

THORAX IN SAMENWERKING MET RADBOUD UNIVERSITEIT NIJMEGEN

FYSIEKE EN DIGITALE COMMUNICATIE IN DE JEUGDZORG

SCHRIJVER:

RAMON VAN OS

SUPERVISOR:

DR. STIJN HOPPENBROUWERS

WOORD VOORAF

Met een homp klei kwam ik binnen door de draaideuren van het Huygensgebouw. Een speeltuin vol ervaringen openbaarde zich. Medestudenten vormden vanaf deze dag hun eigen homp klei. Soms ook de mijne. Voor docenten bestond dezelfde regel. Toch waren er docenten met een andere aanpak. "Vorm niet! Reik middelen aan voor de vorming..."

Erik Barendsen, Patrick van Bommel, Engelbert Hubbers.

Bedankt dat jullie mij de ruimte hebben gegeven om mijn klei zelf te vormen.

Speciale dank gaat uit naar **Stijn Hoppenbrouwers**.

Stijn, bij de start van Requirements Engineering heb je mijn aandacht vastgegrepen. Door de jaren heen heb je niet meer losgelaten. Je hebt me aan het denken gezet, mezelf in twijfel laten trekken en me laten zien dat ik een professional ben. Ik kan studenten enkel toewensen dat ze een docent ontmoeten met zulke vaardigheden!

Met opgeheven hoofd stap ik door de deur. De glimlach rond mijn mond verschijnt zodra ik me omdraai en de deur sluit. Genietend van de zon open ik de volgende deur...

MANAGEMENTSAMENVATTING

In dit document heb ik mij gericht op het beantwoorden van de volgende vraag:

“Wat zijn in de jeugdzorg de voor- en nadelen van fysieke communicatie versus digitale communicatie?”

Om antwoord te kunnen geven op deze vraag heb ik de volgende subvragen geformuleerd om ieder aspect te kunnen toelichten.

- Hoe beleven mensen in de jeugdzorg / hulpverleningsorganisaties digitale communicatie?
- Welk gevoel komt naar voren als het gaat over beveiliging van persoonlijke gegevens?
- In hoeverre is non-verbale communicatie essentieel in de jeugdzorg?
- Gaat er informatie verloren wanneer non-verbale communicatie verwijderd wordt uit de compositie?
- Welke voor/nadelen brengt digitale communicatie met zich mee?
- Welke voor/nadelen brengt fysieke communicatie met zich mee?

De voor- en nadelen van fysieke/digitale communicatie heb ik opgesteld na het doen van een literatuurstudie. De belangrijkste punten hebben betrekking op verbale en non-verbale communicatie. Het belangrijkste voordeel van fysieke communicatie is de aanwezigheid van non-verbale communicatie. Het belangrijkste nadeel is het fysiek aanwezig moeten zijn op een afgesproken locatie.

Het belangrijkste voordeel van digitale communicatie is de mogelijkheid te communiceren vanaf bijna iedere denkbare locatie. Het belangrijkste nadeel van digitale communicatie is (in veel gevallen) het gemis aan non-verbale communicatie.

Duidelijk is geworden dat veel informatie verscholen zit in non-verbale communicatie. Wanneer deze niet zichtbaar is, zal er onenigheid kunnen ontstaan tussen zender en ontvanger over de informatie. In veel gevallen is het dus belangrijk non-verbale communicatie te kunnen zien/horen. Non-verbale communicatie wordt als essentieel bestempeld wanneer het gaat over de overbrenging van persoonlijke informatie.

Daar waar persoonlijke informatie in het heden steeds simpeler te delen is met anderen via het internet, brengt dit ook gevaren met zich mee. Vooral door hulpverleners in de jeugdzorg wordt het internet gezien als een gevaar voor jongeren. Veel jongeren begrijpen niet wat er gebeurt met informatie die eenmaal op het internet terecht komt. Hulpverleners ervaren het internet dan ook veelal als onveilig. Ondanks dat ze jongeren hun vrijheid niet willen ontnemen, vinden ze dat er een scheiding moet zijn tussen gevoelige en reguliere informatie.

Ondanks de gevaren die op de loer liggen op het internet, wordt digitale communicatie door maar liefst 81,35% van de ondervraagden positief tot zeer positief ervaren. Dit vergroot de kansen op de implementatie van nieuwe systemen in de toekomst.

Aanbevelingen

Een van de belangrijkste aanbevelingen voor nieuwe systemen in de zorg is de nauwe samenwerking met de eindgebruikers. Ondanks dat er in veel gevallen weinig tijd is voor grote onderzoeken vanuit de zorg, is dit een noodzaak om de huidige processen goed in kaart te brengen. Hierbij adviseer ik Thorax gebruik maken van het User Centred Design model. Enkele belangrijke punten die in dit model verwerkt zijn:

- Gebruikers moeten worden betrokken bij het design en de ontwikkeling,
- Het proces is iteratief,
- Het design richt zich op de gehele gebruikerservaring.

Om ieder lid van de doelgroep goed te kunnen bereiken is het van belang dat een systeem als Mijn Verhaal¹ mobiel bereikbaar is. Veel communicatie verloopt tegenwoordig via een smartphone. Veel jongeren hebben er een en deze smartphones worden vanuit de jeugdzorgorganisaties ook aangeboden aan haar werknemers.

Verder is het van belang dat er meer onderzoek gedaan moet worden naar de mogelijke toepassingen van beeldcommunicatie.

¹ Een online ruimte waar cliënten hun verhaal plaatsen. Deze ruimte is deelbaar met hulpverleners waardoor Mijn Verhaal als persoonlijk online dossier gezien kan worden.

Een consult of gesprek via beeld levert weer tijd op voor de hulpverleners. Zij hoeven niet meer af te reizen naar een bepaalde locatie en kunnen deze gewonnen tijd spenderen aan andere werkzaamheden.

Als laatste aanbeveling wil ik aangeven dat Thorax de horizon kan verbreden. Niet enkel de jeugdzorg is op zoek naar een oplossing voor het efficiënter indelen van de tijd van hulpverleners. Ook vanuit de gehandicaptenzorg en ouderenzorg is er vraag naar een dergelijke oplossing. Daar waar Mijn Verhaal ingezet kan worden als oplossing binnen de jeugdzorg, zou eenzelfde systeem toepassingen kunnen hebben (met enige aanpassingen) binnen de gehandicaptenzorg.

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING - - - - -	PAGINA 7
ACHTERGROND - - - - -	PAGINA 8
VRAAGSTELLING - - - - -	PAGINA 9
SAMENHANG - - - - -	PAGINA 10
DOELGROEP - - - - -	PAGINA 11
PLANNING - - - - -	PAGINA 12
THEORETISCH KADER - - - - -	PAGINA 13
STRATEGIE EN METHODE - - - - -	PAGINA 15
<i>LITERATUURSTUDIE</i> - - - - -	PAGINA 15
<i>METHODE</i> - - - - -	PAGINA 23
<i>INTERVIEWS</i> - - - - -	PAGINA 25
<i>QUESTIONNAIRES</i> - - - - -	PAGINA 27
RESULTATEN - - - - -	PAGINA 31
CONCLUSIE - - - - -	PAGINA 37
DISCUSSIE - - - - -	PAGINA 39
AANBEVELINGEN - - - - -	PAGINA 40
BRONNEN EN REFERENTIES - - - - -	PAGINA 41
BIJLAGEN - - - - -	PAGINA 42

INLEIDING

Thorax, een bedrijf gevestigd in Amersfoort, houdt zich bezig met het persoonlijk maken van informatie. Volgens Thorax kunnen jongeren en gezinnen de regie over persoonsgegevens meer in eigen handen nemen. Informatie is persoonlijk en het moet mogelijk zijn voor ieder individu om het te delen of juist voor zichzelf te houden. Hulpverleners worden ontlast en jongeren/gezinnen trekken aan de touwtjes.

Thorax is actief in de volgende sectoren:

- Jeugdzorg,
- Welzijn,
- Onderwijs

Sinds de start in 1992 is Thorax in 1998 zich exclusief gaan richten op oplossingen in deze sectoren. Dit doet Thorax door open, eerlijk en persoonlijk tegenover klanten te staan. Met het raakvlak tussen organisatie en IT in het oog, beantwoorden zij vragen uit de hulpverlening met passende informatiserings-antwoorden.

Bij de uitwerking van Mijn Verhaal 2.0 bleek dat er interesse was vanuit verschillende hulpverleningsorganisaties voor dit platform. Iedere organisatie had echter zijn eigen ICT voorzieningen op een andere manier geregeld. Een nieuw platform; Mijn Platform; zou uitkomst bieden bij het delen van informatie tussen de verschillende organisaties. Naast de communicatie onderling, is het van belang om de communicatie tussen organisatie en jeugdigen zo optimaal mogelijk te houden. Mijn Verhaal zal een onderdeel worden van Mijn Platform. Het wordt jeugdigen echter mogelijk gemaakt hun verhaal te delen met verschillende organisaties, bekenden en andere instanties. Hierdoor moet het doel van grotere cliëntregie binnen de jeugdzorg behaald worden.

Bij het digitaliseren van verschillende communicatieprocessen is het van belang dat er rekening gehouden wordt met de doelstellingen van de verschillende hulpverleningsorganisaties. Hulp bieden bij het opvoeden en opgroeien van jeugdigen waardoor zij zelfstandig zouden kunnen functioneren in hun omgeving.

De vraag van Thorax gaat over de mogelijkheden van Mijn Platform. Omdat hulpverleningsorganisaties te maken hebben met integerheid en ethische vraagstukken ten opzichte van jeugdigen, is het van belang dat dit niet gecompromitteerd wordt. Mijn Platform moet hulp bieden in het behalen van de doelstellingen. De vraag hierbij is welke informatie wel of niet digitaal geleverd zou kunnen worden.

Mijn hoofdvraag bij dit onderzoek is:

“Wat zijn in de jeugdzorg de voor- en nadelen van fysieke communicatie versus digitale communicatie?”

ACHTERGROND

Mijn Verhaal is opgezet als online plaats waar jeugdigen hun verhaal kwijt kunnen. Bij gesprekken met hulpverleners werd geconstateerd dat jeugdigen vaak sociaal wenselijke antwoorden gaven. Het 'echte' verhaal zou op het Mijn Verhaal platform gedeeld kunnen worden als gedicht, rap of andere vorm. Verder komen jongeren soms wel met 15 hulpverleners in contact. Aangegeven werd dat het steeds vervelender werd het verhaal telkens opnieuw te vertellen. De behoefte om dit online te kunnen doen ontstond. Op deze manier kan de 16e hulpverlener het online dossier inzien.

Combinatie Jeugdzorg zag de meerwaarde van Mijn Verhaal in en wilde dit gaan gebruiken als een digitaal portfolio voor jeugdigen. Via een 'levensboek' benadering zouden jeugdigen uitgedaagd worden te reflecteren op het eigen leven en toekomstbeelden te schetsen. Deze zouden deelbaar zijn via het Mijn Verhaal platform.

Jarabee raakte geïnteresseerd in het Mijn Verhaal platform. Via Jarabee raakte Thorax in aanraking met dit platform en is Mijn Verhaal 2.0 opgezet.

Verschillende hulpverleningsorganisaties toonden interesse in Mijn Verhaal 2.0. Het plan ontstond om een nieuw platform op te zetten genaamd: Mijn Platform. Naast Mijn Verhaal zou dit een systeem worden waar organisaties eenvoudig met elkaar zouden kunnen communiceren en informatie uitwisselen.

Hulpverleningsorganisaties zullen in de toekomst steeds meer gaan samenwerken. Dit komt door een grote verandering in de structuur van deze hulpverleningstak. De hulpverlening komt op het bord van gemeenten terecht. Omdat gemeenten momenteel erg moeten bezuinigen is één enkel platform dat door meerdere organisaties gebruikt kan worden een uitkomst.

VRAAGSTELLING

In de inleiding heb ik de hoofdvraag voor het onderzoek geformuleerd. Om antwoord te kunnen geven op deze vraag, heb ik verschillende subvragen geformuleerd.

- **Welke voor/nadelen brengt fysieke communicatie met zich mee?**
 - Fysieke communicatie zoals we het kennen bestaat uit verschillende facetten. Ik wil uitsluitend geven over de voor en nadelen die deze soort communicatie met zich meebrengt. Hierbij wil ik direct aangeven of dit contextgevoelig is. In het onderzoek zal ik mij richten op de interactie tussen de cliënt en hulpverlener.
- **Welke voor/nadelen brengt digitale communicatie met zich mee?**
 - Digitale communicatie is een vernieuwde vorm van communiceren. Uit mijn onderzoek wil ik naar voren laten komen waarom digitale communicatie wel of juist niet gekozen moet worden. In het onderzoek zal ik mij richten op de interactie tussen de cliënt en hulpverlener.
- **Gaat er informatie verloren wanneer non-verbale communicatie verwijderd wordt uit de compositie?**
 - Gezien non-verbale communicatie een belangrijk onderdeel is van communiceren wil ik onderzoeken of de overbrenging van communicatie via deze weg contextgevoelig is. Zijn er momenten waarop non-verbale communicatie toegevoegde waarde heeft of juist niet? Welke redenen bestaan er voor het gebruiken/weglaten van non-verbale communicatie?
- **In hoeverre is non-verbale communicatie essentieel in de jeugdzorg?**
 - Non-verbale communicatie wordt vaak gezien als een onmisbaar deel van communicatie. Ik wil onderzoeken of dit daadwerkelijk het geval is of dat er juist positieve uitkomsten zijn met betrekking tot het weglaten van non-verbale communicatie.
- **Hoe beleven mensen in de jeugdzorg/ hulpverleningsorganisaties digitale communicatie?**
 - Ik wil onderzoeken welke termen mensen benoemen wanneer het gaat om de beleving van digitale communicatie. Het gevoel van negativiteit over vernieuwing binnen de communicatiemiddelen reist, maar is dit gegrond?
- **Welk gevoel komt naar voren als het gaat over beveiliging van persoonlijke gegevens?**
 - Privacy is een onderwerp dat altijd naar voren komt wanneer het gaat om digitalisering. Ik wil aangeven waarom privacy in de jeugdzorg zo belangrijk is en hoe men tegen dit fenomeen aankijkt.

SAMENHANG

Op het eerste gezicht is er tussen de deelvragen geen opvallende samenhang. De deelvragen zijn echter met een reden zo opgesteld. Hieronder heb ik de focus voor de deelvragen uitgewerkt.

Focus

Voor de hoofdvraag zal de focus liggen op de interactie tussen cliënten en hulpverleners in de jeugdzorg. Hierbij vestig ik speciale aandacht op privacy van vertrouwelijke gegevens. Binnen deze focus zal ik me vooral richten op het hulpverleningsperspectief.

Hiërarchie

De deelvragen zijn opgesteld in een bepaalde volgorde. Allereerst zal ik tijdens de literatuurstudie op zoek gaan naar secundaire informatie. Informatie welke al bestaat over wat communicatie is en welke voor- en nadelen er zijn (voor zowel digitale als fysieke communicatie). Hierbij zal ik me vooral focussen op de beleving van de communicatie, de gevoelens van privacy en het effect van non-verbale communicatie. Bij laatstgenoemde zal ik me richten op de beleving en de overbrenging van informatie.

Duidelijk is dat zowel de overbrenging van informatie als privacygevoeligheid van informatie belangrijke onderdelen zijn binnen dit onderzoek. De voorspelling is dat non-verbale communicatie naast beide ook een belangrijke rol zal spelen. Hierbij is de volgende tekening opgesteld.

	Overbrenging van informatie	Beleving van ontvanger
Privacy gevoeligheid van informatie		✓
Non-verbale communicatie	✓	✓

Te zien is dat de focus van privacygevoeligheid van informatie vooral zal liggen op de beleving van hulpverleners. Verder zal het onderzoek naar non-verbale communicatie gericht zijn op de overbrenging van informatie en de beleving van de ontvanger.

Met de voor en nadelen van beide communicatiesoorten (digitaal/fysiek) uit het literatuuronderzoek, zal ik aan de slag gaan met het achterhalen wat non-verbale communicatie doet met beide vormen. Hierna zal ik de context; de jeugdzorg; toevoegen aan het geheel. De verwachting is dat non-verbale communicatie een belangrijke rol speelt in de communicatie tussen cliënt en hulpverlener. Of deze vorm essentieel is, hangt af van de context van de gesprekken tussen beide partijen.

Als laatste zal ik onderzoeken welke beleving mensen in de jeugdzorg er op na houden wanneer het gaat over de onderwerpen digitale communicatie en beveiliging van privacygevoelige informatie. Hoe veilig denkt men dat de informatie eigenlijk is wanneer het op het internet terecht komt? Hoe wordt communicatie via de digitale weg ervaren door zowel cliënten als hulpverleners? Wat vindt men van de invoering van nieuwe softwaresystemen?

De laatste vraag brengt direct de volgende verwachting naar voren:

- Nieuwe softwaresystemen leiden tot frictie tussen medewerker en organisatie. Mensen werken graag op de oude voet verder zonder vernieuwing van bedrijfsprocessen. Vernieuwing levert immers extra kosten op voor opleidingen, extra stress voor de invoering van en overstap naar het nieuwe systeem.

Helaas heb ik geen workshop kunnen plannen tijdens deze stage. Hierdoor heb ik geen situatie kunnen schetsen over deze verwachting. Of deze verwachting klopt, zal op een later tijdstip onderzocht moeten worden.

DOELGROEP

Bij de eerste aanraking met het project had ik al een beeld gemaakt van de doelgroep. Het was mij direct duidelijk dat ik cliënten in de jeugdzorg wilde gaan interviewen over hun ervaringen met hulpverleningsorganisaties. Hierbij zou ik me vooral richten op de communicatie tussen cliënt en hulpverlener.

Na een grondig gesprek met Stijn en Richard, werd me duidelijk dat mijn invalshoek enkele problemen zou opleveren. Veelal zijn cliënten in de jeugdzorg druk met eigen vraagstukken. Wanneer er een student vragen komt stellen over nog niet bestaande softwarepakketten, was de voorspelling dat ik op weerstand zou stuiten. Hierbij werd direct aangegeven dat een hulpverlener aanwezig zou moeten zijn bij deze gesprekken/interviews. Dit zou direct ongewenste ruis opleveren wanneer er gerichte vragen over de hulpverlening gesteld zouden worden.

Als laatste gaf Richard aan dat de hulpverleningsorganisatie de doelgroep is van Thorax. De cliënten zijn weer de doelgroep van de hulpverleningsorganisaties. Hierdoor is mijn visie over het gehele project direct veranderd.

Consequenties

Het nieuwe platform dat Thorax momenteel opstelt zal door zowel cliënten als hulpverleners gebruikt worden. Voor beide partijen neemt dit verschillende consequenties met zich mee.

Voor cliënten:

- Vraaggerichte ondersteuning,
- Laagdrempelige hulpverlening,
- Een eenduidig verhaal,
- Cliëntregie,
- 24/7 communicatie.

Voor hulpverleners:

- Integrale samenwerking,
- Betrokkenheid met het eigen netwerk van de cliënt,
- Onderlinge afstemming,
- Een centraal communicatiepunt,
- 24/7 communicatie.

Naast bovengenoemde partijen is er nog een derde doelgroep van Thorax. De hulpverleningsorganisaties zijn de hoofddoelgroep. Het systeem zal voor deze doelgroep zorgen voor de volgende consequenties:

- Kostenbesparing,
- Hogere kwaliteit van cliëntondersteuning,
- Opereren als een netwerkorganisatie,
- Klaar voor transformatie.

PLANNING

De planning heb ik overgenomen uit het plan van aanpak. Bij afwijking van de planning heb ik aangegeven waarom de afwijking heeft plaatsgevonden en welke consequenties hier aan vast zaten.

Fase 1:

In de eerste fase zal ik een onderzoeksplan opstellen. Hierin zal een duidelijke formulering van het doel van het project uitgewerkt zijn, hoe het project opgezet gaat worden en op welke wijze de resultaten gedocumenteerd worden.

Na het opstellen van het onderzoeksplan zal ik starten met een literatuurstudie. Dit onderdeel van het project moet mij meer inzicht verschaffen tot de mogelijkheden van communicatie. Welke verschillen zijn er tussen fysieke en digitale communicatie? Deze literatuurstudie moet antwoord geven op verschillende vragen; *Welke voor/nadelen neemt digitale communicatie met zich mee? Welke voor/nadelen neemt fysieke communicatie met zich mee?*, maar moet ook vragen naar voren brengen die in het onderzoek beantwoord kunnen worden.

Als laatste zal ik een tweede versie van het onderzoeksplan opstellen. Met alle bevindingen uit het literatuuronderzoek zal ik een gedetailleerdere beschrijving kunnen maken van het onderzoek. Deze kennis schept meer duidelijkheid over welke vragen beantwoord of ontbeantwoord zijn.

- 5 weken (voornamelijk in Nijmegen)
- 3 deliverables (Onderzoeksplan V1 – Literatuurstudie – Onderzoeksplan V2)

Fase 2:

Fase twee staat in het teken van de vormgeving van het daadwerkelijke onderzoek. In de eerste twee weken zal ik bezig zijn met het uitwerken van de methoden die ik wil hanteren binnen het onderzoek. Ik zal keuzes maken met betrekking tot groottes van onderzoeksgroepen, vaststellen welke onderzoeksmethoden wel of niet in aanmerking komen voor het onderzoek en de eerste leden van de onderzoeksgroepen aanspreken om deel te nemen.

In de tabel is te zien dat in week 8 het onderzoek vastgesteld wordt. Het daadwerkelijke vaststellen zal mogelijk eerder plaatsvinden tijdens de vormgeving van het onderzoek. Ik zal contact zoeken met leden van de doelgroep welke ik wil laten deelnemen aan het onderzoek.

- 3 weken (Zowel in Nijmegen als in Amersfoort)
- 3 deliverables (Questionnaire – Interview – uitwerking Workshop)

Door uitlooptijd van het plannen voor de interviews ben ik niet meer toegekomen aan de uitwerking van de workshops.

Fase3:

De derde fase staat in het teken van het volledige onderzoek. Deze weken zal ik op pad gaan om leden van de doelgroepen te spreken, interviewen of informatie te verschaffen over het project. De vragen die naar voren zijn gekomen vanuit het literatuur onderzoek wil ik tijdens deze periode beantwoorden. Op dit moment wil ik mij richten op een grootschalige questionnaire, een interview periode en een workshop. Tijdens fase twee zal duidelijk worden of het mogelijk is om alle drie de methoden te hanteren.

Als laatste is er tijdens de derde fase plaats voor de analyse van de resultaten. Hierbij zal ik de ingevulde questionnaires doorlopen, de interviews analyseren en de workshop resultaten bekijken. Tijdens het analyseren zal ik een onderverdeling maken in de resultaten om zo tijdens de volgende fase snel van start te kunnen.

- 8 weken (Op verschillende locaties door Nederland. Voornamelijk in Amersfoort)
- 3 producten (Ingevulde Questionnaires – Afgenomen Interviews – Opgenomen workshop)
- 1 deliverable (Analyserapport)

In fase 3 ben ik niet toegekomen aan het houden van een workshop. Hierdoor heb ik geen antwoord kunnen geven op de eerder gestelde verwachtingen in het hoofdstuk Samenhang.

Fase 4:

In deze laatste fase van het project zal ik voornamelijk bezig zijn met het uitwerken van de resultaten en het beantwoorden van de vooraf gestelde vragen. Deze uitwerking zal voor zowel mijn persoonlijke scriptie plaatsvinden als voor de paper dat voor Thorax opgeleverd zal worden. Deze laatste vier weken staan in het teken van de afronding van het project en het behalen van het vooraf ingestelde doel.

- 4 weken (Zowel in Nijmegen als in Amersfoort)
- 2 deliverables (Eindschrijftie – publiceerbaar Paper)

Het schrijven van het paper is uitgesteld tot na de stageperiode. Dit is gedaan omdat er contractuele afspraken tussen kwamen en in deze periode was er geen ruimte voor overleg met Bertil over de uiteindelijke inhoud van het paper. Voor het eindproduct heeft dit geen verdere consequenties.

THEORETISCH KADER

Om een basis te vormen voor mijn onderzoek heb ik informatie uit andere bronnen geraadpleegd. Omdat mijn onderzoek zich bezig houdt met de interactie tussen mens en machine heb ik gekeken naar de huidige nieuwtjes op het gebied van Human-Computer Interaction (in het vervolg HCI). Naast de verschillende interactie mogelijkheden met de computer gaat het vraagstuk over online privacy. Ik heb gekeken naar hoe jongeren actief zijn op het internet en omgaan met hun privacy. In het literatuuronderzoek heb ik volledig geabstraheerd van context. Om een relatie te leggen tussen de context en de literatuur heb ik de stap gezet naar een vervolg van het literatuuronderzoek. Hierin heb ik literatuur gezocht over HCI en online privacy

Human-Computer Interaction

HCI gaat over het bestuderen van de interactie tussen mens en computers. Hierbij wordt er gekeken naar de verbetering van deze interactie en het verbeteren van computers ten opzichte van de behoeften van de mens. HCI houdt zich vooral bezig met de volgende punten:

- Design van interfaces,
- Implementatie van interfaces,
- Evalueren en vergelijken van interfaces,
- Nieuwe interfaces en interactie technieken ontwerpen,
- Modellen en theorieën van interactie ontwerpen.

Het minimaliseren van de barrière tussen mens en computer is een belangrijk doel van HCI. Het gaat hierbij om het cognitieve model van de mens; “Wat wil ik bereiken?” Vanuit de computer gaat het om het begrip van de taak; “Wat moet ik doen?”

In HCI onderzoek wordt er veel gekeken naar emotionele staten van de mens. Het is belangrijk om een overzicht te hebben van oorzaken van deze verschillende emotionele staten. Julie Jacko (2012) bespreekt in haar boek verschillende emoties. Hierin maakt ze onderscheid tussen oorzaken, effecten en het meten van emoties. Hierbij geeft ze aan welke emoties belangrijk zijn voor HCI designers, hoe interfaces om moeten gaan met menselijke emoties, wanneer gebruikers geïnformeerd moeten worden over de monitoring van emoties en hoe accuraat emotie herkenning moet zijn als interface techniek.

Een onderzoek dat gespecificeerd is op huisartsen kijkt verder dan enkel deze emoties. Eva Troost (2014) heeft voor haar eindverslag onderzoek gedaan naar de toepassing van beeldcommunicatie bij huisartsen. Huisartsen bleken sceptisch te zijn over zorg op afstand. Informatie missen of het inplannen van een beeldcommunicatieconsult waren veel voorkomende tegenargumenten. Hieruit blijkt dat visuele interactie voor huisartsen een belangrijk onderdeel van een consult is.

Privacy

Privacy heeft op verschillende locaties een andere betekenis. Afhankelijk van waar je bent of met wie je spreekt wordt privacy anders uitgelegd. Westin (1967) gaf een tweeledige definitie van privacy:

“Claim of individuals, groups, or institutions to determine for themselves when, how, and to what extent information about them is communicated to others. Viewed in terms of the relation of the individual to social participation, privacy is the voluntary and temporary withdrawal of a person from the general society through physical or psychological means, either in a state of solitude or smallgroup intimacy, or, when among larger groups, in a condition of anonymity or reserve.”

Uit deze definitie wordt duidelijk dat privacy gezien kan worden als het wel/niet vrijgeven van persoonlijke informatie of het (tijdelijk) terugtrekken van een persoon uit de samenleving. In beide gevallen is er sprake van een mate van anonimiteit.

Naast deze definitie van Westin gaf Solove (2002) aan dat opvattingen over privacy kunnen worden onderverdeeld in zes rubrieken:

- Het recht om met rust gelaten te worden,
- Beperkte toegang tot het ‘zelf’ of de mogelijkheid om zichzelf te beschermen tegen ongewenste toegang door anderen,
- Geheimhouding, het verzwijgen van bepaalde zaken van anderen,

- Controle over informatie, de mogelijkheid om controle uit te oefenen over persoonlijke informatie,
- Persoonlijkheid, de bescherming van iemands persoonlijkheid, waardigheid en individualiteit,
- Intimiteit, de controle over of beperkte toegang tot intieme relaties of aspecten van het leven.

Privacy en technologie

Sinds de komst van het Internet is digitale privacy een constante zaak van bezorgdheid. Velen hebben al onderzoek gedaan naar privacy op het Internet. Helen Nissenbaum (2009) verdeelde de bezorgdheden ten opzichte van privacy over de volgende drie categorieën:

- Controle en volgen,

De controle, vergemakkelijkt door surveillance technologieën zoals RFID-tags, gezichtsherkenningssystemen, tracking cookies en marketing (*Andrejevic 2007; Monahan 2006; Turow 2006*). Deze technologieën worden door zowel overheden als particuliere organisaties gebruikt om het gedrag van individuen of bevolkingsgroepen te observeren.

- Verspreiding en publicatie,

De verspreiding van computers en communicatienetwerken heeft een omgeving gecreëerd waarin persoonlijke gegevens makkelijker dan ooit toegankelijk zijn geworden. Het is gebruikelijk dat mensen, wetend of onwetend, grote delen persoonlijke informatie op het Internet plaatsen. Wanneer deze informatie eenmaal gedigitaliseerd is, kan het moeilijk hersteld worden in originele staat, kan het onderschept of gekocht worden door commerciële entiteiten of overheden voor marketing of meer sinistere doeleinden (*Ciocchetti 2007; Palfrey & Gasser 2008; Solove 2008*).

- Samenvoeging en analyse.

Samenvoeging en analyse op grote databases vergroten de mogelijkheden waarop persoonlijke privacy binnengedrongen kan worden. Commerciële data brokers voegen stukjes persoonlijke informatie samen om zo een digitaal dossier van iemand op te stellen (*Solove 2004*). Solove stelt dat het toenemende gebruik en verspreiding van persoonlijke informatie een 'kafkaëske' wereld van bureaucratie creëert waar we steeds machtelozer en kwetsbaarder worden. Persoonlijke informatie is niet enkel buiten onze controle maar ook overgedragen aan een ongecontroleerd bureaucratisch proces.

Jongeren, privacy en technologie

De begrippen die volwassenen gebruiken bij het concept privacy, zijn bij jongeren vaak juist niet gerelateerd aan privacy. Daar waar ouderen vaak aangeven dat de woonomgeving te maken heeft met privacy, geven jongeren aan dat ze het hier niet mee eens zijn. Ouders die (on)willekeurig de kamer binnen komen wandelen, in 1 kamer leven met meerdere familieleden, of mensen die over je schouder meelesen wanneer je aan het chatten bent.

Andere kijk

Voor jongeren wordt privacy juist gerelateerd met een ruimte waar ze alleen zouden kunnen zijn. Dit kan een fysieke maar ook mentale ruimte zijn. De afwezigheid van ouders is voor jongeren meestal een sleutelfactor voor de ervaring van privacy (*D. Boyd, A. Marwick 2011*).

Toegankelijkheid tot informatie is voor jongeren ook een belangrijk concept. Jongeren geven vaak aan dat er informatie bestaat die ze liever geheimhouden voor anderen. Het gaat hier niet enkel om wel of geen toegankelijkheid. Jongeren hebben liever controle over de sociale situaties. Ze regelen de informatiestroom liever zelf. Dit is echter veelal niet mogelijk. Jongeren geven vaak aan dat de controle over de toegang van persoonlijke informatie wordt ondermijnd door mensen die macht over hen hebben, bijvoorbeeld ouders. Zij doorbreken sociale normen of grenzen die jongeren stellen (*A. Marwick, D. Margia-Díaz, J. Palfrey 2010*).

Het is niet zo dat jongeren het begrip 'privacy' niet begrijpen, voor hen heeft het enkel een andere betekenis. Het feit dat jongeren socialiseren in een openbare setting, betekent niet dat ze publieke figuren willen zijn noch dat ze object van iemands blik willen zijn (*D. Boyd, A. Marwick 2011*).

Publieke netwerken

Jongeren hebben zich massaal richting sociale netwerken bewogen vanaf het moment dat deze werden geïntroduceerd in 2003 (*D. Boyd – 2007*). Sociale netwerken hebben zich ontpopt tot het moderne equivalent van winkelcentra of bioscopen. De participatie in publieke netwerken is een belangrijk onderdeel geworden van het tiener zijn. Jongeren zoeken contact met mede tieners, vooral in situaties waarin ouders geen directe invloed op hebben. Juist omdat verzamelplaatsen voor jongeren langzaam verdwijnen of beperkt toegankelijk zijn.

STRATEGIE EN METHODE

Hieronder zal ik aangeven welke strategie en methode ik heb gehanteerd om iedere fase af te ronden.

Dataverzameling:

Tijdens de literatuurstudie ben ik bezig geweest met het reviewen van bestaande literatuur. Zo heb ik een duidelijk beeld gekregen van bestaande informatie. Tijdens de literatuurstudie heb ik me bezig gehouden met de volgende kwesties:

- Wat is al bekend op dit vlak?
- Welke concepten en theorieën zijn relevant op dit gebied?
- Welke onderzoeksmethoden en strategieën zijn gebruikt bij de studies op dit vlak?
- Welke koppelingen bestaan er tussen de onderzoeksvragen?

Ik heb gezocht naar wetenschappelijke artikelen over fysieke en digitale communicatie om zo de bovenstaande kwesties te kunnen beantwoorden.

LITERATUURSTUDIE

Om antwoord te kunnen geven op de volgende vragen:

- Welke voor-/nadelen brengt fysieke communicatie met zich mee?
- Welke voor-/nadelen brengt digitale communicatie met zich mee?

heb ik de volgende subvragen opgesteld:

- Wat is communicatie?
- Welke partijen zijn onderdeel van communicatie?
- Waarom gebruiken we media voor onze communicatie?
- Wat is non-verbale communicatie?

Wat is communicatie?

Om de letterlijke betekenis van het woord 'communicatie' te achterhalen, heb ik gezocht naar de afkomst van de Engelse vertaling '*communication*'. '*Communication*' stamt af van het Latijnse woord '*communicare*' (Wikibooks, 2013)¹. Letterlijk betekent dit '*to put in commort*' of '*to share*'. Dit is te vertalen naar '*omzetten in het gewone*' of '*om te delen*'. Vanuit het Latijns betekende '*communicare*' het delen van tastbare goederen zoals eten, land en eigendommen. Daar waar het vroeger vooral om tastbare goederen ging, is er in het heden een verschuiving in de deelbare goederen. In het huidige tijdperk delen we vooral kennis en informatie. We mogen dus zeggen dat communicatie gaat over het uitzenden en ontvangen van informatie en kennis (deze betekenis zal ik hanteren in het vervolg van dit document). Hierbij is er altijd sprake van een zender² en een ontvanger³.

Een andere kijk

Tijdens het onderzoek naar de betekenis van communicatie kwam ik een artikel tegen van Niklas Luhmann (Luhmann, 1992)⁴. In dit artikel bekritiseert hij de toenmalige kijk op communicatie. Hij geeft aan dat communicatie uit drie verschillende onderdelen bestaat:

- Selectie van informatie,
- Selectie van de uiting van informatie,
- Selectief begrip of misverstand van de uiting van informatie.

Deze componenten kunnen niet zonder elkaar aanwezig zijn, en communicatie kan niet bestaan wanneer er een van deze componenten mist. Communicatie kan enkel voorkomen wanneer er een verschil van uiting en informatie duidelijk is. Hierbij maakt Luhmann de uiteenzetting dat men ervan uit moet gaan dat informatie niet uit zichzelf duidelijk is, maar dat de ontvanger een eigen afzonderlijke beslissing moet maken over de duidelijkheid.

In veel gevallen wordt ervan uitgegaan dat communicatie gericht is op consensus; het zoekt overeenstemming. Luhmann geeft aan dat dit empirisch foutief is. Hij geeft aan dat communicatie gebruikt kan worden om verschillen aan te geven.

¹ Wikibooks (2013), *Communication Theory*

² Een uitsturende partij in een informatieoverdracht

³ Een ontvangende partij in een informatieoverdracht

⁴ Luhmann, N. (1992), *What is Communication?*. Communication Theory. PAGINA 15

Men kan de strijd met elkaar aangaan. Er moet niet vanuit worden gegaan dat het zoeken van overeenstemming rationeler is dan het aangaan van strijd. Dit hangt uiteraard volledig af van de intenties en onderwerpen welke besproken worden. Luhmann geeft wel aan dat het onmogelijk is om communicatie te laten plaatsvinden zonder enige overeenstemming. Hij zegt echter dat het ook onmogelijk is om communicatie zonder strijd te laten plaatsvinden.

Luhmann geeft aan dat communicatie altijd risico's met zich meebrengt. Men kan een boodschap geloven of niet. Hierbij is het mogelijk om de boodschap te accepteren of te negeren. Het dwingt de ontvanger altijd om een keuze te maken. Zonder communicatie zou deze dwang nooit aanwezig zijn. Hoewel deze risico's tot conflicten kunnen leiden, zijn ze van groot belang voor de mens. Zonder deze risico's zouden er geen relaties kunnen ontstaan welke acceptatie garanderen. Bij het maken van de keuze; acceptatie of afwijzing; wordt direct een basis gemaakt voor toekomstige communicatie. Er is dan duidelijkheid over een al bestaande consensus of strijd.

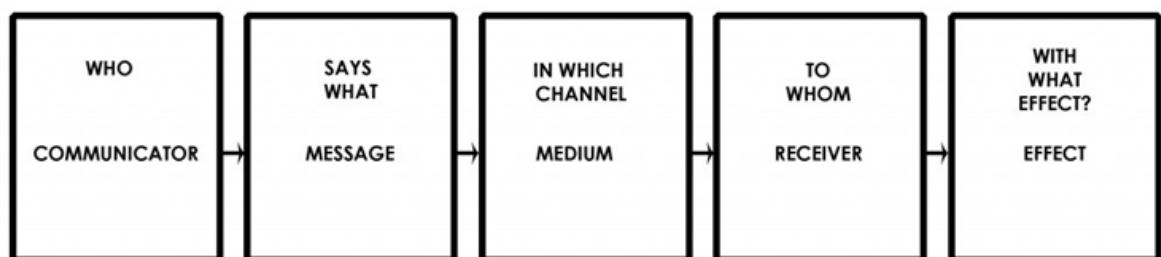
Communicatie zal altijd doorgaan wanneer het niet gestoord wordt door een contradictie of een indicatie van acceptatie of afwijzing.

Welke partijen zijn onderdeel van communicatie?

Bij het beantwoorden van de vorige vraag is duidelijk geworden dat er bij een communicatieproces altijd een zender en een ontvanger aanwezig zijn. Om erachter te komen wie in welke situatie de zender of de ontvanger is, heb ik gezocht naar verschillende communicatiemodellen. Het communicatiemodel van Harold Lasswell is bij veel studies naar communicatie het voornaamste middel geweest (Shoemaker, Tankard, Lasorsa, 2004)¹.

De Amerikaanse socioloog en psycholoog beschreef een doelmatige manier om de actie van communicatie te beschrijven (Lasswell, Harold, 1948)². Dit werd gedaan door vijf vragen te beantwoorden:

- Wie,
- Zegt wat,
- In welk kanaal,
- Tegen wie,
- Met welk effect?



Bron: <http://communicationtheory.org/lasswells-model/>

Dit model is een representatie van het proces 'communiceren' en de functie hiervan binnen de maatschappij. Lasswell gaf hierbij drie functies van communicatie tussen mensen:

- Bewaking van de omgeving,
- Correlatie van de onderdelen van de samenleving,
- Culturele overdracht tussen verschillende generaties.

Naast Harold Lasswell zijn er vele sociologen, psychologen en creatieve geesten geweest welke hebben geprobeerd communicatie samen te vatten in een model. Te beginnen bij Aristoteles in het jaar 300 V.C. Hij vormde een model dat zich richtte op publiekelijk spreken. Hierbij werd weinig focus gelegd op inter-persoonlijke communicatie. Hieruit blijkt dat communicatie niet enkel te maken heeft van persoon naar persoon, maar ook van/naar groepen mensen, van 1 persoon naar zichzelf of zelfs over een bepaalde tijd (Shoemaker, Tankard, Lasorsa, 2004)³.

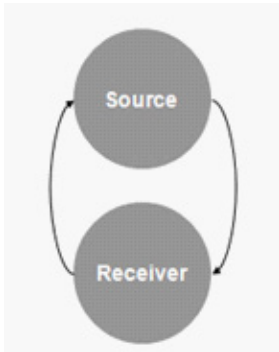
1 Shoemaker, Pamela; Tankard, Jr., J. and Lasorsa, D. (2004). *How to Build Social Science Theories*. Thousand Oaks: Sage Publications.

2 Lasswell, Harold (1948). Bryson, L., ed. *The Structure and Function of Communication in Society. The Communication of Ideas*. New York: Institute for Religious and Social Studies.

3 Shoemaker, Pamela; Tankard, Jr., J. and Lasorsa, D. (2004). *How to Build Social Science Theories*. Thousand Oaks: Sage Publications.

Communicatie bestaat dus uit verschillende vormen. Vastgesteld is dat er vijf belangrijke, verschillende vormen van communicatie zijn¹:

- Intra-persoonlijke communicatie,
- Inter-persoonlijke communicatie,
- Communicatie binnen kleine groepen,
- Publieke communicatie,
- Massacommunicatie.

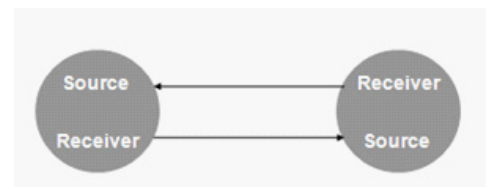


Intra-persoonlijke communicatie

Bij intra-persoonlijke communicatie vindt er communicatie plaats tussen 1 persoon en zichzelf. Hij is zowel de zender als ontvanger van de informatie. De feedback vindt dus plaats zonder onderbreking. Je kunt hierbij denken aan mensen die in zichzelf praten of het maken van aantekeningen.

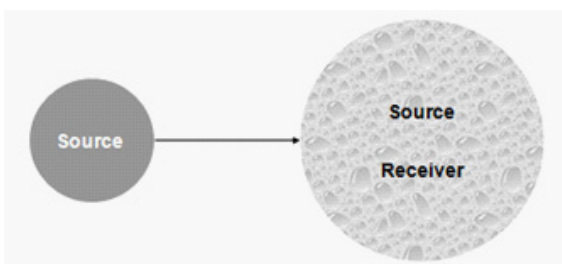
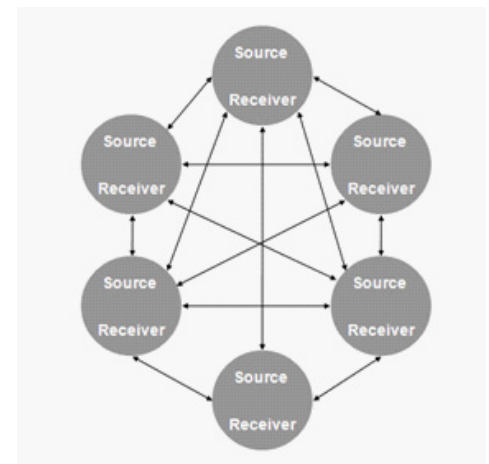
Inter-persoonlijke communicatie

Bij een inter-persoonlijk communicatieproces zijn twee mensen betrokken. De bron wordt later de ontvanger en de ontvanger wordt op zijn beurt weer de bron. Dit gebeurt door het dynamische communicatieproces. De feedbackmomenten zijn gedeeld door zowel bron als ontvanger. Denk aan een gesprek tussen twee burens of een woordenwisseling bij de kassa.



Communicatie binnen kleine groepen

Communicatie binnen kleine groepen vindt plaats wanneer er minimaal drie mensen deelnemen aan het proces. In deze vorm van communicatie zal iedereen zowel de rol van bron als ontvanger op zich nemen. Evenals bij inter-persoonlijk communicatie is het proces dynamisch. Men deelt informatie met elkaar en geeft feedback op de informatie van anderen. Een voorbeeld: een kringgesprek tussen studenten.



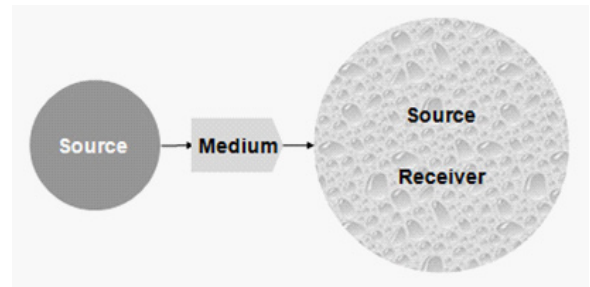
Publieke communicatie

Bij publieke communicatie gaat het om communicatie vanuit 1 spreker richting een grote groep mensen. Hierbij is er geen feedback tussen ontvanger en bron zoals bij de communicatie binnen kleine groepen. De feedback komt binnen de groep zelf wanneer de ontvangers met elkaar in discussie gaan. Denk hierbij aan een cabarettier die zijn show opvoert in een theater.

¹ <http://communicationtheory.org/forms-of-communication>

Masscommunicatie

Massacommunicatie vindt plaats vanuit 1 bron richting een grote groep mensen welke niet op 1 locatie kunnen samenkomen. Om de informatie te verspreiden wordt er gebruikt gemaakt van een medium. Denk hierbij aan kranten, radio, televisie en het internet. Bij deze vorm van communicatie bestaat er weinig tot geen mogelijkheid van feedback geven. Wanneer feedback mogelijkheden optioneel zijn, komt de feedback vaak in een later stadium pas bij de bron terecht. Eveneens als bij publieke communicatie, kunnen ontvangers de bron worden van een discussie met andere ontvangers. De koning die zijn volk toespreekt via radio of televisie is hier een voorbeeld van.



WAT IS NON-VERBALE COMMUNICATIE

Ter illustratie start ik met een interessant verhaal over een bijzonder paard uit het boek van Mark Knapp en Judith Hall (geen samenvatting van het verhaal omdat het geheel een duidelijk punt illustreert) (Knapp, Hall, 2009)¹.

“Herr von Osten purchased a horse in Berlin in 1900. When von Osten began training his horse, Hans, to count by tapping his front hoof, he had no idea that Hans would soon become one of the most celebrated horses in history. Hans was a rapid learner and soon progressed from counting to adding, multiplying, dividing, subtracting, and eventually solving problems involving factors and fractions. Even more startling, when von Osten exhibited Hans to public audiences, he counted the size of the crowd or the number wearing eyeglasses. Responding only with taps, Hans could tell time, use a calendar, recall musical pitch, and perform numerous other seemingly fantastic feats. After von Osten taught Hans an alphabet that could be coded into hoof beats, the horse could answer virtually any question - oral or written. It seemed that Hans, a common horse, had complete comprehension of the German language, the ability to produce the equivalent of words and numerals, and an intelligence beyond that of many human beings. Even without promotion by the mass media, the word spread quickly, and Hans became known throughout the world. He was soon dubbed “Clever Hans.” Because of the profound implications for several scientific fields, and because some skeptics thought a gimmick was involved, an investigating committee was established to decide whether deceit tainted Hans’s performances. Professors of psychology and physiology, the director of the Berlin Zoological Garden, a director of a circus, veterinarians, and cavalry officers were appointed to this commission. An experiment with Hans from which von Osten was absent demonstrated no change in the apparent intelligence of the horse. This was sufficient proof for the commission to announce that no trickery was involved. But the appointment of a second commission was the beginning of the end for Clever Hans. Von Osten was asked to whisper a number into the horse’s left ear while another experimenter whispered a number into the horse’s right ear. Hans was told to add the two numbers—an answer none of the onlookers, von Osten, or the experimenter knew. Hans failed. And with further tests, he continued to fail. The experimenter, Pfungst, had discovered that Hans could answer a question only if someone in his visual field knew the answer and was attentive to the situation (Pfungst, 1911/1965). When Hans was given the question, onlookers who knew the answer assumed an expectant posture, increased their body tension, and bent their heads slightly forward. When Hans reached the correct number of taps, the onlookers would relax and make a slight upward movement of their heads, which was Hans’s signal to stop tapping. Evidence suggested that Hans could detect head movements as slight as one-fifth of a millimeter. Subsequent experiments found that Hans also would cease tapping as a knowledgeable onlooker raised his or her eyebrows or even showed a dilation of the nostrils. The story of Clever Hans functions as a vivid introduction to the field of nonverbal communication (Sebeok & Rosenthal, 1981; Sebeok & Umiker-Sebeok, 1980). Hans’s cleverness was not in his ability to verbalize or understand verbal commands but in his ability to respond to almost imperceptible and unconscious movements by those surrounding him (Spitz, 1997). A French horse named Clever Bertrand may have developed his cleverness from entirely different but equally subtle signals, although he was not studied scientifically. It is reported that Bertrand could do everything that Hans could do—but Bertrand was blind! Indeed, some of the experiments with Hans had also shown that when auditory cues were added to the visual, Hans’s accuracy increased. So Hans’s cleverness was not limited to visual cues.”

Dit verhaal brengt twee belangrijke punten over de rol van non-verbale communicatie naar voren:

- In de aanwezigheid van anderen zenden we constant signalen uit over onze attitudes, gevoelens en persoonlijkheid.
- Anderen kunnen bijzonder bedreven zijn in het opvangen en interpreteren van deze signalen.

¹ Mark Knapp and Judith Hall (2009), *Non verbal communication in human interaction* 7th edition.
PAGINA 18

Naast het opmerken van deze non-verbale signalen zijn mensen ook erg bedreven in het opmerken van de afwezigheid van deze signalen. Wanneer het gebruikelijk is om bij de slager een stukje worst te krijgen, vraag je je af wat er aan de hand is wanneer je dit stukje worst bij een volgend bezoek niet ontvangt. Wellicht was het stukje worst nooit zo opgevallen tot het moment dat je het niet ontvangt.

De generieke betekenis die mensen geven aan het begrip 'non-verbale communicatie' heeft te maken met alle communicatie verschillend van communicatie met woorden. Hierbij wordt er vanuit gegaan dat woorden het verbale element van communicatie is. Ondanks dat deze beschrijving erg bruikbaar is, non-verbale communicatie is een veel complexer fenomeen. Allereerst moet duidelijk worden dat verbale en non-verbale communicatie niet los van elkaar gezien of gebruikt kunnen worden. Beide zijn zo met elkaar verstrengeld. Denk hierbij aan de doventolk welke zijn handen gebruikt om signalen uit te zenden (dit zijn geen woorden), maar het gebarenspeel is toch vooral taalkundig (verbaal).

Bij deze generieke betekenis moeten we ook rekening houden met de betekenis van 'communicatie zonder woorden'. Dit verwijst namelijk naar het type signaal dat wordt geproduceerd, dat wil zeggen: de codering – of naar de waarnemer van deze codering, de interpretatie hiervan: de decodering. Normaliter wanneer mensen het hebben over non-verbale communicatie spreekt men over de signalen die worden voortgebracht of gecodeerd. Hierna wordt er betekenis toegekend aan deze signalen. Het gaat dan niet over het proces van betekenisgeving.

De eerste stap naar het begrijpen van betekenis geven aan non-verbaal gedrag, is het begrijpen van hoe ons brein non-verbale stimuli verwerkt.

VERWERKING VAN NON-VERBALE STIMULI

Onze hersenen zijn op te delen in twee helften. Beide helften verwerken verschillende soorten informatie. De linker hersenhelft verwerkt voornamelijk sequentiële, digitale, mondelinge en taalkundige informatie. Het verwerken van visuele/ruimtelijke relaties en analoge of Gestalt¹ informatie wordt vooral gedaan door onze rechter hersenhelft (Buck & Van Lear, 2002²; Kelly & Goldsmith, 2004)³. Het is echter niet zo dat deze taken exclusief worden uitgevoerd door een van beide hersenhelften. Beide hersenhelften specialiseren zich in het verwerken van verschillende soorten informatie, dit betekent echter niet dat ze gelimiteerd zijn tot het verwerken hiervan.

We noemen de fenomenen welke voornamelijk verwerkt worden door de rechter hersenhelft non-verbaal. De fenomenen welke door de linker hersenhelft worden verwerkt zijn te categoriseren als verbaal.

Bij de verwerking en uiting van non-verbale stimuli gaat het verder over de controle en het bewustzijn hiervan. In sommige gevallen is het zo dat mensen weinig tijd hebben om een planning te maken voor een te geven reactie. Het is belangrijk dat er snel een reactie komt waar niet lang over nagedacht kan worden. In dit geval is er een laag niveau van bewustzijn of controle over de non-verbale uitingen. Het kopiëren van gedrag, uitzettende pupillen of nervositeit zijn hier voorbeelden van. Wanneer we moeten poseren voor een foto of onze kleding kiezen zijn we ons juist erg bewust van onze uitingen en hebben we hierover een grote mate van controle.

Op verschillende momenten zijn we ons misschien wel bewust van onze uitingen waar we op andere momenten juist niet bewust zijn van dezelfde uiting. Denk bijvoorbeeld aan het leveren van een sarcastische opmerking. Dit vergt een hoge mate van bewustheid en controle over onze stem. Deze controle verlies je wellicht bij de uiting van je afkeer ten opzichte van een gesprekspartner.

1 Totaalbeeld; het geheel is niet enkel een samenstelling van verschillende onderdelen (een stoel is meer dan 4 poten, een zitvlak en een rugleuning).

2 Buck, R., & VanLear, A. (2002). *Verbal and nonverbal communication: Distinguishing symbolic, spontaneous, and pseudo-spontaneous nonverbal behavior*. Journal of Communication.

3 Kelly, S. D., & Goldsmith, L. H. (2004). Gesture and right hemisphere involvement in evaluating lecture material. *Gesture*.

CLASSIFICERING VAN NON-VERBALE COMMUNICATIE

De classificering van non-verbale communicatie wordt gedaan aan de hand van drie primaire punten (Knapp, Hall, 2009)¹:

- Structuren uit onze omgeving
- Fysieke kenmerken van een persoon
- Verschillende gedragingen van een persoon

Structuren uit onze omgeving

Onder structuren in de omgeving valt meubilair, architectonische stijlen, interieur decoratie, belichting, kleuren, temperaturen, geluiden of muziek enzovoort. Variaties in opstelling, materialen, vormen, oppervlakken of objecten kunnen een grote impact hebben op uitkomst van een inter-persoonlijke relatie. Een mening over iemand kan bijvoorbeeld al gevormd worden wanneer je zijn/haar kamer komt en de afwas staat hoog opgestapeld, de vuile kleding ligt over de vloer en de lege flesjes bier staan nog op de tafel. Deze impressie zal de eerste ontmoeting kleuren.

Fysieke kenmerken

Onder deze categorie vallen dingen die vrijwel altijd ongewijzigd blijven tijdens interacties. Hieronder vallen fysieke gesteldheid, aantrekkingskracht tot iemand, lengte, gewicht, haarkleur, huidskleur enzovoort. De fysieke verschijning van iemand kan nog geassocieerd worden met kleding, brillen, pruiken, wimpers, make-up, juwelen et cetera.

Verschillende gedragingen

Bij de gedachte aan gedragingen komen vooral postuur en lichaamsbeweging naar voren. Gebaren zijn een belangrijk onderdeel van onze bewegingen. Handen, hoofd, voeten en benen; gezichtsexpressies en oogbewegingen vallen hier onder (Choi, Gray, & Ambady, 2005)².

Postuur

Er zijn verschillende onderzoeken gedaan naar het postuur van mensen tijdens communicatieprocessen. Hierbij werd vooral gekeken naar de betrokkenheid van een persoon ten opzichte van zijn interactieve gesprekspartner. Hierbij is duidelijk geworden dat een naar voren leunend postuur duidt op een hogere betrokkenheid.

Aanraking

Aanraking kan een elektrische lading hebben. Er wordt ook wel gezegd dat aanraking de sterkste vorm van non-verbale communicatie is. Het kan zowel troostend als vervelend worden ervaren. Aanraking haalt zijn betekenis vooral uit de context, omgeving, relatie met de ander en de uitvoering van de aanraking.

Gezichtsexpressies

Verschillende onderzoekers denken dat de voornaamste eigenschap van het gezicht communiceren is, niet het uitdrukken van emoties. Gezichtsuitdrukkingen kunnen namelijk functioneren als gebaren, feedback leveren tijdens een communicatieproces of de interactiestroom managen. Toch zijn de meeste onderzoeken naar het gezicht gericht op emotionele toestanden.

Oogbewegingen

Bij non-verbale communicatie zijn oogbewegingen een erg belangrijk middel om te achterhalen of mensen geïnteresseerd zijn, aandacht hebben voor de ander of zich betrokken voelen bij het gesprek. Kijken we weg van de ander tijdens een gesprek of staar je in de verte dan is er snel sprake van desinteresse. Wanneer je het ooggebied van de ander inkijkt, voelt de ander zich sneller op zijn gemak en geef je blijk van interesse.

Stemgebruik

Bij verbale communicatie houdt je niet snel rekening met het feit dat de stem ook een belangrijke indicator kan zijn voor non-verbale communicatie. De manier waarop iets gezegd wordt kan een sterke indruk geven over de gemoedstoestand van het individu. De toonhoogte van een stem, de lengte van de geluiden, het inslikken van woorden, het pauzeren tussen woorden of zinnen door, ritme, het gebruik van stopwoordjes etc. geven een indicatie van hoe een individu in het gesprek staat.

1 Mark Knapp and Judith Hall (2009), *Non verbal communication in human interaction* 7th edition.

2 Choi, Y. S., Gray, H. M., & Ambady, N. (2005). *The glimpsed world: Unintended communication and unintended perception*. In R. R. Hassin, J. S. Uleman, & J. A. Bargh (Eds.), *The new unconscious*. New York: Oxford University Press.

RELATIES

In dit verslag is te lezen wat de betekenis is van menselijke communicatie, de verschillende partijen die deelnemen aan communicatieprocessen, waarom en welke media we gebruiken tijdens onze communicatieprocessen en wat non-/verbale communicatie nu eigenlijk inhoudt. In deze conclusie geef ik antwoord op de volgende twee vragen:

- **Welke voor-/nadelen brengt fysieke communicatie met zich mee?**
- **Welke voor-/nadelen brengt digitale communicatie met zich mee?**

Om deze vragen te kunnen beantwoorden moet ik eerst een belangrijke kanttekening maken. Bij het zoeken naar voor- en nadelen van verschillende soorten communicatie wordt snel een belangrijk onderdeel vergeten. Voor- en nadelen zijn relatief aan de persoon die hier een mening over heeft. Hierbij is het altijd van belang dat er wordt gekeken naar de context waarin de vraag wordt gesteld. Bij het beantwoorden van deze vragen heb ik geprobeerd zoveel mogelijk te abstraheren van een context om een zo algemeen mogelijk antwoord te kunnen geven. Ik heb een relatie gelegd tussen communicatieprocessen tussen verschillende partijen (per proces minimaal 1 voordeel/nadeel).

Intra-persoonlijke communicatie

We hebben gezien dat intra-persoonlijke communicatie plaatsvindt tussen 1 persoon en zichzelf. Hierbij wordt meestal fysieke communicatie gehanteerd. Het is communicatie van korte duur of voor een later tijdstip. Voordelen van deze communicatiesoort zijn vooral psychologisch. Verschillende onderzoekers hebben reeds aangetoond dat in jezelf praten voordelen heeft op het gebied van onderdrukking van impulsief gedrag¹. Verder heeft Peter Gollwitzer voor het bereiken van doelen twee vormen van intenties naar gedrag geformuleerd (Bargh, Gollwitzer, Oettingen, 2010)²:

- Goal Intentions
 - o “Ik ben van plan om doel ‘X’ te bereiken”
- Implementation Intentions
 - o “Als situatie ‘Z’ zich voordoet, zal ik gedrag ‘Y’ vertonen”

Een belangrijk onderdeel van beide intenties is het uitspreken of uitschrijven ervan. Wanneer iemand tegen zichzelf zegt: “Ik ben van plan om vandaag te gaan sporten.” levert dit een verbinding tussen persoon en bericht op. Hierdoor is het sneller zo dat het te bereiken gedrag eerder wordt vertoond.

Nadelen van in jezelf praten zijn enkel aanwezig wanneer je dit doet in het bijzijn van anderen. Mensen die dit doen worden meestal aangekeken als gek, dronken of erg eenzaam. Hierdoor houdt men bewust afstand om ‘besmetting’ te voorkomen.

Digitale middelen bij intra-persoonlijke communicatie worden tegenwoordig steeds meer gebruikt. Het versturen van een herinneringse-mail, het schrijven van notities op een telefoon of tablet of het inspreken van een persoonlijke boodschap.

Inter-persoonlijke communicatie

Communicatie tussen twee personen kan op verschillende manieren plaatsvinden. Dit kan zowel fysiek als digitaal.

Fysiek voordelen

Een belangrijk voordeel van fysieke communicatie is de mogelijkheid tot het zien van non-verbale communicatie. Duidelijk is dat verbale communicatie erg veel informatie overbrengt. Bij de afwezigheid hiervan, kan een bepaalde uitspraak sneller verkeerd opgevat of begrepen worden.

Verder is het zo dat mensen liever visueel met elkaar spreken. Dit levert een verbinding tussen beide personen op die snel mist bij digitale communicatie.

Fysiek nadelen

Fysiek aanwezig zijn op een bepaald tijdstip op een bepaalde locatie wordt soms als een nadeel ondervonden. Het kost moeite om ergens naar toe te reizen wanneer communicatie ook digitaal zou kunnen plaatsvinden.

1 <http://www.express.co.uk/posts/view/201200/Talking-to-yourself-is-good-say-scientists>

2 Bargh, J. A., Gollwitzer, P. M., & Oettingen, G. (2010), Handbook of social psychology.
PAGINA 21

Digitaal voordelen

Snelheid van communicatie is een belangrijk aspect van digitale communicatie. Het ontvangen van belangrijke informatie kan binnen enkele seconden. Dit kunnen zowel grote als kleine hoeveelheden informatie zijn. Hierbij is het mogelijk om dit vanaf iedere gewilde locatie te versturen, ongeacht waar de ander zich bevindt.

Digitaal nadelen

Het gemis van non-verbale communicatie is in veel gevallen groot. Zonder visueel beeld van de ander gaat er veel informatie verloren tijdens een gesprek. Sarcasme of verdriet zijn twee uitingen die vaak verkeerd worden geïnterpreteerd bij digitale communicatie.

Communicatie binnen kleine groepen

Groepscommunicatie vindt vaak fysiek plaats. Vergaderingen en besprekingen, colleges, rondleidingen et cetera. Met de komst van verschillende digitale communicatiemiddelen is er in de laatste jaren echter veel veranderd ten opzichte van deze processen.

Fysiek voordelen

Directe feedback op gestelde vragen of discussies is binnen kleine groepen erg belangrijk. Zonder enig geluid is het al mogelijk om non-verbale communicatie van anderen af te lezen. Leden van een gesprek kunnen elkaars gezichtsuitdrukking zien. De gespreksleider kan hier op in spelen door vragen te stellen of een nieuwe discussie te starten. Een dergelijk proces heeft geen wachttijd nodig.

Fysiek nadelen

Evenals bij inter-persoonlijke communicatie, moet men fysiek aanwezig zijn bij dergelijke processen om alle informatie op te doen.

Digitaal voordelen

Het niet aanwezig kunnen zijn op een bepaalde locatie op een bepaald tijdstip. Dit kan zijn in verband met een zakenreis, griep of welke andere reden dan ook. Digitale communicatie maakt het tegenwoordig mogelijk om vanuit allerlei locaties deel te nemen aan groeps gesprekken. Dit kan zijn via slowchat (e-mail / WhatsApp / Instant Messaging) maar ook via livestream (Skype).

Digitaal nadelen

Evenals bij alle andere vormen van communicatie, is het in veel gevallen zo dat non-verbale communicatie niet getoond/ontvangen kan worden. Wanneer er 1 persoon digitaal deelnemer is van een livestream via Skype, kan deze moeilijk de gezichten van alle andere deelnemers in de gaten houden.

Publieke communicatie

Omdat het bij deze communicatiesoort niet mogelijk is om feedback te hebben tussen zender en ontvanger (pas na het betreffende proces), maakt het niet uit via welke vorm hier gecommuniceerd wordt. Zowel fysieke als digitale communicatie is hier mogelijk.

Fysiek voordelen

Voor de ontvangende groep mensen is het goed om zowel de verbale als non-verbale communicatie op te nemen.

Fysiek nadelen

Voor de bron van dergelijke communicatieprocessen is het erg moeilijk om de non-verbale cues¹ van ontvangers te lezen. Omdat de groep vrij groot is, is het bijna onmogelijk om alle cues op te nemen. Vaak zijn non-verbale cues ook klein en op langere afstand niet eens te zien

Digitaal voordelen

Het is mogelijk om via de digitale weg een grotere hoeveelheid mensen tegelijk te bereiken. Bij fysieke communicatie is er altijd de restrictie van de grootte van de ruimte waarin men communiceert. Via de digitale weg is deze limiet er niet.

¹ Visuele gebaren of gestures.

Digitaal nadelen

Het idee van publieke communicatie is een discussie op gang brengen onder de ontvangers. Via fysieke communicatie gaat dit meestal direct na het ontvangst van de informatie. Via de digitale weg duurt dit vaak wat langer. Er zit een 'gap' tussen het ontvangst en de daadwerkelijke discussie.

Massacommunicatie

Bij massacommunicatie is al aangegeven dat het communicatie via media is. Dit houdt in dat het voor de grote groep mensen niet mogelijk is bij elkaar te komen op 1 locatie. Dit kan zijn via radio, tv of het internet. Voor het gemak noemen we alle drie even digitale communicatie.

Voordeel digitaal

Het bereiken van een massale groep mensen is eenvoudiger wanneer dit via de digitale weg gaat. Het is bijna onmogelijk om grote groepen mensen op een andere manier, tegelijk, te bereiken.

Nadeel digitaal

Er is geen directe mogelijkheid tot face-to-face feedback op de geleverde informatie. De zender van de informatie is vaak moeilijk te bereiken nadat het proces voorbij is. Bij bijvoorbeeld een live-cast is het wel mogelijk voor kijkers om via een slow-chat te reageren.

METHODE

De methoden die ik heb gehanteerd in mijn onderzoek zijn:

- Interviews,
- Questionnaires.

Ik heb gekozen voor deze methoden omdat de vraag vanuit Thorax te maken had met het begrijpen van de belevingswereld van cliënten/hulpverleners in de jeugdzorg in een bepaalde situatie. Dit houdt in dat ik een kwalitatief onderzoek heb gedaan waarin ik heb gezocht naar opvattingen, meningen, gedragingen en gevoelens van personen. De resultaten waren in dit geval niet te kwantificeren.

Documentatie:

- Tijdens de literatuurstudie ben ik onderzoek gedaan naar artikelen die betrekking hebben op mijn onderzoeksgebied. Allereerst heb ik vijf artikelen verzameld en deze globaal doorgelezen. Interessante artikelen heb ik bewaard. Deze stap heb ik herhaald met vijf andere artikelen. Na het vinden van vijf interessante artikelen met inhoudelijke raakvlakken voor het onderzoek, ben ik gedetailleerder gaan lezen. Op deze manier heb ik de onbelangrijke informatie weggefilterd.
- De interviews heb ik opgenomen en later uitgeschreven. Ik heb voor deze manier gekozen omdat het maken van aantekeningen tijdens een interview geen betrouwbare data oplevert. Later heb ik een link gelegd tussen overeenkomende antwoorden uit de interviews.
- De online versie van de questionnaire heb ik gemaakt met LimeSurvey. De export bestanden kon ik direct openen en uitlezen in IBM SPSS Statistics. Ik heb van iedere vraag een diagram gemaakt om de cijfers te analyseren.

ONDERZOEKSGROEP

Voor de eerste set interviews heb ik contact opgenomen met Combinatie Jeugdzorg. Deze organisatie had een pilot van Mijn Verhaal lopen bij verschillende jeugdgroepen. Bij het contact heb ik aangegeven twee hulpverleners te willen interviewen. Combinatie Jeugdzorg bracht mij in contact met twee hulpverleners uit de pilotgroepen.

Naast de interviews heb ik een enquête ontworpen om door hulpverleners te laten invullen. Allereerst heb ik de vaste contacten van Thorax benaderd. Om de respons zo groot mogelijk te maken heb ik ook contact gezocht met andere organisaties door Nederland. Bij iedere organisatie werd ik doorverbonden met de verantwoordelijke persoon (meestal van de afdeling communicatiezaken). Deze persoon gaf aan dat er mogelijkheid zou zijn om de enquête op het interne netwerk te plaatsen en medewerkers deze te laten invullen. Hierdoor was het onduidelijk hoe groot de respons zou zijn. Uiteindelijk is de enquête bij vijf jeugdzorgorganisaties op het interne netwerk geplaatst. Vanuit deze organisaties hebben 86 medewerkers de enquête ingevuld (59 volledig).

MEETINSTRUMENTEN

Voor de eerste set interviews heb ik een aantal vragen geformuleerd. Deze vragen heb ik onderverdeeld in vijf categorieën:

- Algemene informatie
- Communicatie
- Privacy
- Cliëntregie
- Mijn Verhaal

Algemene informatie

In deze categorie staan vragen die een algemeen beeld moeten geven van de geïnterviewde. Hiermee wil ik de huidige indeling van een normale werkdag achterhalen. Bij de indeling van een normale werkdag kan ik een uiteenzetting maken van de hoeveelheid communicatie tussen hulpverlener, jeugdige en organisatie.

Communicatie

Deze categorie omvat vragen over de verschillende soorten communicatie die momenteel gebruikt worden tijdens de huidige gang van zaken. Ik wil hiermee achterhalen hoe vaak er gecommuniceerd wordt en welke vormen van communicatie gebruikt worden. Wanneer deze informatie duidelijk is, kan ik een koppeling maken tussen de literatuur en de context. Verder probeer ik een beeld te scheppen van de mening van de hulpverleners over de huidige manier van communiceren.

Privacy

Met de vragen uit deze categorie wil ik achterhalen of hulpverleners weten hoe de huidige omgang is met betrekking tot privacy gevoelige informatie van jeugdigen. Verder wil ik weten of zij veranderingen zouden willen zien in de huidige manier.

Cliëntregie

Met deze vragen wil ik een beeld scheppen over wat cliëntregie voor de werkomgeving van hulpverleners zal gaan betekenen. Hoe zien hulpverleners de invoer van cliëntregie? Wat zal dit gaan betekenen voor hun werkzaamheden en contacten met jeugdigen?

Mijn Verhaal

De vragen uit deze categorie moeten een beeld scheppen over hoe de toekomst er uit gaat zien. Hoe gaat Mijn Verhaal gebruikt worden? Welke functionaliteiten zouden er absoluut aanwezig moeten zijn (voor hulpverleners)? Verder wil ik met deze categorie achterhalen of iedere jeugdgroep om zal kunnen gaan met Mijn Verhaal of dat er groepen zijn die minder vatbaar zijn hiervoor.

Op de volgende pagina volgt een uitwerking van interviews per hoofdstuk. Het volledige interview en de transcripties zijn te vinden in de bijlagen.

INTERVIEWS

ALGEMEEN

Met de algemene vragen heb ik een beeld geschetst over de persoon die ik interviewde. Amanda en Najet zijn beide werkzaam als pedagogisch medewerker in jeugdzorg. Ze zijn reeds 3 en 4 jaar werkzaam in Eindhoven.

Op de vraag of er een gemiddelde werkdag bestaat gaven ze beide aan dat ze wel enkele vaste punten hebben op hun planning zoals lunchen, rust uurtje, koffie tijd e.d. Omdat ze met jongeren werken is iedere dag wel weer een verrassing. Er kan van alles gebeuren waardoor het strak plannen van een dag vrijwel onmogelijk is.

COMMUNICATIE

Communicatie met jongeren is iets wat op een werkdag niet stopt. Dit vindt constant plaats. Wanneer ze op de groep zijn of op school of op het werk. Zowel face-to-face als via Whatsapp wordt er veel gecommuniceerd. De communicatie is wel goed afgebakend binnen en buiten werktijden. De hulpverleners hebben enkel contact met de jongeren tijdens werkperiodes.

Voor mentorkinderen wordt er iedere week minimaal 1 gesprek ingepland. Dit is vooral om recente gebeurtenissen te bespreken en doelen bij te werken.

Naast de dagelijkse communicatie op de groep wordt er vooral gecommuniceerd via smartphones. Bijna alle jongeren hebben een smartphone waarmee ze kunnen Whatsappen of e-mailen. Ook de groepen bij Combinatie Jeugdzorg hebben een smartphone waar de jongeren berichten naar kunnen sturen. De communicatie tussen jongeren en hulpverleners verloopt dus ook voornamelijk face-to-face, via Whatsapp of telefonisch. E-mailtjes worden meer rondgestuurd richting collega's en het netwerk van de jongeren.

Beide dames gaven aan dat het fijn is jongeren te berichten over bepaalde afspraken. Op deze manier kunnen ze nalezen of ze een belangrijk gesprek hebben of dat ze op een bepaald tijdstip ergens moeten zijn. Ook werd gezegd dat juist de gevoeliger informatie (persoonlijke zaken) het beste face-to-face besproken konden worden. Dit wordt dan ook meestal gedaan tussen mentor en jongere.

Communicatie tussen jongeren en hulpverleners gebeurt constant. Tussen collega's is dit echter niet het geval. De communicatie is vooral gecentreerd op de groep waar men werkt. Er is weinig duidelijk over situaties bij andere groepen. Dit is pas het geval wanneer er iets aan de hand is (bijvoorbeeld een jongen die meisjes stalked via Facebook o.i.d.). Bij zulke situaties wordt vaak een behandelcoördinator ingeschakeld als tussenpersoon. De communicatie tussen collega's op andere groepen is voornamelijk per e-mail. Er wordt ook geklaagd over de snelheid waarmee men deze beantwoordt. Vaak duurt het te lang waardoor er alsnog telefonisch contact gezocht wordt om afspraken vast te zetten. Er vindt dus redelijk wat dubbele communicatie plaats.

PRIVACY

Privacy is een belangrijk maar moeilijk onderwerp in de jeugdzorg. Volgens de jongeren is er niets om je zorgen over te maken. Ze weten precies wat ze doen op het internet en zullen niets delen wat onpasselijk is. Hulpverleners denken hier heel erg anders over. Zij vinden dat de jongeren onvoorzichtig zijn met wat zij plaatsen en niet nadenken over de toekomst. Hoe kijk je bijvoorbeeld 5 jaar later naar een foto met daarop een middelvinger?

Om jongeren voor te lichten over de gevaren op het internet worden er thema avonden georganiseerd. Hierbij gaat het over wat er gebeurt met je gegevens op het internet en hoe makkelijk het is voor anderen om jouw foto's te gebruiken. De jongeren geven hierbij aan dat ze begrijpen hoe het zit, maar doen er nog altijd te weinig mee. Er zijn enkele jongeren die na een dergelijke thema avond met hun mentor willen spreken omdat zij hetzelfde hebben meegemaakt. Toch gebeurt dit nog te weinig. De jongeren willen vooral veelal met rust gelaten worden.

Over de invulling van de thema avonden zijn er geen negatieve woorden. Deze sluit goed aan op de belevingswereld van de jongeren. Er mag echter wel meer voorlichting komen over de consequenties van persoonlijke informatie op het internet.

Beide dames gaven aan dat ze het een positief punt vinden dat jongeren hun verhaal op het internet kunnen plaatsen. Dit wordt gezien als ventilatiemogelijkheid. Het is goed dat bepaalde zaken weggeschreven kunnen worden. Helaas is het zo dat de jongeren niet inzien wat er gebeurt met persoonlijke informatie op het Internet. Ze weten niet dat wanneer het eenmaal op het Internet staat, het daar altijd te vinden is. Hierover zouden duidelijkere afspraken gemaakt moeten worden.

Er is een groot verschil in interpretatie van privacy onder hulpverleners en jongeren. Vanuit de organisatie zou een duidelijk plan moeten komen om bij de jongeren neer te leggen. Hierin zouden overeenkomsten gemaakt moeten worden in de betekenis van bepaalde gevoelige zaken. Wat zou wel en wat zou niet op het internet mogen. Men moet echter niet vergeten dat de jongeren constant op de hoogte gehouden moeten worden van privacy. Ze moeten niet lastig gevallen worden met formele regelgeving, maar er moet uitleg gegeven worden over de consequenties van het online posten. Het is een onderwerp dat continu bespreekbaar moet zijn.

CLIËNTREGIE

Voor jongeren zal cliëntregie een grote verandering betekenen. Momenteel worden ze verplicht bepaalde zaken te doen (het stellen van doelen, mentor gesprekken etc.). Wanneer ze eigen zeggenschap hebben over hun dossier wordt er verwacht dat ze bepaalde afspraken niet meer gaan nakomen. Het is momenteel zo dat hulpverleners de jongeren moeten aansporen om aan hun doelen te werken. Jongeren vragen zich vaak af waarom er zoveel vragen gesteld worden en waarom ze gecontroleerd worden op wat ze doen. Ze hebben vaak geen idee wat er in hun eigen dossier staat omdat er geen binding is met de jeugdzorg. Op dit moment moeten de jongeren hun dossier op hun eigen kamer bewaren. Dit gebeurt dan ook totdat iemand vraagt om het in te zien. Wanneer ze 16 jaar zijn mogen ze zelf beslissen over hun dossier. Tijdens de interviews werd aangegeven dat het belangrijk is dat hulpverleners mee blijven beslissen (doch meer als adviseur) over belangrijke zaken. Veel jongeren hebben geen goede beleving over hun toekomst en vinden het vooral fijn eindelijk eens een keer 'nee' te mogen zeggen. Er is niets zo vervelend dan wanneer anderen voor je beslissen. Toch is het belangrijk dat iemand met meer ervaring aanwezig is om de verschillende kanten van een zaak te kunnen bespreken.

Voor hulpverleners betekent cliëntregie meer verantwoordelijkheid geven aan de jongeren. Ook het teruggeven van vertrouwen is een belangrijk goed. Jongeren moeten zich gewaardeerd voelen. Een belangrijk punt is dat hulpverleners hun werk niet meer kunnen doen wanneer jongeren de mogelijkheid krijgen om nee te zeggen. Als een jongere het niet toestaat dat iemand in zijn/haar dossier kijkt, is het niet mogelijk om op de hoogte te blijven van de vooruitgang ten opzichte van de doelen.

MIJN VERHAAL

Voordat de pilot met Mijn Verhaal in Eindhoven begon, werd er aangegeven dat ze er geen heil in zagen met een nieuw systeem te gaan werken. Hulpverleners hadden al zo weinig tijd om alle werkzaamheden tijdens hun korte dagen uit te voeren. Toch zijn de geluiden na de pilot erg positief omdat de meerwaarde van het systeem wordt ingezien. Vooral hulpverleners zijn enthousiast over de mogelijkheden van Mijn Verhaal. Toch blijkt dat er onder de jongeren weinig interesse is in een nieuw systeem. Vooral wanneer dit systeem aan de jeugdzorg gekoppeld is. Ze vinden dat ze al genoeg mogelijkheden hebben om te communiceren. Dit wordt namelijk al gedaan via Twitter, Facebook of SnapChat.

Hulpverleners vinden Mijn Verhaal een prettig systeem omdat het kan helpen bij het vastleggen van planningen, mededelingen en andere registraties. Maar hiernaast is het ook mogelijk om het in te zetten als forum, chatruimte of zelfs als marktplaats waarop spullen aangeboden worden. Per groep zal er gekeken moeten worden naar de mogelijke inzet van een systeem als Mijn Verhaal. Sommige groepen zullen minder vatbaar zijn voor implementatie.

In beide interviews werd gezegd dat Mijn Verhaal gebruikt zou moeten worden vanaf het moment dat een jongere bij Combinatie Jeugdzorg terecht zou komen. Vanaf de start van een traject moet men in aanraking komen met het systeem. Dit zorgt voor een omarming van het systeem en maakt het een duidelijke koppeling tussen zorg en persoonlijke doelen.

Beide hulpverleners geven naderhand nog aan open te staan voor een toekomst met Mijn Verhaal.

QUESTIONNAIRE

Naast de interviews heb ik een questionnaire opgesteld en digitaal verzonden naar verschillende jeugdzorginstanties in Nederland. Vooraf was het onduidelijk hoe groot het bereik van de questionnaire zou zijn. Via contactpersonen bij de organisaties is er uiteindelijk een respons van 86 personen uitgekomen. Hiervan zijn 59 exemplaren volledig ingevuld wat op een eindtotaal komt van 68,60% volledige invullingen.

Data analyse:

Bij het analyseren van alle data heb ik eerst structuur aangebracht door het gebruiken van IBM SPSS Statistics. Dit programma gaf me de mogelijkheid om iedere vraag afzonderlijk te bekijken en de data in de juiste vorm te gieten.

Voor de questionnaire heb ik vooraf een structuur aangebracht op basis van enkele hoofdstukken.

- Algemeen
- Communicatie
- Cliëntregie
- Casussen
- Tot slot

Hierbij heb ik ervoor gekozen om privacy vragen als onderdeel van bovenstaande categorieën te gebruiken

Algemeen

Deze categorie heb ik gemaakt om een algemeen beeld te vormen van de medewerkers bij deelnemende organisaties. Ik heb ervoor gekozen om onderscheid te maken tussen leeftijdsgroepen, duur van werkzaamheden bij de organisatie en huidige functie. Hiervoor is gekozen omdat ik aannames heb gemaakt over de standpunten van oudere medewerkers ten opzichte van digitale/nieuwe communicatiemogelijkheden, medewerkers die langer bij een organisatie werken minder vaak open staan voor nieuwe systemen.

Verder heb ik een vraag gesteld over het plannen van werkzaamheden. Deze vraag heb ik gebruikt om een beeld te vormen van gemiddelde werkdagen in de jeugdzorg.

Communicatie

Om later antwoord te kunnen geven op een van mijn deelvragen heb ik ervoor gekozen om communicatie als afzonderlijke categorie te behandelen. Met deze vragen wil ik de frequentie van communicatie met jeugdigen, collega's en het netwerk van jeugdigen meten. Verder heb ik gevraagd naar welke communicatiemiddelen men in bepaalde, vooraf geschetste, situaties het liefste zou willen gebruiken. Met de reacties op deze vraag kan ik later een duidelijke koppeling maken tussen situatie en communicatiemogelijkheid.

Cliëntregie

Uit de interviews kwam naar voren dat cliëntregie een erg belangrijk onderwerp was om vragen over te stellen. Beide interviews lieten zien dat er nog weinig duidelijkheid was over de veranderingen met betrekking tot cliëntregie. Zowel voor medewerkers als voor jeugdigen zouden er veranderingen plaatsvinden, maar welke? Met de vragen in deze categorie wil ik achterhalen of er bij verschillende organisaties duidelijk is waar en hoe veranderingen gaan plaatsvinden.

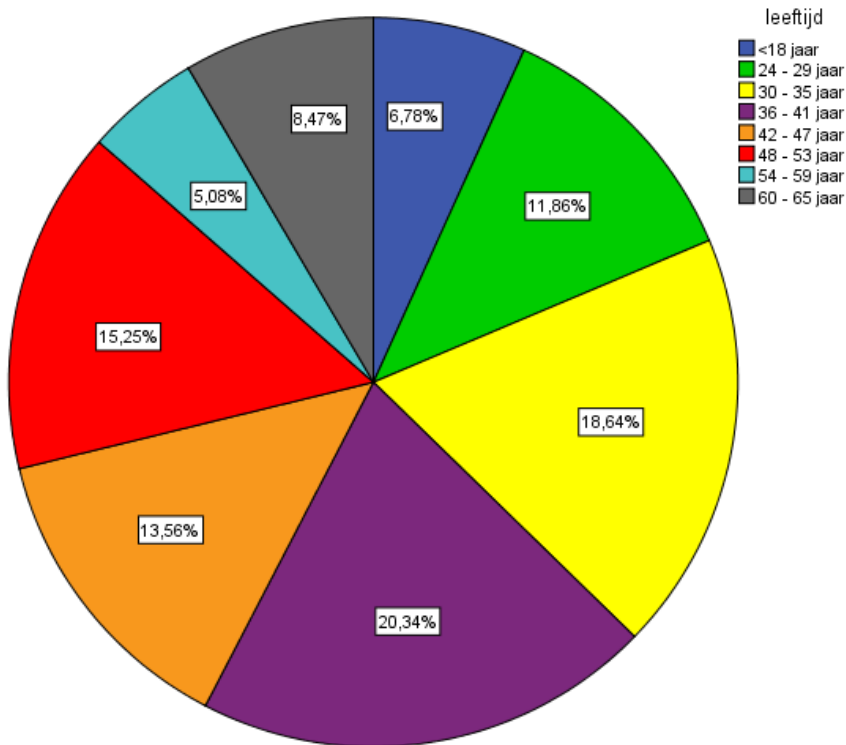
Casussen

Deze categorie omvat enkele casussen. Met deze casussen wil ik achterhalen hoe er momenteel gedacht wordt over fysieke en digitale communicatie. Daarnaast heb ik enkele situaties geschetst waaraan een communicatiemogelijkheid gekoppeld moet worden. Hiermee wil ik laten zien dat zowel fysieke als digitale communicatie veelgebruikt zijn.

Tot slot

Aan het einde van de enquête heb ik een open vraag gesteld. Hiermee wil ik laten zien wat hulpverleners vinden dat veranderd moet worden aan de huidige manier van werken. Hieruit zal blijken of men vindt dat er meer of juist minder digitale middelen ingezet moeten worden, of er meer of minder samenwerking plaats moet vinden of dat er niets hoeft te veranderen.

De volledige uitwerking per vraag is te vinden in het Analyserapport. Hieronder heb ik enkele interessante bevindingen geplaatst die voor nieuwe inzichten hebben gezorgd.

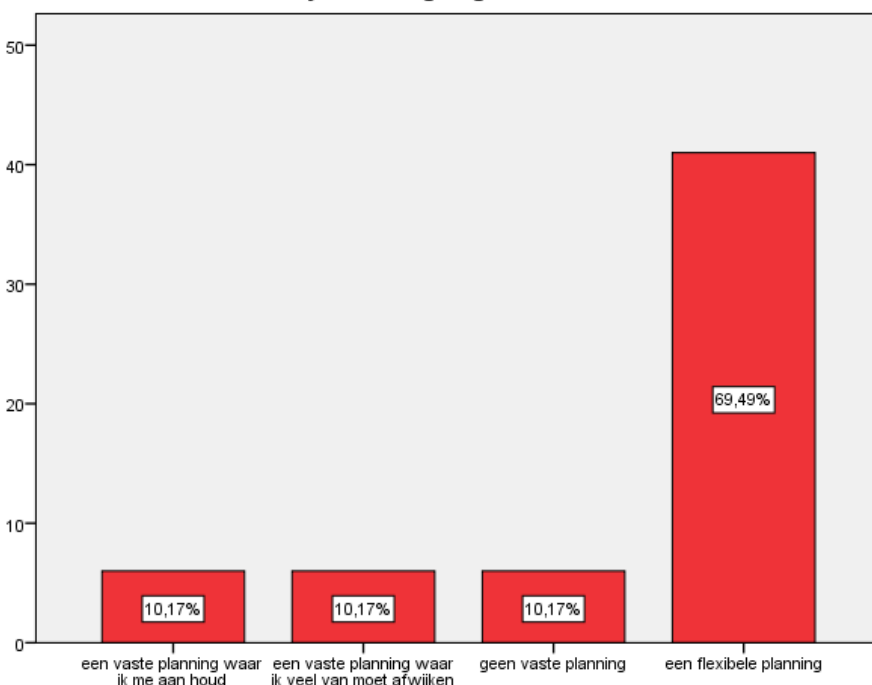


De grafiek hier links geeft een afspiegeling van de leeftijden van de respondenten. De gegevens resulterend uit deze vraag heb ik gebruikt bij het analyseren van correlaties tussen leeftijd en antwoorden op andere gestelde vragen.

Uit gegevens van het UWV blijkt dat de gemiddelde leeftijd van medewerkers in de zorg, in 2013 tussen de 41 jaar en 46 jaar lag. Uit de grafiek blijkt dat de grootste groep respondenten tussen de 36 en 41 jaar oud is. Hieruit blijkt dat de gemiddelde leeftijd onder mijn respondenten iets lager is.

Om een beeld te vormen van een gemiddelde werkdag van een jeugdzorghulpverlener heb ik gevraagd naar vaste patronen in hun werkzaamheden. Uit de antwoorden blijkt dat het van belang is flexibiliteit aan te brengen in een planning. Door alle zaken die spelen naast vaste werkzaamheden moeten hulpverleners zichzelf flexibel kunnen opstellen. Hierbij is het van belang dat zij hun tijd efficiënt kunnen indelen. Hulpverleners moeten veel communicatie registreren en zijn constant bezig met het maken van afspraken. Ook uit de interviews bleek dat een flexibele planning noodzakelijk is. Daar waar er enkele vaste punten terugkerend zijn, is het werken met jongeren zo ongrijpbaar dat een vaste planning enkel in de weg zou staan.

Als mijn werkdag begint heb ik:



"Kan je een gemiddelde werkdag omschrijven? Zijn deze er eigenlijk wel?"

"Ja en nee. We hebben natuurlijk wel een dagstructuur. De meiden krijgen een overzicht met bijvoorbeeld om 9.00 uur het ontbijt of opstaan. Voor 10.00 ontbeten hebben. Die structuur hebben we wel. Maar het is zo'n onvoorspelbaar werk dat je het eigenlijk nooit goed kan plannen. Nu ook bijvoorbeeld. Ik heb met jou om 10.30 afgesproken, maar ik heb dit ook maar net gehaald. Terwijl eigenlijk mijn dienst maar tot 10.00 uur duurde. Je hebt dan net nog wat uitloop door een telefoongesprekje of een crisis. Daar moet je dan weer op inspelen."

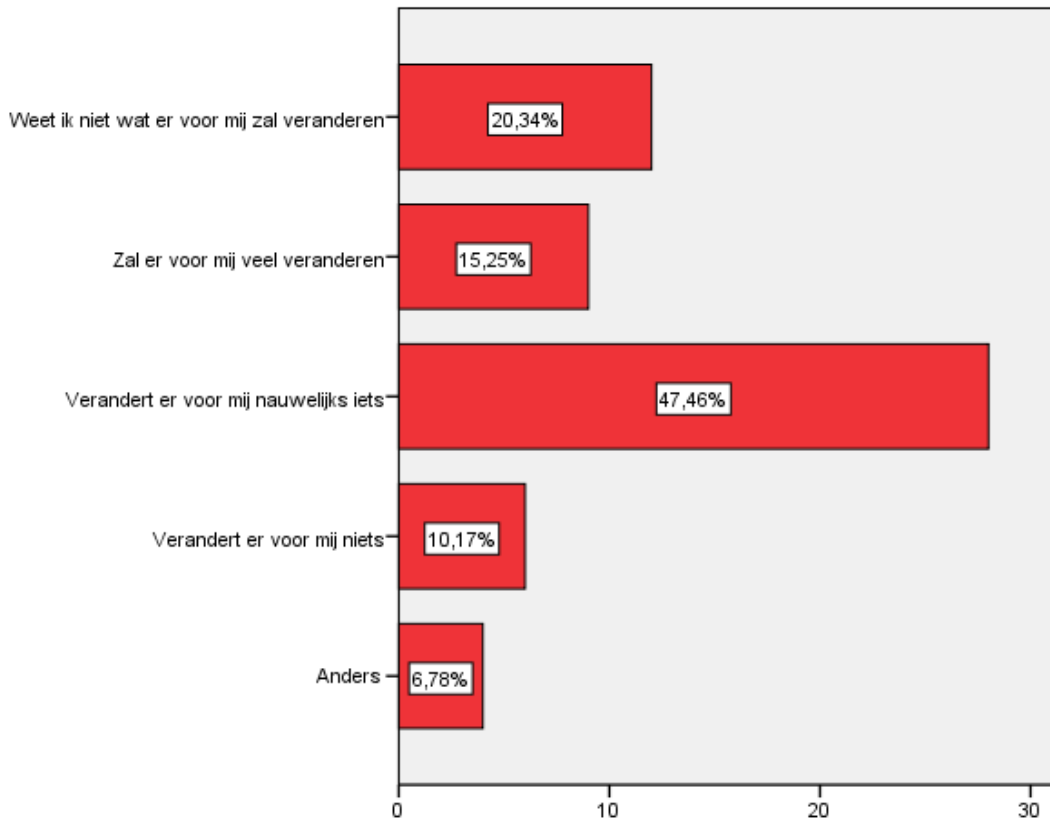
Bij de invoering van cliëntregie in de jeugdzorg zullen er veel dingen veranderen. Door de volgende vraag te stellen heb ik een beeld kunnen vormen over de gewaarwording van deze veranderingen onder de hulpverleners. Uit de grafiek blijkt dat bijna 50% aangeeft dat er voor zijn/haar werkzaamheden nauwelijks iets zal veranderen. In tegenstelling tot dit grote percentage blijkt uit de interviews dat men denkt dat er veel zal gaan veranderen. Waarom men denkt dat er nauwelijks iets veranderd kan op twee manieren worden uitgelegd.

Vanuit een negatief standpunt houdt dit in dat hulpverleners niet in de gaten hebben wat er op hen afkomt. Dit kan komen door te weinig voorlichting vanuit de organisatie of door onvoldoende interesse in deze veranderingen.

Vanuit een positief standpunt is te zeggen dat dit betekent dat hulpverleners minder weerstand zullen bieden bij een kleine verandering. Men heeft namelijk vaker problemen met grote veranderingen.

Bij de optie 'anders' werd in veel gevallen aangegeven dat jongeren reeds de regie hadden over hun dossier. Hierbij werd als voordeel genoemd dat het voor hulpverleners tijds winst zou kunnen opleveren. Deze tijd zouden ze dan weer kunnen spenderen aan andere zaken.

Wanneer jongeren de regie krijgen over hun dossier (cliëntregie):

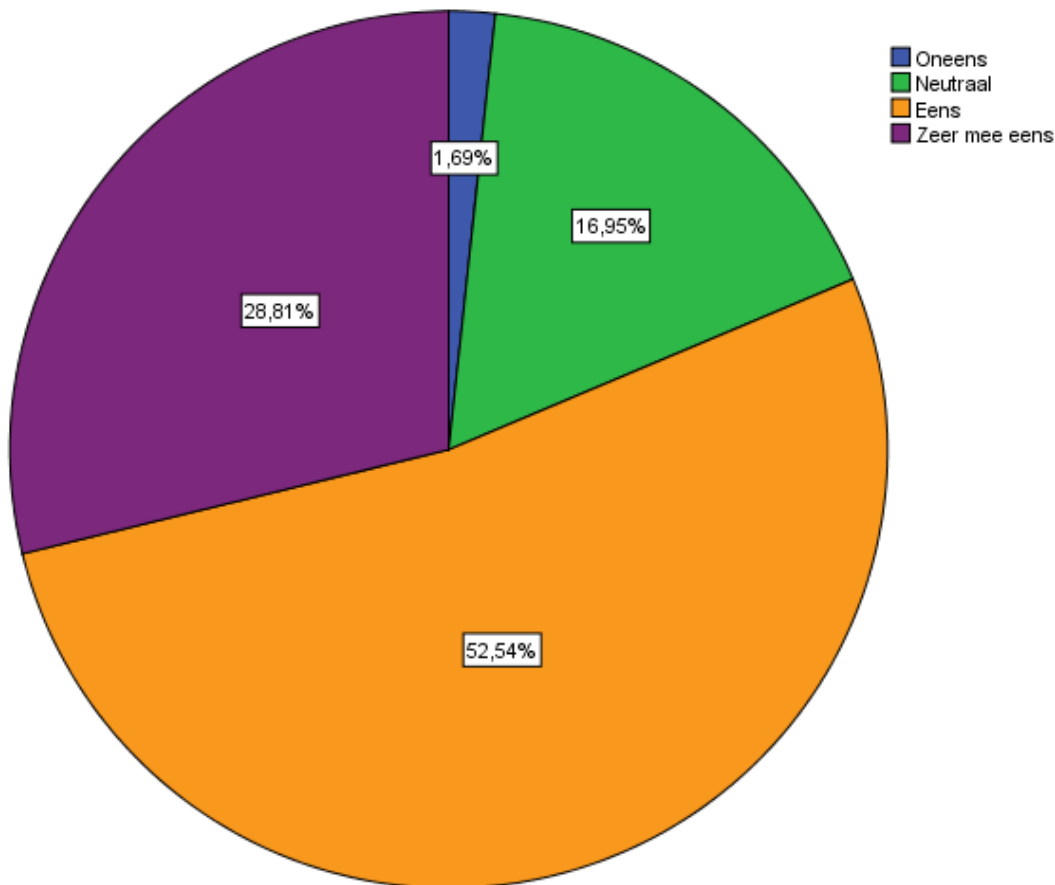


"Ik dat ik persoonlijk meer terug moet leggen bij de jongeren. Vaak denk ik: 'Ik doe het maar.' Dan weet ik namelijk dat het goed gebeurt. Toch geef je een stukje vertrouwen terug aan de jongeren. Ze moeten het gewoon leren. Als het dan niet goed komt is het natuurlijk een leermoment. Ik doe momenteel heel veel samen met de jongeren en koppel veel terug. Ik heb dan niet het gevoel dat het mijn verslag is. Het is wel iets van ons samen. Zowel de visie van de jongere als de wijsheid van de hulpverlener. Hierin krijg ik later meer een functie van het checken. Nalopen of alles wel is gedaan. Ik denk wel dat we op bepaalde punten vast gaan lopen. Bepaalde jongeren zijn gewoon niet in staat de juiste keuze te maken. Dit is gewoon jammer. Hierdoor gaat er veel tijd, welke er al niet is, verloren.

Wanneer het gaat over belangrijke toekomstplannen vind ik dat de hulpverleners een belangrijke rol moeten blijven spelen.

We kunnen de jongeren wel de regie geven, maar daarvoor moeten wij wel eerst gaan kijken hoe we de informatie gaan leveren."

Stelling: Ik werk graag met digitale communicatiemiddelen.



Omdat Thorax opzoek is naar een digitale manier om tijd van hulpverleners efficiënter in te delen, is het van belang om te weten of deze hulpverleners enige afkeer hebben van digitale communicatiemiddelen. Uit de grafiek is af te lezen dat 81,35% van de respondenten een positieve houding heeft ten opzichte van digitaal werken. 16,95% heeft geen echte voorkeur en slechts 1,69% werkt niet graag met digitale communicatiemiddelen. Voor Thorax betekent dit voldoende draagvlak om digitaal werken verder te introduceren.

OPEN VRAAG

Om de questionnaire af te sluiten met een (meestal) discutabel punt, heb ik ervoor gekozen om de respondenten de vrijheid te geven om een open vraag te beantwoorden. Hierbij heb ik alle druk van de werkgever proberen weg te nemen.

“Stel u krijgt volgende week een nieuwe collega. Wat zou het eerste zijn dat deze persoon zou moeten veranderen aan de huidige manier van werken?”

Omdat het een open vraag betreft is er geen statistiek in percentages weer te geven. Een duidelijk lijn die door veel antwoorden naar voren kwam was vraag naar meer inzet van digitale middelen. Hierdoor zal het mogelijk zijn de juiste dingen beter te gaan registreren. Het blijkt dat er momenteel veel onnodige registratie plaatsvindt. Daarbij blijkt dat de keuzemogelijkheid voor het gebruik van communicatiemiddelen te groot is. De telefoon, e-mail, bedrijfsnetwerken etc. Men is op zoek naar 1 regulier systeem dat voor alle handelingen gebruikt kan worden. Hierbij wordt wel aangegeven dat veel tijd voor de cliënten vrijgemaakt moet worden. De toon is vooral gesteld op het meer praktisch doen. Naast het efficiënter registreren is het belangrijk dat de cliënt het middelpunt van de werkzaamheden is.

RESULTATEN

In dit hoofdstuk zijn de resultaten vanuit het onderzoek te vinden. Hier geef ik antwoord op iedere subvraag. Per subvraag zal ik uitleg geven bij het antwoord. Bij het beantwoorden van de vragen heb ik niet alle gegevens uit het analyserapport gebruikt. De niet besproken grafieken zijn buiten dit onderzoek interessant voor Thorax.

Welke voor/nadelen brengt fysieke communicatie met zich mee?

Voordat ik de eerste twee subvragen kan beantwoorden moet ik eerst wat informatie verschaffen.

Uit het literatuuronderzoek is gebleken dat communicatie opgedeeld kan worden in:

- Verbale communicatie
- Non-Verbale communicatie.

Geconcludeerd kan worden dat beide vormen vrijwel onmogelijk zonder elkaar kunnen bestaan. Het is echter zo dat er een bepaalde scheiding gemaakt kan worden. Wanneer non-verbale communicatie niet fysiek ontvangen wordt, spreken we van verbale communicatie (en vice versa).

Gebleken is dat communicatie consensus of conflicten oplevert. Bij het niet ontvangen van non-verbale communicatie is het risico op conflicten aanzienlijk groter.

Ik heb geen gegeneraliseerd antwoord op deze vraag. Het probleem is dat voor ieder voor-/nadeel er een weerwoord te geven is. Dit heeft te maken context. Om zoveel mogelijk te abstraheren van de context, heb ik tijdens mijn literatuuronderzoek gekeken naar verschillende communicatiesoorten. Hieronder een kleine opsomming van de resultaten hiervan.

Intra-persoonlijke communicatie

o *Voordelen:* Het uitspreken van intenties kan leiden tot een sterkere verbinding met je doelen (goal intentions/implementation intentions). Non-verbale cues kunnen voorkomen als een gesprek met jezelf in de spiegel of als notitie/reminder op papier.

o *Nadelen:* Wanneer je in/met jezelf zou praten in de aanwezigheid van anderen kan dit ervaren worden als vreemd. Men denkt snel dat je gek, dronken of erg eenzaam bent. Men houdt bewust afstand van je om 'besmetting' te voorkomen.

Inter-persoonlijke communicatie

o *Voordelen:* Bij inter-persoonlijke communicatie is het voordeel dat non-verbale communicatie overgebracht kan worden. Bij de afwezigheid van non-verbale communicatie kan een bepaalde uitspraak eerder verkeerd opgevat of begrepen worden.

o *Nadelen:* Het fysiek aanwezig zijn op een bepaald tijdstip en op een bepaalde locatie kan als nadeel benoemd worden. Er moet moeite gestoken worden in het afreizen naar een bepaalde locatie. Verder is het zo dat je soms juist niemand in je fysieke nabijheid wil hebben. Je wilt alles kunnen zeggen vanuit je eigen vertrouwder uimte.

Communicatie binnen kleine groepen

o *Voordelen:* Bij communicatie binnen kleine groepen is het mogelijk om directe feedback te leveren of om in discussie te gaan met de aanwezigen. Hierbij speelt non-verbale communicatie een belangrijke rol. De gespreksleider kan gemakkelijk ingaan op vragende blikken of ongeïnteresseerd ogende deelnemers.

o *Nadelen:* Het fysiek aanwezig zijn op een bepaald tijdstip en op een bepaalde locatie kan als nadeel benoemd worden. Er moet moeite gestoken worden in het afreizen naar een bepaalde locatie.

Publieke communicatie

o *Voordelen:* De ontvangende partij neemt zowel verbale als non-verbale communicatie waar.

o *Nadelen:* De bron van dergelijke communicatieprocessen kan geen non-verbale cues van ontvangers lezen. Het is onmogelijk om van iedere ontvanger de non-verbale cues te ontvangen.

Massacommunicatie

Aangegeven is dat massacommunicatie via media plaatsvindt. Er zijn dus geen voor- of nadelen voor het fysieke aspect.

Welke voor/nadelen brengt digitale communicatie met zich mee?

Evenals bij de vorige vraag heb ik geen generaliserend antwoord voor deze vraag. Wederom heb ik ervoor gekozen om een onderverdeling te maken over de verschillende communicatiesoorten om zoveel mogelijk van de context te abstraheren.

- **Intra-persoonlijke communicatie**

- o *Voordelen:* Digitale middelen kunnen ingezet worden als herinnering. Het is mogelijk om agendapunten, ideeën of doelen digitaal op te slaan. Het is mogelijk om op een later moment deze documenten te openen om te zien wat deze reminders ook alweer waren.

- o *Nadelen:* Het opstarten van digitale middelen kan als nadeel ervaren worden. Wanneer je ideeën of reminders wilt noteren, wil je dit zo snel mogelijk doen. Je wilt niet wachten totdat een bepaald programma opgestart is.

- **Inter-persoonlijke communicatie**

- o *Voordelen:* Het versturen van (kleine of grote hoeveelheden) informatie vanaf ieder willekeurige locatie (mits WIFI) is een groot voordeel van digitale communicatie. Het maakt in deze ook niet uit op welke locatie de ontvanger zich bevindt.

- o *Nadelen:* Het niet kunnen ontvangen van non-verbale cues is een nadeel wanneer je de ander niet ziet. Uitingen zoals sarcasme of verdriet worden vaak verkeerd geïnterpreteerd.

- **Communicatie binnen kleine groepen**

- o *Voordelen:* Wanneer je niet aanwezig kan zijn bij een belangrijke meeting/vergadering biedt digitale communicatie een uitkomst. Je kunt nu deelnemen via een slowchat of livestream.

- o *Nadelen:* Evenals bij alle andere vormen van communicatie is in non-verbale communicatie moeilijk te ontvangen. Ofwel de camera heeft niet iedereen in beeld, door beeldvertraging mis je bepaalde bewegingen / uitdrukkingen etc.

- **Publieke communicatie**

- o *Voordelen:* Het is mogelijk om grotere groepen personen te bereiken. Er is geen restrictie op de ruimte (het aantal vierkante meter van een zaal).

- o *Nadelen:* Publieke communicatie wordt veelal gebruikt om een discussie op gang te brengen. Via de digitale weg zit er een gat tussen het ontvangst en de daadwerkelijke discussie.

- **Massacommunicatie**

- o *Voordelen:* Het bereiken van een grote massa mensen is eenvoudiger wanneer dit gaat via de digitale weg. Het is bijna onmogelijk om een enorme massa mensen op 1 locatie te krijgen.

- o *Nadelen:* Er is meestal geen directe mogelijkheid tot feedback op de geleverde informatie. Face-to-face communicatie is onmogelijk. De zender van de informatie is vaak moeilijk te bereiken nadat het communicatieproces voorbij is.

Gaat er informatie verloren wanneer non-verbale communicatie verwijderd wordt uit de compositie?

Ja. Uit het literatuuronderzoek is gebleken dat communicatie een proces is dat consensus of strijd oplevert. Wanneer beide partijen alle informatie ontvangen hebben en het eens zijn over de betekenis hiervan ontstaat er consensus. Wanneer een gedeelte van de informatie wegvalt of de partijen het niet eens zijn over de betekenis levert dit strijd op.

Uit het verhaal van Knapp en Hall¹ wordt duidelijk dat we niet altijd de controle hebben over het wel/niet uitzenden van non-verbale communicatie. Daarbij wordt aangegeven dat anderen bijzonder bedreven kunnen zijn in het opvangen en interpreteren van deze signalen. Wanneer non-verbale communicatie weg zou vallen, valt er direct een grote hoeveelheid informatie weg.

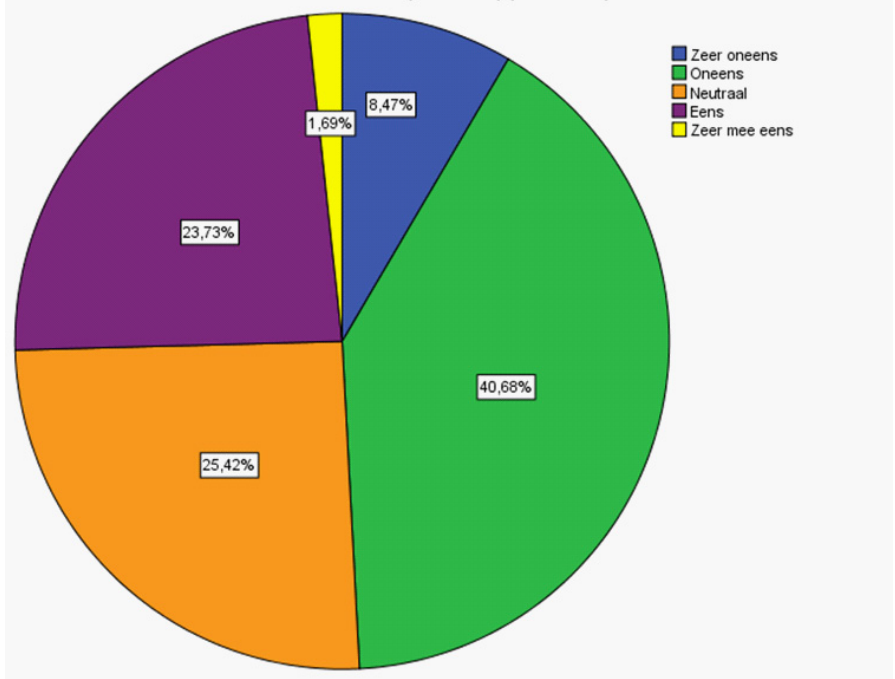
In hoeverre is non-verbale communicatie essentieel in de jeugdzorg?

Uit het literatuuronderzoek is gebleken dat verbale en non-verbale communicatie onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden. Een belangrijk punt hierbij is begrip van communicatie. Begrijpt de ander wat ik probeer over te brengen of ontstaat er strijd in de betekenis?

Hieronder een grafiek om een duidelijk beeld te geven van het verschil tussen persoonlijke en minder persoonlijke informatie.

Uit de respons van de enquête is te zien dat 49,15% van de ondervraagden vindt dat persoonlijke informatie niet gedeeld kan worden via een e-mail of een bericht. Dit moet face-to-face of telefonisch gebeuren. Dit houdt in dat hulpverleners het belangrijk vinden non-verbale communicatie van jongeren te zien/horen wanneer het gaat over persoonlijke informatie.

Stelling: Ik deel persoonlijke informatie met jongeren het liefste via een e-mail of een bericht (WhatsApp / e-mail).

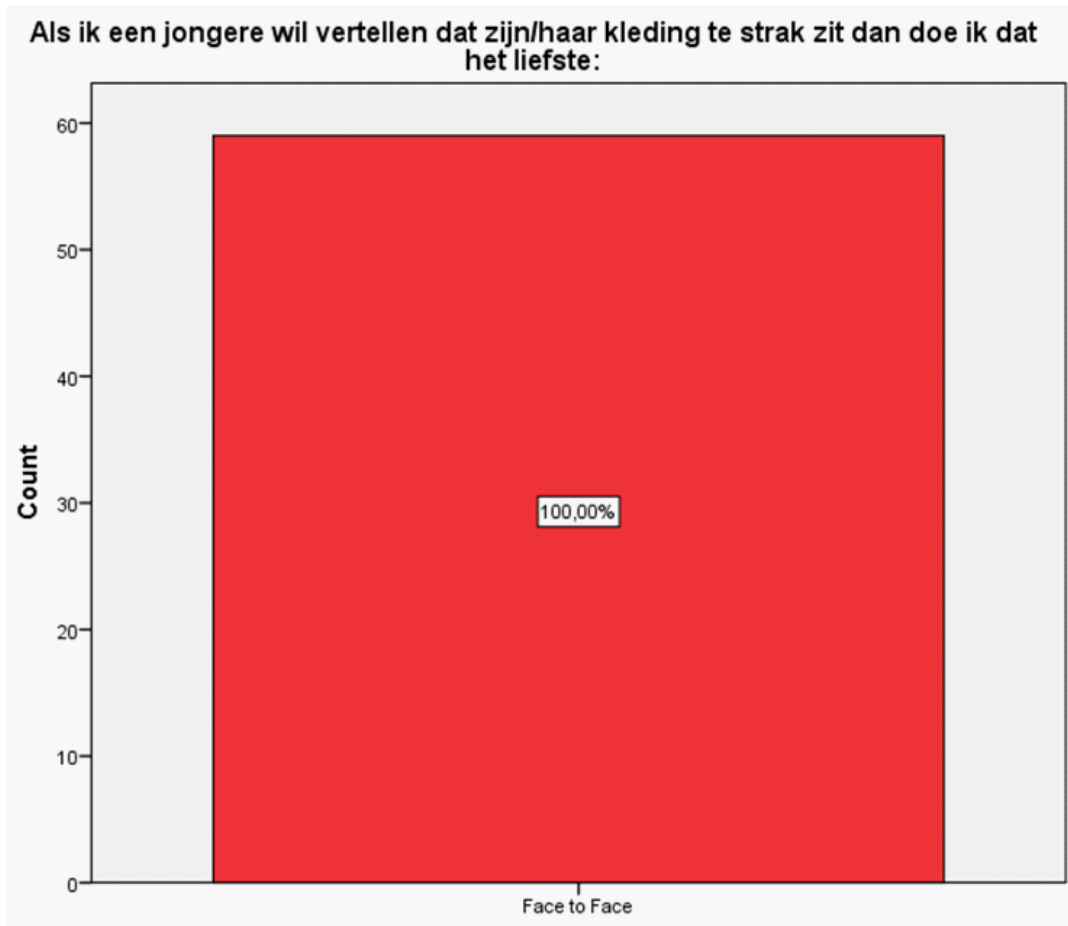


Om te laten zien dat er een groot verschil bestaat tussen de beleving van persoonlijke informatie en minder persoonlijke informatie, laat ik hier een quote uit een van de interviews zien.

"Zijn er bepaalde momenten waarop jij denkt, ik zou dit liever face-to-face met iemand bespreken? Of zijn er juist momenten waarop jij denkt dat digitale communicatie ook wel makkelijk is"

"Ja zeker. Sommige afspraken uhm.. om jongeren de afspraak te laten weten is het vaak fijn om dat via de app te doen, als ze op school zitten. Dan kunnen ze nalezen. Op deze manier is de communicatie niet zo vluchtig. En andere zaken moet je echt als mentor 1 op 1 met je jongere bespreken. Iets wat gevoeliger ligt. Persoonlijke dingen behandelen en leerdoelen."

Duidelijk wordt dat minder persoonlijke informatie verzonden kan worden via andere media. Het is niet van belang om hierbij non-verbale communicatie op te vangen. Om te laten zien dat non-verbale communicatie in bepaalde gevallen essentieel is binnen de jeugdzorg, hier de volgende grafiek:

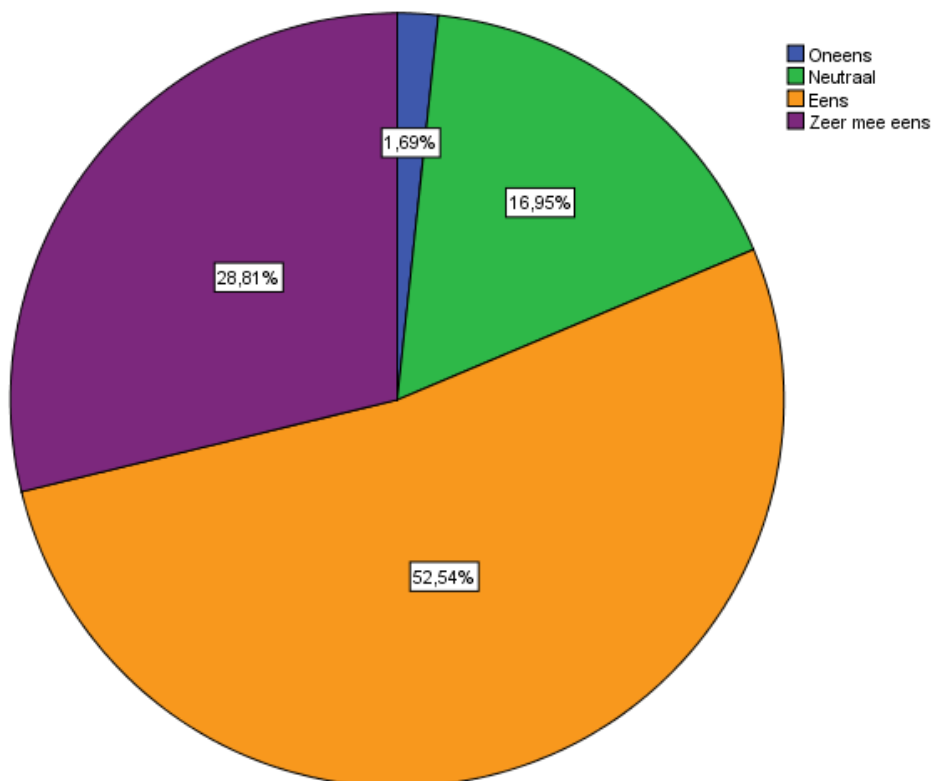


Het concluderende antwoord op de vraag is moeilijk vast te stellen. Het is niet mogelijk om een percentage van alle gevallen te geven waarin non-verbale communicatie essentieel is. Dit is namelijk context gebonden. Duidelijk is geworden dat face-to-face gesprekken in de meeste gevallen gewenst zijn bij het delen van persoonlijke informatie.

Hoe ervaren mensen in de jeugdzorg / hulpverleningsorganisaties digitale communicatie?

Uit de enquête blijkt dat 81,35% van de ondervraagde hulpverleners graag met digitale communicatiemiddelen werkt. Voor 16,95% is er geen voorkeur voor fysieke of digitale communicatie. Slechts 1,69% werkt niet graag met digitale middelen.

Stelling: Ik werk graag met digitale communicatiemiddelen.



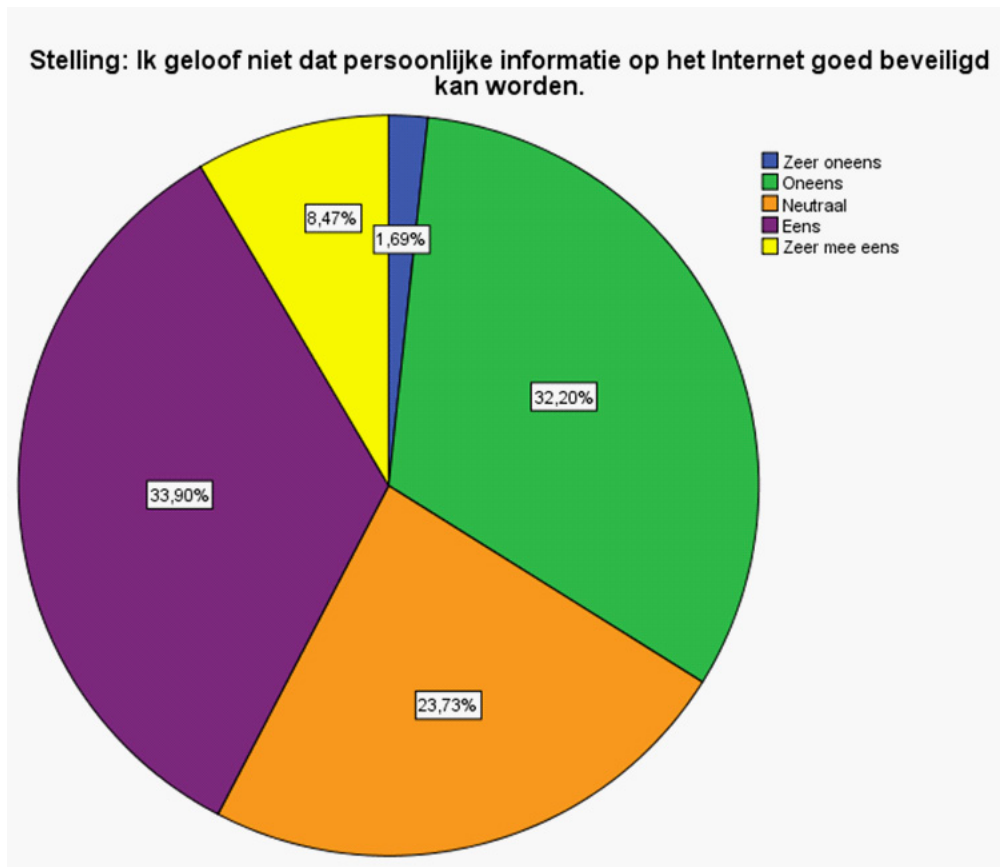
Uit deze gegevens blijkt dat het overgrote deel van de hulpverleners positief is over het gebruik van digitale middelen. Er is ook geen duidelijkheid te scheppen over een correlatie tussen leeftijd en de gegeven antwoorden. Verwacht was dat oudere medewerkers vaker moeite zouden hebben met vernieuwingen van bedrijfsprocessen of het werken met digitale communicatiemiddelen. Uit de gegevens van de enquête bleek dat hiertussen geen enkele relatie aanwezig was. Wel werd uit de interviews duidelijk dat het starten met nieuwe middelen leidt tot ergernissen bij medewerkers.

“Ik had in het begin zoiets van: “Dat moeten we er ook weer bij doen naast ons werk...”. We hebben nogal een takenpakket namelijk. Echter toen ik ermee ging werken, zag ik dat het wel echt goed kan zijn. Het is een leuk een fijne manier om contact te hebben. 1 jongere op de groep is actief geweest met Mijn Verhaal en die was ook helemaal enthousiast. Daar stuur je een aantal berichten naartoe. Dat is een extra dimensie op de communicatie. Ik denk dat je vooral eerst de groepsleiding heel erg moet activeren en enthousiasmeren voordat je het goed kan overbrengen bij de jongeren.”

