

HILDE VANHUELE

MARJAN VERTOMMEN

ONLINE: EEN MEERWAARDE VOOR DE EERSTELIJNSHULPVERLENING?

Praktijkervaringen in Tele-Onthaal online

1 INLEIDING

Voor de telefonische eerstelijns hulpverlening in Vlaanderen is Tele-Onthaal een vaste waarde. Al meer dan veertig jaar realiseert Tele-Onthaal haar doelstelling. Mensen die het moeilijk hebben, kunnen zeven dagen per week, 24 uur per dag, rekenen op een discreet luisterend oor op het telefoonnummer 106. De contacten zijn volledig anoniem. Het zijn vrijwilligers die de oproepers onthalen. Zij worden daartoe opgeleid en gecoacht door beroepskrachten.

Mensen die bellen, krijgen de kans om uit te spreken wat er in hen omgaat. De vrijwilliger luistert actief en intens mee, verdiept zich in wat de oproeper meemaakt, hij denkt mee, voelt mee, zoekt mee. Praten is de eerste stap!

Sinds meer dan vijf jaar heeft Tele-Onthaal ook een aanbod van hulpverlening via internet. Via de website www.tele-onthaal.be kunnen oproepers op geprogrammeerde tijdstippen een online gesprekskamer 'binnenstappen' en zo rechtstreeks in contact komen met een vrijwilliger. De oproeper en de vrijwilliger communiceren met elkaar via het verzenden van getypte boodschappen. De anonimiteit en discretie blijven, zoals aan de telefoon, gegarandeerd. Tele-Onthaal kiest voor een vorm van internethulpverlening

Hilde Vanhuele is als stafmedewerker verbonden aan Tele-Onthaal West-Vlaanderen.

Marjan Vertommen is als stafmedewerker verbonden aan Tele-Onthaal Antwerpen.

Binnengekomen 14 februari 2008

Geaccepteerd 16 april 2008

die het dichtst aansluit bij telefonische gesprekken: een online gesprek is synchroon, in het hier en nu.

Toch is het niet vanzelfsprekend om het hulpaanbod van Tele-Onthaal ook via internet te realiseren. Bij een eerste kennismaking met online communicatie vallen immers een aantal specifieke karakteristieken op, die nadelig zouden kunnen werken in een hulpverlenend gesprek. Deze specifieke karakteristieken geven aanleiding tot vooroordelen ten aanzien van online hulp. Dit artikel wil een beeld van de praktijk geven om de volgende veelgehoorde vooroordelen in de juiste context te plaatsen.

- Een online gesprek is afstandelijker dan een telefoongesprek.
- Een online gesprek geeft te weinig informatie over de oproeper om een goed gesprek te voeren.
- Het online gebeuren is een virtuele wereld.
- Een online gesprek verloopt traag.

Telkens wordt er stil gestaan bij de vraag in hoeverre deze vooroordelen stroken met de dagelijkse praktijk. Daarbij wordt beschreven hoe de karakteristieken van online communicatie in de hulpverleningspraktijk worden gehanteerd, zodat ze niet al te nadelig hoeven te werken.

Dit geheel van ervaringslessen geeft aan hoe Tele-Onthaal haar doelstellingen wel degelijk ook online kan realiseren. Toch benadrukt dit artikel het belang van kritische evaluatie en wetenschappelijk onderzoek om deze praktijk te ondersteunen. Ten slotte wordt beschreven hoe de waarde van het online hulpaanbod staat of valt met een goed voorbereide implementatie in de organisatie. Meerdere aspecten blijken hierbij een belangrijke rol te spelen.

2 TELE-ONTHAAL ONLINE

Als eerste welzijnsorganisatie in Vlaanderen startte Tele-Onthaal in oktober 2002 met een bescheiden online aanbod vanuit de dienst in West-Vlaanderen: een avond van drie uur per week met een of twee werkstations. Uit de eerste evaluatie van de praktijkervaringen bleek dat het online hulpaanbod goed aansluit bij de doelstellingen van Tele-Onthaal. Het bood zelfs potentieel een meerwaarde aan het totale aanbod van Tele-Onthaal: een jonger doelpubliek werd bereikt en meer taboethema's werden besproken. Het licht werd op groen gezet voor de verdere uitbouw van het online hulpaanbod (Vanhuele, 2004). Nu, vijf jaar later, werken de vijf Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen mee en is het aanbod uitgegroeid tot een bereikbaarheid van 28 uur per week, meestal met twee parallelle werkstations. In 2007 registreerde Tele-Onthaal meer dan 2200 online oproepen.¹ Voor de online hulpverlening worden ongeveer 75 van de 550 vrijwilligers ingezet. Deze vrijwilligers doen naast hun online beurten ook nog telefonische beurten.

Tele-onthaal stelt haar dienst als volgt voor aan de Vlaamse bevolking: *je kunt ons contacteren over de meest uiteenlopende onderwerpen, van de a van alcohol over de r van relatie tot de z van zelfdoding, en alles wat daartussen zit! Dus ook wanneer je eenzaam bent, boos of verdrietig, onmacht ervaart, of omdat je stoom wilt afblazen.*

Uit de registratie van de gespreksthema's en de wijze van gespreksvoering blijkt dat de online oproepers deze boodschap correct percipiëren. 'Gezondheid' en 'partnerrelatie' zijn, net als aan de telefoon, de meest voorkomende gespreksthema's. Het op verhaal laten

komen en emoties ventileren blijkt ook online de meest voorkomende wijze van gespreksvoering.

Dit wijst erop dat Tele-Onthaal online aansluit bij het vertrouwde hulpaanbod. Daarenboven biedt online een opmerkelijke meerwaarde aan Tele-Onthaal. Internet bereikt namelijk overduidelijk een jonger publiek dan de telefoon. 60% van de online oproepers is jonger dan 25 jaar en 23% is zelfs minderjarig. Aan de telefoon is amper 8% van de oproepers jonger dan 25 jaar. Blijkbaar zijn jongeren die in de problemen zitten, meer geneigd om via internet hulp te zoeken, dan via de telefoon.

Opvallend is het grote aantal oproepen waarin slachtofferbeleving centraal staat. Het gaat hier vooral om incest, seksueel geweld en ongewenste intimiteiten. Ook over zelfdoding en zelfverwonding wordt veel frequenter gesproken dan aan de telefoon. We vermoeden dat dit te verklaren is door de laagdrempeligheid van het online medium.

3 KARAKTERISTIEKEN VAN ONLINE COMMUNICATIE EN PRAKTIJKERVARINGEN

Online gesprekken voeren was tot voor enkele jaren een onbekende communicatievorm in de hulpverlening (zie ook De Ketelbutter, 2002). Chatten was iets tussen jongeren! Volwassenen stonden sceptisch tegenover deze losse babbels. Hulporganisaties die het online medium uitbouwen, zijn hun eigen weg gegaan en deden praktijkkennis op. Ze stelden vast dat de buitenwereld soms wat neerbuigend kijkt op deze nieuwe projecten en poogden de vooroordelen te ontzenuwen. In het volgende worden de praktijkervaringen van Tele-Onthaal met online hulpverlening beschreven. Waar deze ervaringen worden ondersteund door bevindingen uit onderzoek of literatuur, wordt daar expliciet naar verwezen.

3.1 Vraag 1: Is een online gesprek afstandelijker dan een telefoongesprek?

Afstand is kenmerkend voor Tele-Onthaal. Tele-Onthaal biedt nabijheid op afstand: een intiem gesprek tussen twee onbekenden via de telefoon. De vraag is

echter of internet nog méér afstand tussen oproeper en vrijwilliger creëert. Via internet wordt enkel via tekst gecommuniceerd. Daardoor ontbreekt paralinguale informatie, waarbij het gaat om iemands stem, de intonatie, de snelheid, de pauzes. Ook omgevingsgeluiden zijn geheel afwezig. Deze auditieve informatie geeft 'kleur' aan de inhoud van uitspraken van de oproeper. Het ontbreken van deze informatie kan aanleiding geven tot minder betrokkenheid van de vrijwilliger naar de oproeper.

Bij jonge oproepers is het daarnaast soms moeilijk de échte nood te detecteren. De vrijwilliger krijgt dan de indruk dat oproepen niet ernstig zijn omdat de oproepers veelal een nonchalante taal hanteren. Zoals:

'kwee nie', 'bwa', 'pfff'. Dit taalgebruik zegt echter niet per definitie iets over hun problemen of beleving ervan. Oproepers kunnen écht in de rats zitten terwijl hun schrijfstijl de indruk geeft dat het probleem hen niet raakt.

Een ander aspect is dat jonge oproepers soms weinig geconcentreerd aan de computer zitten. Zo kan het bijvoorbeeld lang duren voor ze reageren. Wanneer de vrijwilliger hierover een vraag stelt, blijkt soms dat de oproeper meerdere activiteiten combineert: een online gesprek met Tele-Onthaal én tegelijkertijd sms'en of chatten met een vriendin. Deze oproepers lijken zich persoonlijk op afstand te houden en staan schijnbaar niet echt in contact met hun eigen beleving.

In zekere zin geldt dit fenomeen ook voor de vrijwilliger. Die is evenmin zichtbaar noch hoorbaar. Het risico bestaat dat de eigen werkcontext afleidt en aanzet tot andere bezigheden, zoals een gesprek voeren met een collega.

Daarbij is het interessant om op te merken dat het werken van gesproken taal vlotter blijkt te verlopen dan het lezen van een geschreven tekst. Spontaan schrijven is een ander proces dan spontaan spreken. De mate van vertrouwdheid met het medium speelt hierbij een rol. Wie het gewoon is om emoties van zich af te schrijven of persoonlijke gesprekken te voeren via chat, heeft hier waarschijnlijk minder moeite mee.

Afstand schept veiligheid

De ervaring leert dat oproepers zich doorgaans gemakkelijker blootgeven dankzij de afstand. De anonimiteit, het niet horen van elkaars stem, vergroot de veiligheid.

Oproepers hoeven online weinig sociale drempels te overwinnen. Vaak hebben ze de neiging om direct naar de kern van hun probleem te gaan, zelfs al in de eerste zinnen. Bijvoorbeeld: 'Hallo. Het gaat heel moeilijk. Ik wil het leven stopzetten' of "Hoi. Bij het minst kleine probleem kras ik mijn polsen heel diep over.'

Onderzoek van Dooghe (2005) laat zien dat het medium internet nóg anoniemer aanvoelt dan de telefoon. De oproeper kan immers zijn identiteit, geslacht en leeftijd, en zelfs zijn stemming en gevoel verborgen houden. Door deze verlaagde drempel vinden mensen het blijkbaar gemakkelijker te praten over hun problemen via online gesprekken dan via de telefoon of face-to-face. Men kan in alle vertrouwelijkheid communiceren en in stilte, zonder dat iemand het hoort.

Deze veiligheid en vrijheid maken dat oproepers een contact durven aangaan en angst- en schaamtegevoelens loslaten. Ze kunnen bepaalde traumatische ervaringen (nog) niet over de lippen krijgen, maar durven hierover wél te spreken via internet. Taboeonderwerpen worden vaker online besproken dan aan de telefoon. Het online gesprek helpt om de stap naar andere hulpverlening te zetten.

Schrijven helpt om emoties af te reageren. Een herkenbaar fenomeen: dingen letterlijk 'van je afschrijven'. Schrijven over emotionele gebeurtenissen brengt oproepers duidelijk in een authentiek contact met deze gevoelens, niet zelden uit dit zich via het gebruik van emoticons. Dergelijke zelfonthullingen kunnen, al vanaf het begin van het gesprek, een hoog niveau van intimiteit en eerlijkheid creëren.

Hoe kan de vrijwilliger nabijheid creëren?

De vraag dringt zich op of de afstand toch niet té groot wordt. Laat de oproeper zich wel echt kennen? Voelt de vrijwilliger zich voldoende betrokken? Bekijkt hij de oproeper niet afstandelijker en rationeler? Is het wel mogelijk om zich in te leven én empathisch te reageren bij getypte tekst?

De opleiding aan online vrijwilligers bevat een reeks aandachtspunten op dit vlak en oefent vaardigheden die hierna worden toegelicht.

