

Inschatten van veiligheid bij IFG onder covid-19 maatregelen.

Hoe veiligheid inschatten bij gesprekken via telefonie, chat, video-call?

Door de COVID-19 maatregelen is veel hulpverlening vervangen door telefonisch contact, chatten via social-mediakanalen en/of videobellen (online contact via internet). Deze vormen van communicatie zijn echter veel minder veilig voor slachtoffers om onder andere de volgende redenen:

- De communicatie vindt plaats van huis uit en is er geen controle op wie mogelijk mee luistert. De kans dat de pleger op de achtergrond meeluistert wat er gezegd wordt, is reëel. Onder normale omstandigheden is het vaak al een hele drempel om het hele verhaal te vertellen. De huidige situatie verhoogt deze drempel.
- Veel van de gebruikte communicatiekanalen laten een gebruiksgeschiedenis na (geschiedenis van het belgedrag, van chatteksten, van software voor videoconferentie). Het vergt kennis om op afdoende wijze te wissen. Sommige specifieke websites die zijn gericht op hulpverlening bij geweldsituaties hebben soms een "escape"-knop, een knop voor slachtoffers die online hulp zoeken snel het scherm weg te klikken.
- In chatsessies kunnen mensen zich ook als iemand anders voordoen. Check altijd of je met de persoon in kwestie chat.

Hoe kun je deze risico's verkleinen? Enkele tips:

- Leer slachtoffers hoe ze geschiedenis van bellen, chatten, videogesprekken kunnen verwijderen
- Voer een escape-knop in op je websites en chatfora voor het snel wissen van het scherm bij mogelijk gevaar
- Vraag aan slachtoffers bij telefonische en online consults wie er in huis aanwezig is. Doe dit als een informatieve vraag zodat ze veilig kunnen antwoorden.
- Spreek een wachtwoord af met slachtoffers als je chat zonder beeld om de identiteit te checken, zodat je bij een volgend gesprek kan checken of het veilig is (b.v. een veilige codewoord of antwoord op een vraag)
- Spreek ook bij telefonisch consult of videobellen voor vervolgspraken een codewoord met het slachtoffer af, om aan te geven of de situatie veilig is om te praten. Bij uitspreken van het codewoord kan het slachtoffer aangeven dat het onveilig is.

- Probeer zoveel mogelijk gesprekken te doen via videobellen waarbij je elkaar kan zien (b.v. skype, facetime, etc). Belangrijke non-verbale communicatie wordt zo zichtbaar en geeft de professional aan de andere kant veel nuttige informatie.
- Dubbel check zoveel mogelijk of je boodschap is begrepen. Dubbelcheck ook of je de boodschap van de cliënt goed hebt begrepen. Door telefonische/online communicatie worden boodschappen sneller niet correct begrepen en is de kans op miscommunicatie of ruis groter.

Communiceren via online platforms, zoals chatten en videobellen, is heel anders dan een persoonlijk gesprek. Er kunnen lange pauzes ontstaan binnen een gesprek, er kan veel veel variatie in tijd ontstaan tussen de verschillende contactmomenten of de cliënt kan de communicatie volledig stoppen. Voor de professional belangrijk om ook alert te zijn voor deze situaties en er niet van uit te gaan dat geen nieuws goed nieuws betekent. In sommige gevallen wordt er 1 of 2 keer een outreach gedaan en wordt bij niet reageren verder initiatief gelaten aan de cliënt. Het is zonder contactmogelijkheid moeilijk in te schatten of de hulp niet meer nodig of gewenst is, of het niet veilig is voor de gezinsleden om het gesprek verder te zetten of dat er een crisis is ontstaan of juist is gestopt.

Hoe kan de communicatie zo optimaal verlopen? Enkele tips:

- Probeer bij verbreken van contact bij andere personen in het sociale netwerk van de client te achterhalen of zij wel contact hebben. Doe eventueel een outreach om het contact te herstellen of de situatie in te schatten.
- Probeer een inschatting van de situatie te maken op basis van de reeds bestaande kennis van de dynamiek in het gezin. Laat de eerder gebeurde risico-inschatting mee bepalen of je verdere actie onderneemt.
- Richt je tot de in jouw regio beschikbare ketenaanpak, coördinerende overlegtafels of Family Justice Center voor het online organiseren van een adviesgesprek om de situatie voor te leggen en multidisciplinair te bespreken. Een gezamenlijke risico-inschatting kan veel fundament bieden voor beslissingen over verdere actie.
- Zorg dat mensen die thuis in quarantaine zitten (b.v. in een aparte ruimte) wegens ziekte ook bereikt kunnen worden op een veilige manier.
- Spreek waar mogelijk met de client regelmatige (dagelijkse of wekelijkse) contactmomenten af en betrek andere professionals bij deze contactmomenten indien aangewezen. Zo creëer je de mogelijkheid een overzicht te houden op de nodige hulpverlening en heb je een snellere toegang tot hulpbronnen bij (dreigende) escalatie.