Toch blijkt uit beide interviews dat naarmate de werkperiode met een nieuw middel; in dit geval Mijn Verhaal; meer positieve reacties opwekt. In het begin heeft men koudwatervrees. Het is allemaal nieuw en eng, maar later wordt duidelijk wat de functionaliteiten van nieuwe software/programmatuur verzorgen.

Welk gevoel komt naar voren als het gaat over beveiliging van persoonlijke gegevens?

Uit de enquête blijkt dat hulpverleners weinig vertrouwen hebben in online beveiliging. Uit de pie chart is af te lezen dat 42,37% van de ondervraagden het eens is met de stelling. Daarnaast is er een grote groep van 23,73% welke hierover een neutrale mening hebben.



Deze gegevens interpreteer ik als volgt: ondervraagden die gekozen hebben voor de optie 'neutraal' hebben geen goed idee over de mogelijkheden van online privacy. Dit houdt in dat 66,10%(zeer eens, eens, neutraal) van de ondervraagden niet precies weet hoe het zit met online beveiliging. Hulpverleners moeten beter geïnformeerd worden over zowel de mogelijkheden van digitale communicatiemiddelen als de beveiliging van persoonlijke informatie op het Internet.

Er valt hier ook een nuance te stellen. Wanneer het gaat over digitale communicatiemiddelen tijdens werkzaamheden of tijdens privé omstandigheden is er een duidelijk verschil. In het privéleven van hulpverleners maakt men gebruik van Facebook als social network. Social networks zijn in bijna alle gevallen niet gebruikt tijdens werkzaamheden. In vervolgonderzoek zal moeten worden vastgesteld waarom dit het geval is.

Vooraf was de verwachting dat er een duidelijke correlatie zou zijn tussen de leeftijd en de antwoorden op bovenstaande vraag. Er is echter geen duidelijkheid hierover. De leeftijden van mensen die denken dat persoonlijke informatie niet goed beveiligd kan worden op het internet lopen erg uiteen. Er is ook geen verband tussen het aantal jaren dat men werkzaam is bij de werkgever. Ook dit verschil is te groot om er een oordeel aan te koppelen.

CONCLUSIE

Eerder heb ik bij de voor- en nadelen van fysieke en digitale communicatie een algemene beschrijving gegeven. Hierbij was er volledig geabstraheerd van de context. Het is nu tijd om de context toe te voegen aan de compositie.

“Wat zijn in de jeugdzorg de voor- en nadelen van fysieke communicatie versus digitale communicatie?”

Voordelen fysieke communicatie in de jeugdzorg

In alle gevallen is gebleken dat fysieke communicatie een groot voordeel heeft. Bij fysieke communicatie is het namelijk mogelijk om zowel verbale als non-verbale communicatie op te vangen. Waarom is dit nu een voordeel in de jeugdzorg? Jeugdzorgorganisaties hebben als doel jongeren (en ouders) bij te staan bij het opvoeden en opgroeien zodat jongeren zich optimaal kunnen ontwikkelen en meedoen in de samenleving. Hierbij speelt persoonlijke informatie een erg belangrijke rol. Voor hulpverleners is het van belang jongeren zo goed mogelijk begrijpen. Het gaat er namelijk om jongeren bij te staan in hun huidige situatie. Fysieke communicatie draagt hier aan bij juist vanwege de extra dimensie die non-verbale communicatie met zich meebrengt. Het is van belang dat hulpverleners zoveel mogelijk informatie op kunnen nemen om de jongeren zo goed mogelijk bij te staan.

Nadelen fysieke communicatie in de jeugdzorg

Omdat de voordelen van fysieke communicatie zo duidelijk zijn, worden de nadelen vaak ondergesneeuwd. Toch zijn er enkele zaken die tot nadeel bestempeld kunnen worden als het gaat over fysieke communicatie. Vooral met de veranderingen die momenteel plaats vinden binnen de zorgsector, moet er met een kritisch oog gekeken worden naar de zaak. Tijd is een onderwerp wat altijd ter sprake komt wanneer het gaat over zorg. Steeds meer moet gebeuren in minder tijd. Overal moeten handwijzen en werkzaamheden efficiënter gemaakt worden. Een vereiste voor fysieke communicatie is dat je je gesprekspartner moet kunnen zien en horen. Het is dus enkel mogelijk wanneer je beide op dezelfde plaats aanwezig bent. Om deze reden kan fysieke communicatie in de jeugdzorg nadelig zijn. Wanneer hulpverleners jongeren, ouders of leden uit het netwerk willen spreken, moeten er afspraken gemaakt worden (meestal op een later tijdstip). Hierdoor gaat er tijd overheen voordat het onderwerp daadwerkelijk besproken wordt. Naast deze planmatige rompslomp is gebleken dat mensen graag vanuit hun eigen, vertrouwde ruimte communiceren. In een kantoorruimte met een hulpverlener praten is intimiderend. Wanneer je dit kunt doen vanuit die luie stoel op je eigen kamer voel je jezelf meer op je gemak.

Voordelen digitale communicatie in de jeugdzorg

Iedere jongeren die in aanraking komt met een jeugdzorgorganisatie start met het opbouwen van een dossier. Veelal zijn de dossiers op het hoofdkantoor opgeslagen en enkel toegankelijk wanneer het archief bezocht wordt. Bij de invoering van cliëntregie zullen jongeren in grote mate verantwoordelijk worden voor het bijhouden van hun dossier. Uiteraard zal dit gebeuren in samenwerking met de hulpverleners, maar de jongeren hebben eindverantwoordelijkheid. De dossiers moeten dus toegankelijker worden voor jongeren. Daarnaast blijkt uit het onderzoek dat jongeren vaak hun doelen vergeten of hier niet aan willen werken omdat het gezien wordt als verplichting vanuit de organisatie. Cliëntregie moet er voor zorgen dat de binding met het eigen dossier groter wordt. Digitale communicatie kan een oplossing zijn om het dossier bij te houden. Op deze manier is het voor de jongeren altijd toegankelijk. Hierdoor kunnen ze doelen bijhouden/bijstellen en is het mogelijk om wekelijks naar de doelen te kijken en niet pas bij de maandelijkse meeting met de begeleiding.

Nadelen digitale communicatie in de jeugdzorg

Daar waar non-verbale communicatie een groot voordeel is van fysieke communicatie, wordt het gezien als nadeel van digitale communicatie. Dan gaat het vooral over het gemis van non-verbale communicatie. Bij het verzenden van een e-mail, een berichtje via WhatsApp of Facebook verkrijgt de ontvanger niet de gezichtsuitdrukking of intonatie van de zender. Het blijkt dus dat er bij digitale communicatie veel informatie verloren gaat.

Bij het formuleren van een antwoord op de hoofdvraag kom ik uit op een lijstje voor- en nadelen van beide communicatiemogelijkheden. Het gaat echter dieper dan dit lijstje. Het is erg belangrijk hoe de beleving van fysieke en digitale communicatie is. Uit het onderzoek is gebleken dat het grootste gedeelte van de respondenten graag met digitale middelen werkt. Hierbij wordt ook aangegeven dat digitale communicatie moet dienen als middel om het werk efficiënter te maken. Hieruit blijkt dat digitale communicatie als supplement zou moeten dienen voor fysieke communicatie.

Omdat de jeugdzorg met twee verschillende leeftijdsgroepen (jongeren en volwassenen) te maken heeft, is het van belang dat beide partijen begrijpen hoe informatie wordt ontvangen door de andere partij. Daar waar hulpverleners het hebben over privacy gevoelige informatie, bestempelen jongeren dit misschien helemaal niet als privacy gevoelig. Er moet daarom een afstemming plaatsvinden in het communicatieproces tussen beide partijen.

DISCUSSIE

Op dit moment wordt digitale communicatie vooral als supplement van fysieke communicatie gezien. Het is echter zo dat de mogelijkheden van digitale communicatie steeds uitgebreid worden. Al lange tijd wordt er gezocht naar mogelijkheden om non-verbale communicatie ook digitaal over te brengen. Eerst waren er de smileys als extra toevoeging aan plain text. Later waren er de emoticons. Deze diende als visuele representatie van een gezichtsuitdrukking of emotie. Toch bleek dit niet voldoende en werd er gezocht naar manieren om bewegend beeld over te brengen. Allereerst waren daar de gifjes¹ die later werden uitgebreid met video's. De webcam bood uiteindelijk als enige de mogelijkheid om alle non-verbale communicatie weer te geven. Op dit moment wordt er op verschillende gebieden geëxperimenteerd met beeldconsult. Bij huisartsen wordt bijvoorbeeld onderzocht of het mogelijk is om patiënten van achter een computer te helpen.

Tijdens mijn onderzoek heb ik me vooral gericht op door voor- en nadelen van fysieke en digitale communicatie. Pas aan het einde van de onderzoeksfase rees de vraag over hoe het eigenlijk zat met de mogelijkheden van een combinatie van beide communicatietypen. Deze vraag had ik willen beantwoorden met een workshop voor hulpverleners. Helaas was dit door het gebrek aan tijd en middelen niet mogelijk. Bij het verspreiden van de enquête kwam er vanuit verschillende organisaties al een negatieve reactie. Daar waar er op dit moment gezocht wordt naar een efficiëntere manier van het indelen van tijd in de zorg, kan er eigenlijk ook geen tijd vrij gemaakt worden voor het onderzoek. Jeugdzorgorganisaties kampen al geruime tijd met bezuinigingen vanuit de gemeenten. Hierdoor blijkt dat het personeel sneller overwerkt is. Duidelijk is geworden dat wanneer je onderzoek doet bij zorginstanties, dit onderzoek al geruime tijd vast moet staan. Organisaties moeten plusminus een half jaar voor het daadwerkelijke onderzoek ruimte in kunnen plannen. Hier is tijdens mijn onderzoek geen rekening mee gehouden waardoor het niet mogelijk was de workshops te plannen.

Ondanks dat de respons voor de enquête hoger was dan verwacht, bracht dit gedeelte van het onderzoek een redelijke onzekerheid met zich mee. Na meerdere telefoontjes heb ik 5 organisaties bereid gevonden deel te nemen aan de enquête. Helaas kon geen enkele contactpersoon mij garanderen dat er werknemers waren welke de enquête zouden invullen. Het bereik was onbekend. Het kan zijn dat enkel de digitaal actieve werknemers van de organisaties de enquête hebben ingevuld. Dit zou een vertekend beeld van de resultaten betekenen.

Voor de interviews heb ik ervoor gekozen om deze beide af te nemen bij Combinatie Jeugdzorg in Eindhoven. Een van de redenen hiervoor was dat beide hulpverleners aan een pilot met Mijn Verhaal hadden meegewerkt. Hierdoor had ik een voor en een na indruk over digitalisering van werkzaamheden. Graag had ik meerdere interviews gehouden bij andere instanties om een onbevooroordeelde mening op papier te kunnen zetten.

¹ Graphics Interchange Format: een afbeelding met hierin verschillende frames opgeslagen. Dit geeft bewegend beeld met een loop weer.

AANBEVELINGEN

Bij het maken van nieuwe programma's voor de jeugdzorg is het van belang dat Thorax inziet waar de verschillen tussen de doelgroepen liggen. Zoals eerder is gebleken gaat het om jongeren en volwassenen. Daar waar de klanten vaak volwassenen zijn, zijn eindgebruikers juist vaker jongere. Er moet meer onderzoek gedaan worden naar de interpretatie verschillen tussen beide groepen. Hoe zit het met privacy gevoelens ten opzichte van persoonlijke informatie bij volwassenen in vergelijking met jongeren? Wanneer dit duidelijk in kaart gebracht is zal er gebruik gemaakt moeten worden van Human Centred Design. Deze methode beschrijft 6 belangrijke principes waarmee een Human Centred Design gewaarborgd wordt:

- Het design moet gebaseerd zijn op het expliciete begrip van de gebruikers, taken en omgeving,
- Gebruikers moeten worden betrokken bij het design en de ontwikkeling,
- Het design draait om en wordt verfijnd door evaluatie in samenwerking met gebruikers,
- Het proces is iteratief,
- Het design richt zich op de gehele gebruikerservaring,
- Het designteam omvat multidisciplinaire vaardigheden en perspectieven.

Bij het hanteren van deze methode zal het eindproduct in nauwe samenwerking met eindgebruikers worden gemaakt. Dit houdt in dat er tijdens de bouwfase al een binding met het product ontstaat onder de eindgebruikers.

Een belangrijk punt dat werd genoemd in de interviews was de hoeveelheid communicatie die plaatsvond via de smartphone. Jongeren zitten steeds minder achter een computer omdat alle applicaties binnen handbereik zijn op hun telefoon. Om deze reden is het ook een aanbeveling om Mijn Verhaal mobiel te maken. Op deze manier hebben jongeren bijna overal toegang tot hun doelen en leerpaden. Hierdoor komt de toepassing van zorg veel dichterbij de jongeren.

Verder heb ik gekeken naar de mogelijkheden van beeldcommunicatie in de zorg. Tijdens mijn onderzoek heb ik me bezig gehouden met fysieke en digitale communicatie. Ik heb geen mogelijkheid gezien om de voor- en nadelen van de combinatie van beide te onderzoeken. Duidelijk is geworden dat men in verschillende sectoren van de zorg al druk bezig is met het zoeken naar mogelijkheden van beeldcommunicatie. Er moet meer onderzoek gedaan worden naar de toepassing van beeldcommunicatie in de jeugdzorg. Daar waar aangegeven wordt dat face-to-face communicatie erg belangrijk is, kan beeldconsult wellicht een uitkomst bieden.

Om een duidelijk beeld te krijgen over het draagvlak van nieuwe softwaresystemen voor hulpverleners zal er een onderzoek gedaan moeten worden. In het hoofdstuk 'Samenhang' heb ik een verwachting geschetst over de situatie bij de invoering van nieuwe softwaresystemen. Omdat er geen ruimte was om een workshop te plannen, raad ik Thorax aan dit op een later tijdstip alsnog te doen. Met de gegevens uit deze workshop is het mogelijk om hulpverleners beter voor te bereiden op de invoer van nieuwe systemen.

Ik zou Thorax willen zeggen de horizon te verbreden. De onderdelen die geïmplementeerd worden in de jeugdzorg zullen ook op andere sectoren van de zorg van toepassing zijn. Zo zijn er reeds vragen gesteld vanuit de gehandicaptenzorg en bestaan er toepassingsmogelijkheden voor de ouderenzorg. In beide sectoren ondervindt men grote tijdsdruk welke (deels) weggenomen kan worden door een systeem als Mijn Verhaal.

Als laatste wil ik aangeven dat toekomstig onderzoek vooruit gepland moet worden. Eerder heb ik aangegeven dat minimaal een half jaar voor het daadwerkelijke onderzoek, ruimte gemaakt moet worden bij zorginstellingen. Op deze manier worden deze organisaties in staat gesteld een groep medewerkers samen te stellen om deel te nemen aan het onderzoek. Hierdoor is er tijdens het onderzoek meer duidelijkheid over de indeling van fasen, het bereik van de enquêtes in relatie met de uiteindelijk respons en de mogelijkheid tot het geven van workshops.

BRONNEN EN REFERENTIES

- M. Andrejevic, 2007 – *iSpy: Surveillance and power in the interactive era*
- D. Boyd, 2007 – *Why youth (heart) social network sites: The role of networked publics*
- D. Boyd, A. Marwick 2011 – *Social privacy in networked publics: Teens' attitudes, practices and Strategies*
- D. Boyd, A. Marwick 2011 – *To See and Be Seen: Celebrity Practice on Twitter*
- C.A. Ciocchetti, 2007 – *E-Commerce and Information Privacy: Privacy Policies as Personal*
- Julie A. Jacko 2012 – *Human-Computer Interaction Handbook (3rd edition)*
- Steve Krug 2005 – *Don't make me think*
- Soren Lauesen 2004 – *User Interface Design, A Software Engineering Perspective*
- A. Marwick, D. Margia-Diaz, J. Palfrey, 2010 – *Youth, privacy and reputation (literature review)*
- T. Monahan, 2006 – *Surveillance and security*
- Helen Nissenbaum, 2009 – *Privacy in Context*
- Palfrey & Gasser 2008 – *Born Digital*
- D.J. Solove, 2002 – *Conceptualizing Privacy Information Protectors.*
- D.J. Solove, 2004 – *The digital person: Technology and privacy in the information age*
- D.J. Solove, 2008 – *Understanding privacy*
- Eva Troost (2014) – *Beeldcommunicatie (Eindverslag HAN)*
- J. Turow, 2006 – *Niche envy: Marketing discrimination in the digital age*
- Alan Westin, 1967 – *Privacy and Freedom*

BIJLAGEN

Hieronder is een weergave te zien van de bijlagen op de bijgeleverde CD.

- De map "Fase 1" bevat gebruikte artikelen tijdens de Literatuurstudie
- De map "Fase 2" bevat de volgende mappen
 - "Artikelen" bevat gebruikte artikelen voor het Theoretisch Kader
 - "Documentatie Thorax" bevat achtergrond informatie voor het project
 - "Interview" bevat alle documentatie van de gehouden interviews.
- De map "Fase 3" bevat de volgende mappen
 - "Questionnaire" bevat alle documentatie van de afgenomen questionnaire.
- De map "Fase 4" bevat de eerste versie van mijn eindschiptie, onderverdeeld in opgeleverde documenten.