1. Persoonlijk onthalen

Vanaf de start van een online gesprek kan de vrijwilliger de afstand proberen te overbruggen door de manier van contact maken. Wanneer de vrijwilliger op de 'hallo' van de oproeper antwoordt met dezelfde 'hallo', zit de oproeper voor een koel scherm. In de opleiding wordt daarom het belang van een persoonlijk onthaal benadrukt. Met een uitnodigende, vertrouwensgevendende aanmelding verduidelijkt de vrijwilliger zijn betrokkenheid en positie (luisteren, ondersteunen). Bijvoorbeeld:

'Welkom, hoe kan ik je helpen?'
'Hallo, waarmee kan ik je helpen?'
'Goeie avond, wil je over iets praten?'
'Zeg het maar, ik wil naar je luisteren.'
'Kan ik iets voor je doen?'

De reactie van de oproeper (o) op de onthaalzin van de vrijwilliger (vw) bevat doorgaans meteen een eerste aanknopingspunt. Bijvoorbeeld:²

vw: *'Kan ik iets voor je doen?'*
 o: *'Ik denk het niet. Ik denk niet dat er nog iets voor mij gedaan kan worden.'*
 vw: *'Gaat het dan zo moeilijk nu?'*
 o: *'Ik ben het vechten moe.'*

2. Oog hebben voor intonatie

Verder leren vrijwilligers gevoelens tussen de regels te lezen en oog te hebben voor schriftelijke intonatie in de vorm van emoticons (zoals smileys ':') of ':s' = ik voel me verward) en emotes (zoals 'lol' = laughing out loud). Deze typische chattekens zijn te vergelijken met gebaren in face-to-facecontacten. Hoofdletters, leestekens en letterherhaling bij de oproeper compenseren de intonatie van de stem ten dele:

'Neeeeeee'
'Waarom heb ik niets gemerkt????????????????????'
'Ik heb het gevoel dat ik stik, ik heb zin OM HEEL LUID TE SCHREEUWEN!!!!!!!!!!'

Het tempo, plots veel taalfouten, een vol scherm boodschappen na elkaar, ... dit kan ook wijzen op een bepaalde (wijziging in de) stemming van de oproeper. De vrijwilliger is heel zuinig met het gebruik van chattekens, hoofdletter- en leestekenherhaling. Bij vragen is het echter belangrijk om een vraagteken toe te voegen (zie Schreurs, 2003).

3. Belevingsgericht reageren

Nabijheid groeit ook door te parafraseren, empathisch te reageren, door te vragen naar de gevoelens, gedachten, wensen, ... of zelf woorden aan te reiken. Kortom door voldoende belevingsgericht en niet te snel probleemgericht te werken. Vrijwilligers richten hun aandacht bewust op belevingsaspecten. Zulke tussenkomsten helpen de vrijwilliger niet alleen om de oproeper juist te begrijpen, maar bovendien ook om een klimaat van relationele veiligheid, vertrouwen en begrip te creëren. Bovendien brengen deze tussenkomsten de oproeper dichterbij zichzelf. Het volgende gespreksfragment toont hoe de oproeper beleving uit en op welke wijze de vrijwilliger daarop intervenueert.

o: *'Ik heb eindelijk de knoop doorgehakt en ben in een nieuwe job gestapt.'*
 vw: *'Waw, moedige daad zeg.'*
 o: *'Ik heb wel moed, maar ik mis nu even de kracht.'*
 o: *'Ik pieker te veel.'*
 vw: *'En wil je het hebben over het onderwerp van je piekeren?'*
 o: *'Ik hoop dat ik niet heel erg kinderachtig overkom.'*
 vw: *'Je bent er precies een beetje beschaamd over?'*
 o: *'Ik heb een onplezierige verstandhouding met mijn vriend.'*
 o: *'Ik ben er inderdaad beschaamd over en daarom chat ik anoniem.'*
 vw: *'En dat drukt op je, je relatie met je vriend?'*
 o: *'Ja, hij heeft mij moreel in de steek gelaten.'*
 vw: *'Hoe bedoel je?'*
 o: *'Ik krijg wel veel vrijheid, maar ik voel weinig interesse en aandacht voor wat ik doe.'*
 o: *'Je laat iemand moreel in de steek als je niet meer achter hem staat.'*
 vw: *'Te veel vrijheid naar je aanvoelen?'*

o: 'Mijn vriend laat mij erin zakken.'

vw: 'En je mist zijn ruggesteun?'

o: 'Ik voelde het destijds niet zo maar later wel.'

3.2 Vraag 2: Is er te weinig informatie over de oproeper om een goed gesprek te voeren?

Hoewel de telefoon enkel auditieve woorden en klanken overbrengt, kan daaruit voldoende informatie worden afgeleid over geslacht, leeftijd, emoties en context van de oproeper. Online krijgt men slechts via één kanaal informatie: geschreven woorden, uitsluitend verpakt in leestekens en symbolen zoals emoticons. Tenzij de oproeper dit expliciet rapporteert, heeft men online geen toegang tot non-verbale en paralinguale informatie. Bijvoorbeeld gebaren, houding, uitdrukking, uiterlijk, stemhoogte en -klank vallen weg. Men krijgt geen onmiddellijke feedback op een boodschap (instemmend knikken of een 'hmm', twijfelend wenkbrauwen fronsen). Men kan zelfs niet horen of een oproeper zich schaamt, schrikt of twijfelt. Omgekeerd kan de vrijwilliger ook geen gebruikmaken van zijn lichaamstaal of stem om vertrouwen te wekken. Online mist men ook situationele informatie en informatie over de cultuur in een land of gebied. Een vrijwilliger kan namelijk in gesprek zijn met oproepers uit andere provincies, uit Nederland of zelfs van de andere kant van de wereld. Doordat oproeper en vrijwilliger zich in verschillende ruimten bevinden, kent de vrijwilliger de omgeving niet waarin de berichten werden geschreven. En deze omgeving kan de ervaring van het gesprek sterk beïnvloeden. Het maakt nogal een verschil wanneer je een online gesprek voert vanuit je eigen huis of vanuit een druk internetcafé, of wanneer de oproeper een online gesprek voert vanuit haar slaapkamer of vanuit de woonkamer waar haar moeder rondloopt. De vrijwilliger hoort niets van die omgeving, ziet er niets van en heeft geen enkele aanwijzing dat die omgeving verschilt van de zijne.

