ontmoedigen of hierop in te grijpen. Zij zouden met haar in gesprek kunnen gaan over wat zij wel en niet laat zien op haar sociale netwerkaccounts en haar laten zien hoe zij zichzelf presenteren. Dit vraagt wel een hoge mate van inzicht van de betekenis en werking van sociaal internet van de professioneel opvoeders. Ook via

internet zullen zij een goede vertrouwensrelatie moeten onderhouden met hun cliënten.

Bovengenoemde schetsen zijn mogelijke uitwerkingen van aanpakken voor het omgaan met de digitale levens die ook cliënten ontwikkelen. Om deze uit te voeren is het wel nodig dat verschillende punten nog verder worden ontwikkeld.

Ontwikkelpunten voor hulpverleners en instellingen.

Om te komen tot professionele hulpverlening binnen de digitale leefwereld van cliënten zullen door professioneel opvoeders en hulpverleningsinstellingen competenties moeten worden ontwikkeld en voorwaarden moeten worden geschapen.

Afhankelijk van de competenties van professioneel opvoeders ligt daar ook een taak voor het beroepsonderwijs om professionals te scholen en onderzoek te doen naar hoe aanwezigheid, beïnvloeding en groepsprocessen werken binnen de digitale wereld. Er zou onderzocht moeten worden welke ontwikkelingsstappen onderscheiden kunnen worden bij sociaal internetgedrag en welke interventies hierbij passen.

Professionele opvoeders zullen bewust moeten worden van de werking van verbale en non-verbale communicatie binnen de digitale leefwereld. Niet enkel in de vorm van 'digitale gesprekstechniek', maar ook breder, zoals in het herkennen van de betekenis die verschillende soorten beeldmateriaal kunnen hebben. Dat is nodig om een voorbeeldfunctie in te kunnen nemen, maar ook om offline met cliënten in gesprek te kunnen gaan en hen te laten reflecteren op het eigen gedrag. Professionals zullen dan ook moeten leren elkaars professionele digitale gedrag te kunnen bespreken en elkaar daar feedback op te geven. Daarnaast moeten zij tot een gezamenlijke visie komen over hoe zij internet zien en welke doelen zij kunnen en

willen stellen voor cliënten.

Om dat te stimuleren en faciliteren zullen ook instellingen een visie moeten ontwikkelen over de plaats en betekenis van internet bij de behandeling van cliënten. Daarna zullen de voorwaarden om de digitale leefwereld te betrekken bij de behandeling moeten worden opgenomen in beleid, zodat de digitale leefwereld ook helder in behandelplannen kan worden opgenomen. Op die wijze kan er tot kennis- en competentieontwikkeling gekomen worden. Er moeten randvoorwaarden geschapen worden, bijvoorbeeld in de beschikbaarheid van infrastructuur, zoals voldoende internettoegang en passende hardware voor professionals.

Het ontwikkelen van deze aspecten door opleidingen, professionals en hulpverleningsinstellingen vormt een belangrijke stap in het professionaliseren van hulpverlening binnen de digitale leefwereld.

Opvoeden met internet vraagt

visie.



Ties van der Meer is als docent verbonden aan de opleiding voor Sociaal Pedagogische Hulpverlening van de Haagse Hogeschool.

COLOFON

Productie:

Het eSociety Instituut, Lectoraat Informatie
Technologie en Samenleving, De Haagse Hogeschool

Vormgeving:

Trapped in Suburbia, David de Beun

Deze publicatie is te downloaden via:

www.esocietyinstituut.nl

Geproduceerd door:

