

Methodiek Chat met Fier

Voorbijganger

Fase 0 - Binnenkomst op de site

Fase 1 - Opbouw van het contact

Een warm welkom creëren, kennismaken, een eerste vertrouwen en veiligheid

- *Hallo, welkom op de chat*
- Geef de chatter tijd om te reageren
- Duurt het iets langer: *Wat mag ik vandaag voor je betekenen op de chat?*
- Bij moeizaam contact; begin met jezelf voorstellen. Taal spiegelen.

Is de chatter in acute onveiligheid?

VEILIGHEID

Is er sprake van acute, concrete onveiligheid in het hier en nu of beleefde onveiligheid?

- Bij beleefde onveiligheid uitvragen en wanneer mogelijk normaliseren
- Op de thermometer hoe onveilig is de situatie?
- Vraag naar woede/spanningsmeters
- Afbeelding veiligheid bij ruzie's thuis
- Maak een eerste hulpkaart voor alternatief gedrag
- Bij suicide: maak gebruik van suicideprotocol
- Gebruik afbeelding acuut gevaar
- Maak een veiligheidsplan (waar kun je naartoe, wat neem je mee, wanneer, hoe etc.)
- Route doorbreken anonimiteit
- Volg de drietrap
- Is er op dit moment hulp in de directe omgeving/ beschikbare steun, hulp in de bredere omgeving/ verwijst door naar politie, Veilig Thuis.
- Verwijs door naar 112
- Bij eer/loverboyproblematiek kan mogelijk gebruikt gemaakt worden van een crisisbed bij Fier. Overleg dit met achterwacht.
- Bel zelf met 112 (volg route anonimiteit + overleg met de achterwacht)

Bezoeker

First response

Geen first response > 5-fasenmodel

Fase 2 - Onthulling

- Laat de chatter het verhaal zoveel mogelijk uit zichzelf doen
- *Vertel, en toen, en verder*
- Antwoord krijgen op minimal facts
- Breedte- en dieptevragen
- Rationeel reconstrueren
- Microvragen als het moeilijk is

Let op: vermijd gevoelsreflecties, ga niet mee in vermindering van de chatter

Fase 2 - Informatieverzameling

Zoek een antwoord op wie, wat, waar, wanneer en hoe.

Vertel, omschrijf, leg uit

- Verbaal volgen
- Regelmatig samenvatten
- Methode van buiten naar binnen (van hulpbehoefte naar hulpvraag, van collectiviteit naar individu, van gedrag naar gevoel, van algemeen naar specifiek en persoonlijk)
- Moedig aan

LET OP: Is er sprake van...

- seksueel geweld: pak route Centrum Seksueel Geweld
- online seksueel geweld of online misbruik: pak route Help Wanted
- geweld in de sportwereld: pak route NOC-NSF
- een chatter die binnenkomt via een campagnesite: pak bijbehorende camperoute

Fase 3 - Erkenning

Goed dat je dit verteld hebt, dit kun je niet alleen oplossen. Ondersteun op vertellen, niet op inhoud en details.

Fase 3 - Validering

Iemand professioneel en liefdevol opvangen wanneer het verhaal gedaan is. Laten zien dat je er bent.

- Gevoelsreflectie, empathie
- Waardering voor het komen op de chat
- In woorden aangeven dat je er bent, meeleeft, meedenkt
- Waar nodig zorg uitspreken
- Eventueel direct onschuldigen of interventie B. psycho-educatie.

Fase 4 - Opvang, praktische steun, structuur

Let op: is de chatter in acute onveiligheid?

Opvang vanuit de verzorgende-ouderrol, praktische zaken vanuit de leerkrachtrol. *Je staat er niet alleen voor.*

- *Wie weet het, wie kun je het vertellen? (Interventie D3 aansturen op hechtingsfiguren). Heb je hulp nodig? Praten helpt.*
- Eerste opvang, ontschuldigen en interventie B. psycho-educatie.
- Emotioneel begrip en informatie vanuit de hulpverlenersrol

Fase 4 - Doelbepaling

Let op: is de chatter een bezoeker of klant?

1. Wat geeft de hulpvrager zelf aan te willen bereiken?
2. Wat zal de richting van de begeleiding zijn vanuit de hulpverlener?

5-fasenmodel doelbepaling

- Verhelderen van behoefte tot verandering (Interventie D.1)
- Beschrijven van gewenste toestand (Interventie D.1)
- Creëren van motivatie (Interventie D.1)
- Analyseren van eerder succes (Interventie D.10)
- Kiezen van een stap vooruit

Fase 5 - Hoe verder?

- *Straks slapen, wat kun je doen? Laat je weten hoe het is gegaan? Vervolgcontact bespreken*
- *Kan ik nog iets doen?*

Fase 5 - Interventies kiezen (a.d.h.v. interventielijst)

- A. Praktisch advies en informatie (bij een eenduidige vraag)
- B. Psycho-educatie (vraagstukken leren herkennen)
- C. Veiligheidsplanning (zie VEILIGHEID)
- D. Stabiliseren
 1. Verkrijgen van perspectief
 2. Structureren van dagelijks leven
 3. Aansturen op hechtingsfiguren
 4. Reguleren van emoties
 5. Vergroten van zelfbeeld
 6. Omgaan met nare gevoelens
 7. Netwerk- en sociale ontwikkeling
 8. Aansturen op gedragsverandering
 9. Competentieontwikkeling en versterking
 10. Leren van eigen ervaringen en oplossingen
- E. Motiveren/toeleiden naar hulp (met chatter samen opties verkennen. Opties: online hulpverlening, reguliere hulpverlening, hulp in eigen omgeving. Warme overdracht naar samenwerkingspartners)

Is de chatter klant geworden?

Volgende gesprekken door in 5-fasenmodel (geen first response)

Fase 6 - Afsluiting

Vanuit de rol hulpverlener en geestelijk leider. *Goed dat je gekomen bent, wat denk jij?* Vat samen wat gezegd is in globale woorden. Positief bekrachtigen van het gesprek. Afspraken maken (deel deze in de rapportage). Account aanmaken.

- » Volgend gesprek nog nodig
- » Volledig afsluiten, zonder vervolg
- » Contact met behandelaar chat invoegen in behandelplan. Route anonimiteit doorbreken

RAPPORTEREN (Controleer alle tabbladen en maak een aantekening)

fier!

CHAT
MET
FIER.NL