Volgens Schreurs (2003) mist de vrijwilliger online dan ook nog veel meer dan aan de telefoon de hele context die betekenis kan geven aan de inhoud van de boodschappen van de oproeper. Hij mist alle informatie over het betrekkningsniveau van de communicatie. Een gevolg hiervan is dat het beeld dat de vrijwilliger zich spontaan vormt, vaak geen zuiver beeld is. Spontaan interpreteert men immers de beperkte infor-

matie vanuit zijn eigen referentiekader. Deze interpretatie hoeft niet overeen te stemmen met de intentie van de oproeper. Online schrift blijkt fantasiebeelden op te roepen (Schreurs, 2003).

Het te snel interpreteren is te beschouwen als een valkuil bij de vrijwilliger. Een fenomeen dat zich onbewust voordoet en sluipend het hele communicatieproces kan storen.

Kanalenreductie creëert intense communicatie

Het feit dat alleen gecommuniceerd kan worden met taal in de vorm van letters en andere tekens op het toetsenbord, betekent dat de impact van deze symbolen wellicht intenser is dan in andere vormen van communicatie (Fukink en Hermanns, 2007). Sommige vrijwilligers geven aan dat ze door te communiceren met tekst, niet afgeleid worden door oppervlakkige aspecten en als het ware direct verbonden worden met de 'psyche' van de oproeper.

Het medium biedt ook een houvast omdat het gesprek op het scherm blijft staan. Zowel de vrijwilliger als de oproeper kunnen tijdens het gesprek interventies nog eens herlezen en verder uitdiepen. Vrijwilligers geven ook aan dat het medium hen stimuleert om te reflecteren op eigen interventies. Ook de uitprints na het gesprek vormen een rijke bron voor opleiding en supervisie. Hierbij zijn de stafleden zich bewust dat de vrijwilliger zich erg blootgeeft. Elke puntkomma wordt zichtbaar. Over het gebruik van uitprints zijn ook strikte afspraken gemaakt, met aandacht voor anonimiteit en discretie.

Via welke interventies kan de vrijwilliger de oproeper proberen te begrijpen?

De opleiding aan online vrijwilligers besteedt aandacht aan leren verzamelen van de nodige informatie om een hulpverlenend online gesprek te kunnen voeren.

1. De betekenis van de nickname achterhalen

Oproepers kiezen een nickname voor het online gesprek. Soms is dit een naam, maar vaak leggen zij in deze nickname ook heel wat betekenis en aanwijzingen over hun persoonlijkheid of gemoedstoestand, zoals Lost, De angst, Punk, Sneeuwwitje. De nickname is dan een informatiebron, waarop de vrijwilliger kan doorvragen.

2. Interpretaties toetsen

In de opleiding wordt er uitvoerig gewerkt rond de valkuil van het interpreteren. Het is belangrijk bewust te zijn dat de boodschappen die men ontvangt, gefilterd zijn door het eigen referentiekader. Vrijwilligers leren telkens te toetsen of ze de boodschap goed begrepen hebben. Zo duurt het online soms langer dan aan de telefoon om een juist beeld te krijgen.

Ook herlezen van de gesprekken, feedback erop door stafmedewerkers, elkaar kritisch bevragen op vooronderstellingen en interpretaties, zijn voorwaarden voor goede online communicatie.

Wanneer er door foute interpretaties misverstanden ontstaan, kan de vrijwilliger beter gewoon vragen naar bijvoorbeeld leeftijd, geslacht, gevoelens, gedachten en context en ook verduidelijken waarom hij dit vraagt.

Ook de oproeper heeft er soms behoefte aan de leeftijd en het geslacht van de vrijwilliger te kennen. Dat kan het contact bevorderen. Dit betekent verder echter niet dat de vrijwilliger online meer over zichzelf zal vertellen dan aan de telefoon.

3. De kunst van het vragen stellen ontwikkelen

De vrijwilliger kan vragen stellen om verdere verduidelijking te krijgen. Het doel van vragen stellen is niet zozeer feitelijke informatie te verzamelen maar tot diepgang te komen. Vragen nodigen de oproeper uit om dichter bij zichzelf te komen: bij zijn beleving en zijn kijk. Er wordt gebruikgemaakt van open, gesloten en empathische vragen, om de oproeper uit te nodigen vrijuit over zijn beleving of over de feitelijke context te spreken.

In de opleiding wordt deze vaardigheid uitgebreid geoefend. Zo krijgen de vrijwilligers onder andere een reeks mogelijke uitspraken van oproepers en gaan op zoek naar empathische vragen of vragen die peilen naar de beleving:

o: 'Mijn moeder vraagt altijd waarom ik niet vaker kom.'

vw1: 'Die vraag van je moeder klinkt wat als krietiek?'

vw2: 'Krijg je door die vraag het gevoel dat je te weinig aandacht aan haar zou besteden?'

3.3 Vraag 3: Is het online gebeuren een virtuele wereld?

Vóór het eerste online contact vrezten vrijwillige medewerkers dat online oproepers fictieve verhalen zullen brengen of een fictieve identiteit zullen aannemen. Dit fenomeen is ook bekend in telefonische hulpverlening (zie daarvoor bijvoorbeeld Roose, 1989). Hoewel dit idee vanaf de eerste online ervaringen verdwijnt als sneeuw voor de zon, kan die twijfel aan de authenticiteit van oproepen opnieuw opdruken. Dat kan als effect hebben dat de vrijwilliger zich ergert of zich beetgenomen voelt. Soms gaat de vrijwilliger dan proberen uit te vissen of de oproeper de waarheid zegt, gaat hij speuren naar bewijzen van onwaarheden. Hij moet op dit punt zelfs moeite doen om niet in discussie te gaan, niet te verzeilen in een gevecht om de waarheid.

De anonimiteit van internet kan de drempel verlagen om een virtuele identiteit aan te nemen. Dit betekent dat je via tekst een beeld van jezelf kunt creëren dat niet overeen hoeft te stemmen met diegene die je in werkelijkheid bent. Je kunt je een ander geslacht toemeten, een andere leeftijd, een ander beroep. Je kunt eigenschappen voorwenden die je graag zou hebben maar helaas nog niet ten toon hebt kunnen spreiden. Je kunt een rol spelen en daarna, zonder verdere consequenties, weer terugkeren in je dagelijkse bestaan. Onderzoek (Valkenburg, Schouten en Peter, 2006) bevestigt dat heel wat jongeren aan identiteitsexperimenten doen op internet. Jonge internetgebruikers hebben specifieke motieven om een virtuele identiteit aan te nemen. Het zelfexploratiemotief komt het meest voor. Jongeren gebruiken internet om zichzelf te ontdekken en om verschillende identiteiten uit te testen. Op de tweede plaats komt sociale compensatie. Internet biedt sommige adolescenten de gelegenheid zich minder verlegen te voelen.

