



UvA-DARE (Digital Academic Repository)

Online parenting support: Guiding parents towards empowerment through single session email consultation

Nieuwboer, C.C.

Publication date
2014

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Nieuwboer, C. C. (2014). *Online parenting support: Guiding parents towards empowerment through single session email consultation*. [Thesis, externally prepared, Universiteit van Amsterdam].

General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please Ask the Library: <https://uba.uva.nl/en/contact>, or a letter to: Library of the University of Amsterdam, Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

Samenvatting NL - Online opvoedingsondersteuning

Online parenting support. Guiding parents towards empowerment through single session email consultation.

Uit dit onderzoek naar online opvoedingsondersteuning blijkt dat het onderwerp langzamerhand terrein wint in onderzoekspublicaties. Volgend op technologische mogelijkheden zijn online programma's voor ouders steeds interactiever geworden en maken dergelijke programma's steeds meer gebruik van multimedia. Dit maakt communicatie op velerlei niveaus en reikwijdte mogelijk. Naast peer support zijn er veel mogelijkheden voor professioneel advies.

Hoewel het er nog maar weinig zijn tonen de beschikbare effectstudies aan dat online interventies in de vorm van trainingen (waarin een ouder diverse online sessies doorloopt) een positieve invloed hebben op opvoedcompetenties ($ES = 0.67$; $se = 0.25$), met name op een toename van kennis. De houding van ouders wordt echter sterker beïnvloed als er ook mogelijkheden zijn voor peer support (forums, groepschat) en de vaardigheden als er daarnaast persoonlijke coaching plaatsvindt (bijv. video-conference, 1-op-1 chat of face-to-face gesprekken). Op een specifiek onderwerp gerichte online programma's boeken betere resultaten dan algemene opvoedsites.

Eén van de meest voorkomende vormen van persoonlijke online opvoedingsondersteuning is het eenmalig e-mailconsult. In het onderzoek werd op basis van literatuur een typologie van soorten vragen en adviezen (expert-type, opvoed-type, context-type) ontwikkeld en gebruikt voor inhoudsanalyses ($n = 129$; 5.997 advieszinnen). Daaruit kwam naar voren dat uit de opvoedvraag vaak een sterke behoefte bleek aan een specifiek soort hulp. De beroepskrachten boden in hun adviezen doorgaans een klein aantal soorten reacties van elk type. Daardoor was er nauwelijks sprake van een match tussen de behoefte van de ouders en het antwoord van de beroepskracht, maar er was ook geen mismatch. Beroepskrachten lijken er goed aan te doen om een vraag niet te eenduidig te interpreteren. Wel zouden zij méér technieken kunnen inzetten dan ze nu doen.

Met name tien technieken voor tekstuele communicatie, het Gids het Empowerment Proces-model, kunnen beroepskrachten helpen hun adviezen vorm te geven en/of te evalueren. De technieken sluiten nauw aan bij stappen in het proces die te maken hebben met het formuleren van doelen, het ondernemen van acties, het reflecteren op impact en het betrekken van hulpbronnen uit de context. Als al deze componenten van het empowerment proces soepel verlopen ervaart de ouder voldoende invloed of grip op de opvoedsituatie. Bij een hulpvraag loopt dit proces stroef. De beroepskracht kan helpen onderzoeken wat er aan de hand is en gidst de ouder, opdat het proces weer op gang komt. Het GEP-model heeft voldoende constructvaliditeit en vergelijkbare validiteit met het Social Support-model, maar het is ook onderscheidend. Waar het vaak gebruikte Social Support model de *typen* steun in beeld brengt, lijkt het GEP-model het *proces* van steun te beschrijven.

Tenslotte vonden we dat ouders ($N = 96$) na het lezen van een e-mailadvies wat meer zelfvertrouwen in hun rol als opvoeder hadden dan toen ze de hulpvraag stelden ($d = 0.33$). We konden niet precies identificeren waar dit door komt. Het volgen van een training door beroepskrachten of het toepassen van empowerment-gerichte tekstuele technieken konden het verschil niet verklaren.

Wel bleek dat de technieken uit het GEP-model niet alle even intensief waren toegepast (realisatiefactor gemiddeld 4.36 op een schaal van 0-10), en dat de getrainde beroepskrachten in hun adviezen niet zo veel anders deden dan de niet-getrainde beroepskrachten. Het zou interessant zijn om beroepskrachten specifiek op het uitvoeren van dit model te trainen, zodat het beter gerealiseerd zou worden in adviezen en daarna een nieuw experiment op te zetten om het effect ervan te meten.

Technologische ontwikkelingen zijn niet weg te denken uit ons leven en hebben ook hun impact op de manier waarop hulpverleners met ouders communiceren. We staan pas aan het begin van de ontdekkingstocht hoe dit moet. Ons onderzoek toont aan dat online opvoedingsondersteuning veelbelovende interventies mogelijk maakt. Met dit onderzoek hebben we een bijdrage geleverd aan de kennis op dit gebied.