Ook volwassenen voelen zich aangetrokken door deze virtuele wereld. Dit verklaart het succes van Second Life, waar men de mogelijkheid heeft om grenzeloos te experimenteren met identiteiten.

Heeft het experimenteren met identiteiten voordelen?

Volgens Valkenburg (2006) zijn de meningen van theoretici over de gevolgen van identiteitsexperimenten verdeeld. Volgens de ene visie zijn identiteitsexperi-

menten op internet het equivalent van goedaardig fantasiespel in de kleutertijd en wordt aangenomen dat op termijn een stabiel en flexibel zelfconcept, zelfvertrouwen en welbevinden kan ontstaan. Andere visies waarschuwen voor mogelijke nadelige gevolgen zoals innerlijke conflicten, afname van zelfvertrouwen en fragmentatie van het zelf. Over dergelijke gevolgen van identiteitsexperimenten in een online hulpcontext is geen onderzoek bekend.

Hoe krijgt de vrijwilliger de 'echte' oproeper in de focus?

In online contacten spreekt de vrijwilliger met de virtuele persoon. De oproeper heeft het recht om zich in het contact met Tele-Onthaal online te presenteren als diegene die hij wil zijn. Het is niet aan de vrijwilliger om detective te spelen en de objectieve waarheid te achterhalen (zo die al bestaat). De vrijwilliger reageert op het beeld dat de oproeper van zichzelf schetst. Een hulpmiddel om het gevecht om de waarheid te vermijden is niet doorgaan op feiten, maar erkenning geven aan de beleving van de oproeper. Daarnaast kan het helpen de oproeper naar het hier en nu te brengen (vooral bij oproepers van wie de vrijwilliger vermoedt dat ze psychisch ziek zijn). Wanneer een oproeper als heroproeper wordt herkend en er een vermoeden is dat er fictieve elementen in het verhaal zitten, wordt deze algemene aanpak verfijnd en afgestemd op deze oproeper. Deze afstemming gebeurt bijvoorbeeld in de vorm van richtlijnen voor gespreksthema's en duur van het gesprek.

3.4 Vraag 4: Loopt een online gesprek traag?

Technisch kan online enorme afstanden pijlsnel overbruggen. De traagheid van het gespreksverloop staat hiermee in scherp contrast. Een zin typen en lezen gaat trager dan een zin uitspreken en beluisteren. Uit de registratiegegevens blijkt dat een online gesprek gemiddeld twee keer zolang duurt als een telefoongesprek, namelijk veertig minuten tegenover twintig minuten. Er worden dus minder mensen geholpen terwijl er meestal een rij wachtenden is.

Toch hebben sommige vrijwilligers de indruk dat ze online relatief snel (met minder interventies) *to the point* kunnen komen.

De traagheid van het online medium schept ruimte voor reflectie

De traagheid van het medium heeft echter ook voordelen: zowel vrijwilliger als oproeper hebben meer tijd om na te denken over wat ze willen zeggen. Herlezen van boodschappen van de oproeper helpt om te begrijpen wat de ander bedoelt. De vrijwilliger kan doelgericht zoeken naar de kern van de nood en beleving. Hij heeft ook meer houvast om het gesprek te structureren, bijvoorbeeld door zeer gerichte vragen te stellen, door een evenwicht te zoeken tussen feitenvragen en belevingsvragen.

Welke interventies kunnen tijdsinstroom creëren?

De traagheid kan door de vrijwilliger op volgende manieren worden ondervangen door:

- gebruik te maken van korte, grammaticaal eenvoudige constructies, bijvoorbeeld:

o: 'Ik heb bij mij thuis een boek liggen.'

vw: 'Een boek?' (in plaats van 'waarover gaat dat boek? Vertel daar eens wat meer over?')

- vaste uitdrukkingen en afkortingen van oproepers te leren decoderen, bijvoorbeeld:

o: 'Ik doe aan am' (am=automutilatie).

o: 'Mss bn k nie graag in zn buurt' (misschien ben ik niet graag in zijn buurt).

- niet voortdurend kleine type- of taalfouten te verbeteren: bijvoorbeeld 'wat ga je strask doen?'
- de tijd te bewaken en na een halfuur gesprek na te gaan of er een zekere diepgang is bereikt. Indien de vrijwilliger merkt dat het 'aanmoddert', kan hij meer gaan sturen door bijvoorbeeld door te vragen of zelf een thema aan te snijden.

4 DE TOETSSTEEN VAN WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK

Dit artikel is in eerste instantie een ervaringsverslag. Vanuit de positieve evaluaties van de praktijk blijft Tele-Onthaal haar hulpaanbod online organiseren. Hoewel deze evaluaties informatief zijn, geven zij geen wetenschappelijke onderbouwing voor de waarde van online. Tele-Onthaal vond het van meet af aan belang-

rijk om de eigen praktijkervaringen wetenschappelijk te onderbouwen en kritisch te evalueren.

Een eerste aanzet hiertoe was de samenwerking met de Katholieke Universiteit Leuven in de vorm van een thesisonderzoek van Dooghe (2005), onder leiding van prof. Mia Leijssen. De kernvraag van dit onderzoek 'zorgt het online medium voor een verhoogd gevoel van veiligheid?' werd positief beantwoord. Het concept veiligheid werd opgedeeld in de concepten veiligheid van het medium en relationele veiligheid. Een van de onderzoeksmethoden was een anonieme vragenlijst voor de oproepers op de website.

Op de stellingen die de ervaren veiligheid van het medium onderzochten, reageerden de oproepers zeer positief. Oproepers (84%) gaven aan dat zij over zaken hebben gesproken waarover zij in een telefonisch contact met Tele-Onthaal niet zouden durven spreken en dat zij (81%) over zaken hebben gesproken waarover zij in een direct gesprek met een hulpverlener, onder vier ogen, niet zouden durven spreken. 73% van de oproepers is van mening dat het online contact goed heeft geholpen. Op de stellingen die de relationele veiligheid onderzochten, werd nogal wisselend geantwoord. Bijvoorbeeld bij de stelling 'ik voelde mij veilig in het contact met de gesprekspartner' geven 76% van de oproepers een positief antwoord. Maar bij de stelling 'ik voelde mij op mijn gemak om over moeilijke dingen te spreken' geven maar 59% van de oproepers een positief antwoord.

Bij de open vraag duiken meer negatieve elementen op: een aantal oproepers geeft aan zich niet begrepen te voelen, verkeerd geïnterpreteerd te worden of zich niet serieus genomen te voelen. Uit de antwoorden bleek ook dat technische aspecten het veiligheidsgevoel kunnen ondermijnen: het niet kunnen zien dat de vrijwilliger al dan niet aan het typen is, plotselinge verbrekingen van het gesprek en wachtrijen. Bovendien verhogen deze problemen de drempel om opnieuw contact op te nemen.

Hoewel er in totaal te weinig bruikbare vragenlijsten waren (50:16 volledig ingevuld en 32 alle stellingen beantwoord, zonder de open vraag) om een kwantitatieve analyse van betrouwbaarheid en validiteit te kunnen uitvoeren hechten we toch belang aan de antwoorden. Tele-Onthaal haalde uit dit onderzoek een aantal punten voor kwaliteitsverbetering. Zo is er in de

opleiding en begeleiding meer oog voor het voorkomen van verkeerde interpretaties (zie paragraaf 3.2 in dit artikel). Op de website vinden oproepers nu informatie over de technische problemen. Er werd nieuwe software gezocht, waarbij de gesprekspartners wel kunnen zien dat de ander aan het typen is.

Dit thesisonderzoek deed ook een analyse op 34 gespreksuitprints, om een antwoord te formuleren op de vraag welk soort interventies de vrijwilliger gebruikt. Hiervoor werd een kwantitatieve analyse gedaan volgens de Hill-schaal, een categorieënsysteem voor therapeutinterventies. De interventie categorieën 'open exploratieve vraag' en 'reflectie op de beleving' blijken de meest voorkomende. Deze interventie categorieën zijn ook congruent met de hulpverleningsvisie van Tele-Onthaal.

Dit thesisonderzoek was een eerste verkenning van online hulpverlening. Diepgaander kwalitatief onderzoek bleek noodzakelijk om de methodiek van online gespreksvoering te systematiseren en wetenschappelijk te onderbouwen. De uitwisseling op het OnlineHulpUitwisselingsPlatform (OHUP)³ met de andere hulpverleningsorganisaties die in Vlaanderen online hulp bieden, bevestigde deze nood. Daarom nam Tele-Onthaal het voortouw om met de OHUP-partners nieuw onderzoek op te starten. In een voorbereidend onderzoek (Bocklandt en De Zitter, 2008 en Vanhuele en Verheyen, 2008) werden de krijtlijnen uitgetekend voor het *Onderzoek naar een evidence based methodiek én practice based evidence voor de onlinehulpverlening in Vlaanderen*. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door de Arteveldehogeschool – opleiding sociaal werk (oktober 2007-mei 2009) dankzij de financiële steun van Cera.⁴ In dit onderzoek wordt de situatie van de online hulpverlening in Vlaanderen anno 2007-2008 in kaart gebracht. Via literatuuronderzoek over online hulpervaringen in binnen- en buitenland zullen de onderzoekers criteria bepalen voor goede online hulpverlening. In 2008 bevragen ze de oproepers om zicht te krijgen op hun motieven om te chatten en de situatie bij de start van een online gesprek te schetsen. Ze zullen online gesprekken en overlegmomenten tussen hulpverleners analyseren via kwalitatieve onderzoeksmethoden. Op basis van al deze onderzoeksresultaten zullen ze

gesprekken voeren met online hulpverleners en met verantwoordelijken voor de vorming. Al dit onderzoeksmateriaal moet uitmonden in aanbevelingen en hulpmiddelen voor de welzijnswerkers om de kwaliteit van online hulpverleningsgesprekken te optimaliseren én te funderen.

5 VAN PROJECT TOT GEÏNTEGREERD AANBOD: AANDACHTSPUNTEN BIJ DE IMPLEMENTATIE

Om een degelijk aanbod uit te bouwen en dit te verankeren in de organisatie werkt Tele-Onthaal aan de organisatorische voorwaarden. Daarbij ligt vooral de nadruk op het informeren en opleiden van vrijwilligers en stafmedewerkers. Zo leren ze omgaan met de specifieke karakteristieken van online gespreksvoering. Daarnaast is er nood aan een degelijke praktische en materiële omkadering. Hieronder volgt een schets van aandachtspunten ter voorbereiding van de implementatie vanuit de ervaringslessen van Tele-Onthaal.

De voorbereiding en opleiding van stafmedewerkers

Om het project te plannen werd vooraf alle nodige informatie verzameld, onder andere door uitwisseling met diensten die hierin reeds ervaring hebben. Stafmedewerkers verwierven inhoudelijk inzicht in het eigene van online hulpverlening, ook door zelf enige ervaring met online gesprekken op te doen. Ook informatie technisch moesten stafmedewerkers wat bij-scholen.

Installatie van hardware en software

Aanvankelijk werd de aankoop van computers en software gefinancierd door externe bedrijven zoals Belgacom en serviceclubs zoals Lions Club Brugge Maritiem. Er werd gekozen voor software die een een-op-eencontact biedt en anonimiteit en discretie garandeert. Er mogen geen sporen van gesprekken op de computer achterblijven. De software is voldoende gebruiksvriendelijk en stabiel, want technische problemen zouden een gevoel van onveiligheid kunnen geven bij onervaren gebruikers.

Tele-Onthaal kiest ervoor om de vrijwilligers niet van thuis uit te laten werken, maar ze naar de dienst te laten komen. Op de dienst wordt de anonimiteit van

de oproeper meer gegarandeerd en de vrijwilliger meer ondersteund. Het helpt de vrijwilliger ook om zijn aanbod af te grenzen. In het lokaal staan de computers samen in één ruimte. Zo kunnen vrijwilligers elkaar ondersteunen. Dit weegt op tegen het mogelijke nadeel van afleiding door eigen context.

Een internetverbinding met kabel genoot de voorkeur, boven een draadloze netwerkverbinding om de stabiliteit van de verbinding zo veel mogelijk te waarborgen. De stafmedewerkers hebben zelf de nodige tijd genomen om vertrouwd te worden met de geïnstalleerde software en hardware en deze uit te testen.

Bekendmaking en informatie over het online hulpaanbod

De website van Tele-Onthaal als toegang naar de online gesprekskamer is een bewuste keuze. Op die manier kan de oproeper informatie over de organisatie en de werking nalezen, ziet hij dat de organisatie in heel Vlaanderen werkt en erkend is door de Vlaamse overheid. Bovendien wordt er veel zorg besteed aan de nauwkeurigheid van de informatie op de website. In de rubrieken 'Veel gestelde vragen' en 'Afspraken en disclaimer' probeert Tele-Onthaal correcte verwachtingen te scheppen. Op deze manier profileert de dienst zich tegenover de veelheid aan niet-kwalitatieve websites.

Rekrutering en selectie van vrijwilligers

Online vrijwilligers worden gerekruteerd uit de bestaande groep van ervaren (telefoon)vrijwilligers. Doordat deze vrijwilligers vanuit het telefoonwerk reeds een basisopleiding kregen en ervaring hebben met het gespreksaanbod van Tele-Onthaal en oproepers van allerlei soorten, kan de opleiding zich beperken tot het eigene van online.

Het is belangrijk ook de vrijwilligers die geen online gesprekken voeren, goed te informeren over het online hulpaanbod. Want ook binnen de eigen organisatie spelen de vooroordelen ten aanzien van het medium. Praten over online zowel met telefoonvrijwilligers als stafmedewerkers is essentieel om een genuanceerde kijk te ontwikkelen. Casussen of uitprints vormen een belangrijk leermiddel tijdens de gewone leergroep of groepssupervisie.

Doordat de online vrijwilligers uit de groep telefoon-vrijwilligers komen, is er nood aan extra inspanningen bij het werven van nieuwe telefonische vrijwilligers.

De ondersteuning van vrijwilligers

Nieuwe online vrijwilligers krijgen een opleiding online van drie avonden. Daarin komen onder andere thema's aan bod die het eigene belichten van online gesprekken en de technische aspecten. Ook oefeningen en begeleiding tijdens het inwerken horen daarbij.

Na de basisopleiding wordt op geregelde tijdstippen supervisie en permanente vorming geboden, bijvoorbeeld door middel van feedback op uitprints, individuele en groepssupervisie.

Er worden concrete handvatten voor bepaalde oproepen ontwikkeld, zoals voor zelfverwonding en crisis, zelfdoding, herkenbare heroproepers. Er gaat extra aandacht naar het omgaan met jongerenproblematiek. Ook een sociale kaart voor verwijzingen wordt voor de vrijwilligers voorzien.

Een sterk ontwikkelend project heeft nood aan zuurstof. De Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen drong bij de Vlaamse overheid aan op financiële ondersteuning. Dit resulteerde vanaf 2005 in een jaarlijkse projectfinanciering. Op lange termijn zal een structurele overheidsfinanciering nodig zijn om het online hulpaanbod nog sterker te integreren in de totale werking van Tele-Onthaal.

6 CONCLUSIE EN DISCUSSIE

Enkel op basis van het aantal informatiekkanalen (verbaal, non-verbaal, paralinguaal) kan weinig gezegd worden over de waarde van een communicatiemedium, over de beleving van de oproeper en de effectiviteit van de geboden hulp. De karakteristieken van het online medium blijken bruikbaar voor eerstelijns hulpverlening. De vijf Tele-Onthaaldiensten ontwikkelden op basis van hun praktijkervaringen een online gespreksmethodiek die beantwoordt aan de hulpverleningsvisie.

Zo biedt het online hulpaanbod een duidelijke meerwaarde aan het hulpaanbod. Meer jonge oproepers en oproepers die een gesprek voeren over taboethema's,

zoals slachtofferbeleving en zelfdoding, worden bereikt.

In dit artikel kwam aan bod hoe Tele-Onthaal omgaat met de volgende specifieke karakteristieken van online communicatie.

Online communicatie is afstandelijker dan telefonische communicatie, maar deze afstand geeft de oproeper een groter veiligheidsgevoel. De vrijwilliger kan zich oefenen in het creëren van nabijheid door bij de start van het gesprek echt contact te maken, oog te hebben voor schriftelijke intonatie en belevingsgericht te reageren.

De communicatie wordt gereduceerd tot getypte woorden, verpakt in leestekens en symbolen. Hierdoor mist de vrijwilliger heel wat informatie over de oproeper en de context. Deze kanalenreductie kan echter intense communicatie uitlokken. De vrijwilliger leert de oproeper juist te begrijpen door bijvoorbeeld zijn interpretaties te toetsen en gepaste vragen te stellen.

Het is niet ondenkbaar dat de oproeper een virtuele identiteit aanneemt. De vrijwilliger wordt begeleid om zich niet te laten vastzetten in twijfel over de authenticiteit en zich af te stemmen op het beeld dat de oproeper van zichzelf schetst.

Een online gesprek neemt dubbel zo veel tijd in beslag als een telefoongesprek. Deze trage tijd biedt de vrijwilliger en de oproeper de mogelijkheid om langer stil te staan bij wat er op het scherm komt. De vrijwilliger leert ook de tijd efficiënt te gebruiken door zelf bondige taal te gebruiken en de codetaal van sommige oproepers te ontcijferen.

De ervaringen van Tele-Onthaal met het online medium tonen waarin de kracht van dit medium kan schuilen. Toch zijn er nog tal van vragen.

Het doelgericht bereiken van mensen die (nog) geen hulp (durven) zoeken, was een uitgangspunt bij de start van het online hulpaanbod. Nieuwe doelgroepen bereiken blijft dus een belangrijk aandachtspunt. In bekendmakingscampagnes richt Tele-Onthaal zich doorgaans tot het brede publiek. Welke keuzen wil Tele-Onthaal hier in de toekomst in maken?

De uitbreidingskansen van het online aanbod worden sterk bepaald door het potentieel van geïnteresseerde

telefoonvrijwilligers. Na vijf jaar wordt het steeds moeilijker om intern te rekruteren. Het rechtstreeks rekruteren van online vrijwilligers zonder ervaring aan de telefoon is een mogelijk denkspoor waarbij impact op de organisatie grondig moet worden afgewogen. Over het voorkomen en de mogelijke voor- en nadelen van identiteitsexperimenten in een online hulpcontext is nog te weinig informatie bekend. Nemen sommige online oproepers bij Tele-Onthaal ook een virtuele identiteit aan? Presenteren ze zich bijvoorbeeld als iemand van het andere geslacht vanuit de vraag *hoe zal er op me gereageerd worden als ik me voordoe als ...? of hoe voelt het om me als ... te gedragen?*

Denken ze dat ze luider moeten roepen om serieus genomen te worden en brengen ze daarom virtuele problemen?

De online gespreksmethodiek is vooral geënt op de vertrouwde telefonische gespreksmethodiek, zoals empathisch reageren en vragen stellen. Zijn deze 'traditionele' interventies gewoon te vertalen of vereisen ze toch een andere aanpak? Wat zijn blinde vlekken? Welke vaardigheid is vereist om getypte taal en tekens correct te decoderen en de oproeper echt te begrijpen? Online gesprekken duren behoorlijk lang, maar is die tijd evenredig met de kwaliteit? Kan de vrijwilliger nog sterker structureren én zich blijven afstemmen op de oproeper?

Het *Onderzoek naar een evidence based methodiek én practice based evidence voor de onlinehulpverlening in Vlaanderen* (Arteveldehogeschool – opleiding sociaal werk) neemt deze vragen onder de loep. Het resultaat van dit onderzoek kan Tele-Onthaal nieuwe inzichten geven om de werking kwalitatief verder uit te bouwen in 2008 en 2009.

Ook opleidingen in het hoger onderwijs kunnen niet meer voorbijgaan aan deze nieuwe communicatievorm in de hulpverlening. Dit artikel én de verwachte onderzoeksresultaten dragen hopelijk bij tot een ruimere bekendheid van het medium. Misschien zet dit artikel opleiders in het hoger onderwijs aan het denken over de plaats van online hulpverlening in het opleidingstraject van de toekomstige hulpverleners.

NOTEN

1. Meer cijfergegevens van Tele-Onthaal over online en de vergelijking met telefonische oproepen vindt u in de jaarverslagen van de Federatie van Tele-Onthaaldiensten op www.tele-onthaal.be onder downloads.
2. Vanuit de zorg voor de anonimiteit van oproepers zijn in alle citaten van het artikel de oproepers onherkenbaar gemaakt. Belevingsuitspraken van oproepers en interventies van vrijwilligers zijn authentiek.
3. De OHUP-partners zijn hulpverleningsdiensten in Vlaanderen die de kwaliteit van het online gesprek als hulpverleningsmedium willen verbeteren. Hiervoor creëert het platform mogelijkheden tot uitwisseling van knowhow tussen de OHUP-partners, doet ze beroep op externe knowhow en stimuleert ze samenwerking rond gemeenschappelijke thema's. De OHUP-partners zijn (in april 2008) het Netwerk online advies Jongeren Advies Centra (JAC) www.jac.be, het Centrum ter Preventie van Zelfdoding www.zelfmoordlijn.be, de Kinder- en JongerenTelefoon www.kjt.be, de Kinderrechtswinkel www.kinderrechtswinkel.be, Daidalos/project Ikaros www.daidalosvzw.be, Holebifoon www.holebifoon.be, Tele-Onthaal www.tele-onthaal.be en Slachtofferchat www.slachtofferchat.be.
4. Naast financiële steun voor zowel een vooronderzoek als het eigenlijke onderzoek heeft Cera belangrijke inhoudelijke input geleverd. Onder het motto *coöperatief mecenaat met een maatschappelijke meerwaarde*, beklemtoont Cera haar maatschappelijke opdracht. Zij doet dit door honderden projecten in het binnenland en op beperkte schaal ook in het buitenland financieel te ondersteunen, www.cera.be/cera/nl/projects.

LITERATUUR

- Bocklandt, P. en M. De Zitter (2008) 'Onlinehulpverlening in Vlaanderen'. *Sociale Cahier* 11, p. 211-221.

Dooghe, E. (2005) *Online counseling. Literatuurstudie en empirisch exploratief onderzoek van het online hulpaanbod bij Tele-Onthaal.*

Licentiaatsverhandeling Katholieke Universiteit Leuven.

Op de website www.tele-onthaal.be onder downloads vindt u in het jaarverslag FTO 2005 op p. 18-19 *Onderzoek online-aanbod* een korte toelichting en conclusies bij dit onderzoek.

Fukkink, R.G. en J.M.A. Hermanns (2007) *Ervaringen van kinderen met de kindertelefoon. Een vergelijking tussen de ondersteuning via de Chat en de telefoon.* Amsterdam: SCO-Kohnstamm Instituut.

Ketelbutter, C. de (2002) 'Hulpverlening via het internet'. *Systeemtheoretisch bulletin* 20(4), p. 321-325.

Roose, H. (1989) 'Wat is 'werkelijk waar' van wat de oproeper ons vertelt'. *Hallo* 1, p. 3-5.

Schreurs, A. (2003) *Chat en e-mail. Methodiek van de hulpverlening via internet.* Venlo: SOS Hulp Nederland.

Valkenburg, P.M., A.P. Schouten en J. Peter (2006) 'Jongeren en hun identiteitsexperimenten op internet'. In: Haan, J. de en C. van 't Hof, *Jaarboek ICT en samenleving*. p. 47-58. Amsterdam: Boom.

Vanhuele, H. (2004) 'Tele-Onthaal on-line'. *Psyche. Tijdschrift van de Vlaamse Vereniging Geestelijke Gezondheid* 16(1), p. 7-9.

Vanhuele, H. en M. Verheyen (2008) '5 jaar Tele-Onthaal online: op het kruispunt van pionieren en onderbouwen'. Wordt verwacht in het tijdschrift *Alert* 4 (oktober 2008).

SUMMARY

Tele-Onthaal is a Flemish volunteer-based organisation, which provides telephonic support for people in distress (Telephonic Emergency Service). In 2002, Tele-Onthaal started offering online support. This online support offers new perspectives with regard to the realisation of the objectives of the organisation: adolescents are now more frequently reached and more delicate issues are discussed. Online support is an unfamiliar method though, and has some unique characteristics, which pose questions with regard to the worth of this method. For example: isn't online conversation more distant than telephone calls and how can volunteers deal with this distance? Does online contact provide the volunteer with sufficient information on the caller for well-focused assistance? This article reports on the experiences with online support and the strategies used by Tele-Onthaal to deal with its special characteristics.